

# Стандарт телефонные переговоры



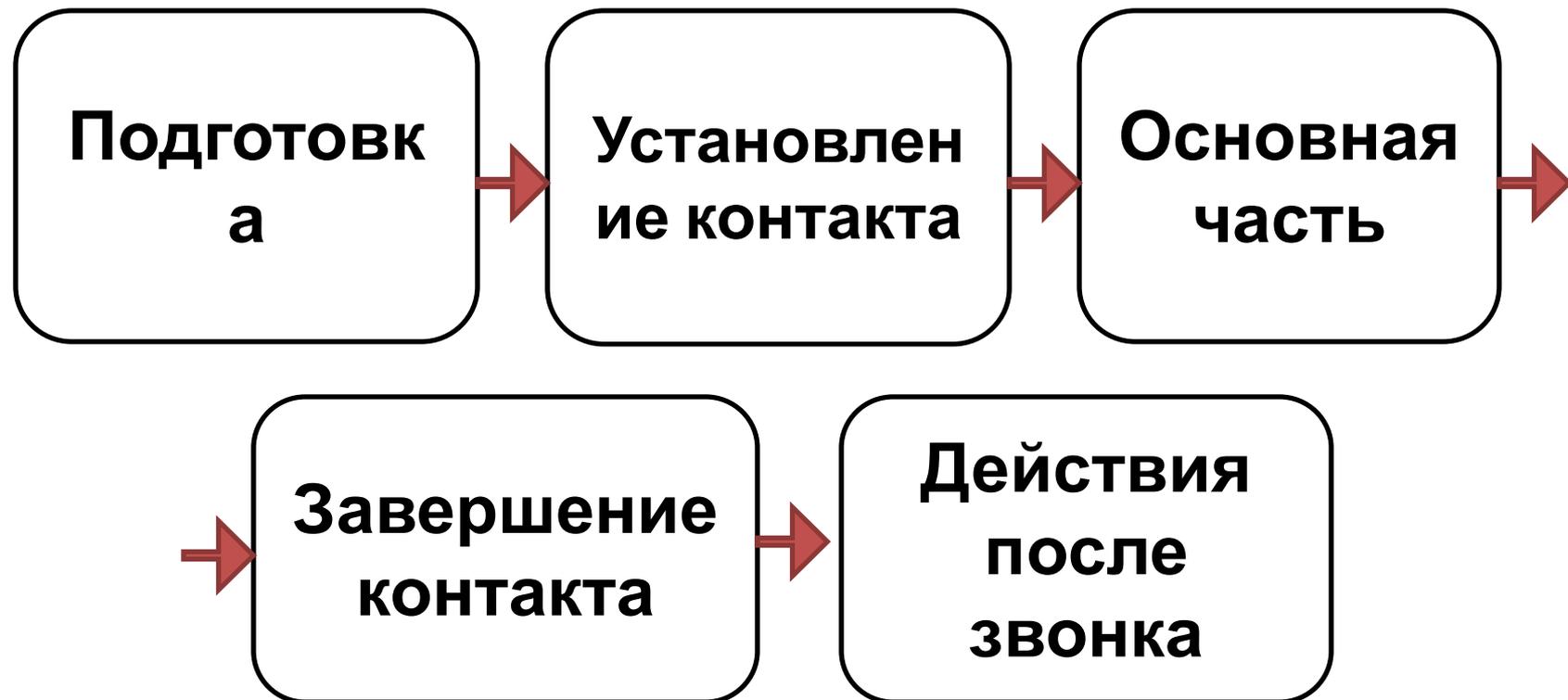
**Назначение:** настоящий стандарт описывает варианты ведения телефонных переговоров, как с покупателем, так и с продавцом.

**Область применения:** настоящий стандарт обязателен для применения специалистами по недвижимости ГК «Специалист»”.

**Цель стандарта:** повысить эффективность телефонного общения специалистов по недвижимости с потенциальными или уже имеющимися клиентами.

**Цель** первичного телефонного  
общения - назначить встречу с  
потенциальным клиентом!!!

# Структура телефонного звонка



# Подготовка

Чтобы каждый звонок, следует правильно выбирать время для звонка и подготовиться:

- Перед началом телефонного разговора необходимо продумать: цель звонка, сформулировать для себя, какой исход переговоров вас устроит.
- Составить план ведения переговоров: продумать готов ли к обсуждению темы собеседник. Какие вопросы необходимо задать (приготовить их список). Подготовьте ручку и бумагу для записи данных.
- Настроиться. Только положительный настрой, улыбка.

# Установление контакта

Приветствие



Представление компании



Представление себя



Знакомство

## Установление контакта

**Добрый день!**

**Специалист по недвижимости  
компании «Специалист» Михаил  
Лермонтов**

**Подскажите пожалуйста, как я могу  
к Вам обращаться?**

# Основная часть

Выявление потребностей



Четкое, краткое изложение сути  
звонка



Прием и фиксирование  
поступившей информации

# Выявление потребностей

*В ходе разговора специалист по недвижимости должен:*

- выявить основную потребность / цель клиента
- проявить максимальную заинтересованность в успешном решении вопроса клиента.

# Выявление потребностей

*Основные моменты, на которые следует обратить внимание:*

1. Кто является собственником
2. Готовы ли документы на продажу
3. Работают ли уже с нашей компанией?
4. Работают ли с другим агентством
5. Цель продажи (инвестиции, расширение, переезд и т.д.)
6. Сроки продажи
7. Сколько времени уже продают

# Изложение сути звонка

- *Презентация компании*
- *Преимущества работы с компанией*  
(описание предложения)

Данная информация, используемая в работе, способствует повышению доверия и лояльности клиента к компании. Помните, что клиент ищет уникальные предложения услуг, поэтому используйте преимущества, которые будут интересны конкретному клиенту.

- *Консультация клиента*

**Помните о цели телефонного разговора –  
личная встреча!**

# Завершение контакта

Подведение итогов  
договоренности



Выражение благодарности



Фраза завершения контакта

# Завершение контакта

*Риэлтор **всегда** является инициатором завершения разговора:*

- уточните дату и время, а также место встречи, цель встречи;
- поблагодарите клиента за доверие, за сотрудничество, за приятное общение и т.д.
- попрощайтесь с клиентом по имени.
- пожелайте удачного рабочего дня, выходных, поездки и т.д.

# Завершение контакта

**Итак, Олеся Игоревна, мы с Вами договорились встретиться завтра, 15 июля, в 14.00 по ул. 50 лет Октября 30, чтобы уточнить некоторые моменты по Вашей квартире, для скорейшей ее продажи.**

**Спасибо за доверие, буду рад сотрудничать!**

**Удачного дня, до завтра Олеся Игоревна.**

# Действие после звонка

1. Завершите объект Базу
2. Начните собирать аналитическую сводку по отработке рыночной цены.
3. Начните изучать инфраструктуру объекта в районе
4. Начните предлагать покупателям данный вариант
5. Готовьтесь к встрече (папка клиента)

# Рекомендации

## Привыкайте проводить «работу над ошибками»!

✓ После очередного разговора в течении 3-5мин проанализируйте результат.

✓ Ответьте себе и запишите выводы!

Например: что получилось? После каких слов у клиента возникли сомнения? Что можно было сказать, вместо сказанного? И т.д.

**Только в таком случае Вы развиваетесь!**



**Спасибо за  
внимание!**