

Описание Эксперимента

Ирина Гудкина

Светлана Селезнева

Мастер-класс

«Агрессия, страх и эмоции в работе риелтора. Как
взаимодействовать с трудными клиентами»

Он-лайн проект для риелторов «Переезжаем в Петербург»

СПВЖК СПб 30.09.15

Эксперимент

Шаг 1

Собрали вместе 17 потенциальных клиентов:

- от 20 до 52 лет
- мужчины и женщины
- живут в СПб
- работают в государственных или крупных российских и иностранных компаниях, или имеют собственный бизнес

Эксперимент

Шаг 2

Задали им вопрос:

- Какие действия и в каком порядке вы бы совершили, желая улучшить свои жилищные условия

Эксперимент

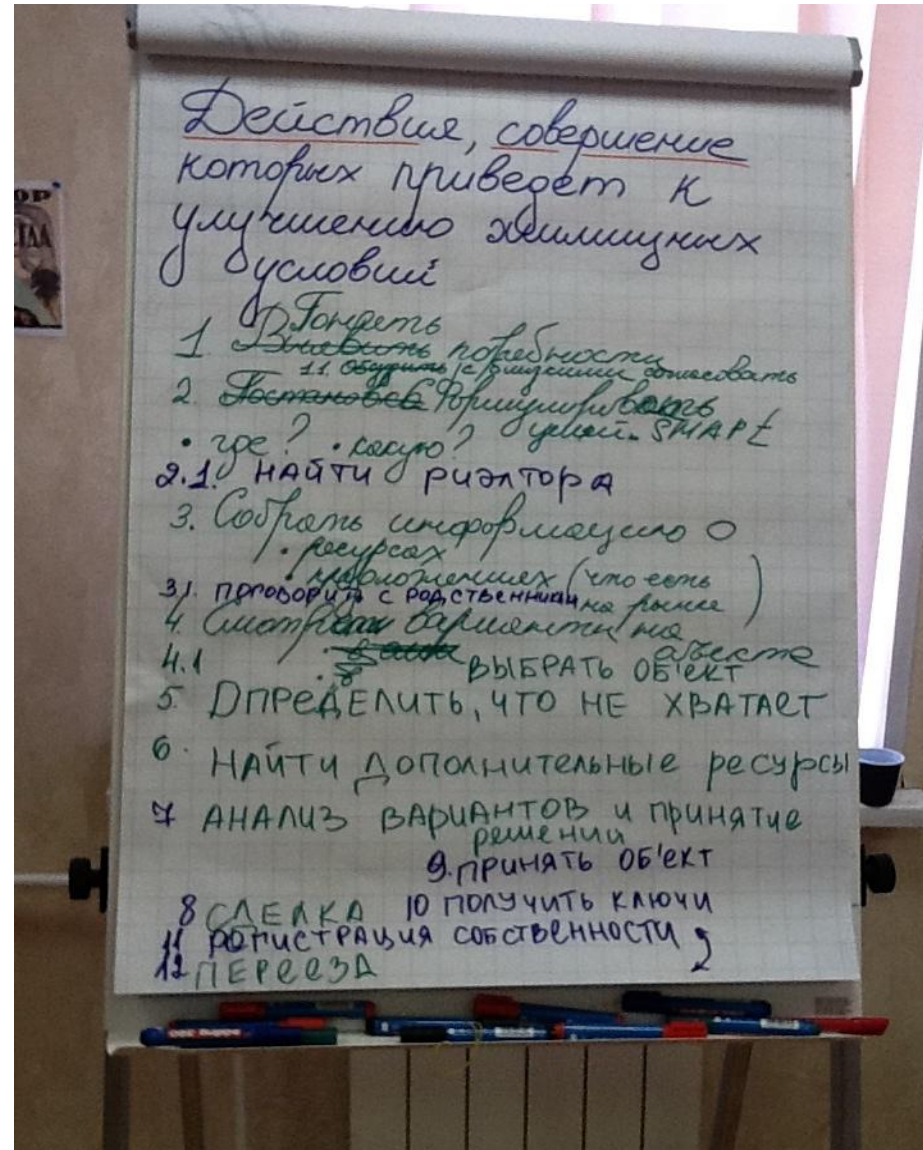
Шаг 3

Выписали все ответы на большой лист бумаги в указанном участниками порядке

Как Вы думаете, каков был результат 3 шага:

- Сколько действий было названо?
- Какие это были действия?

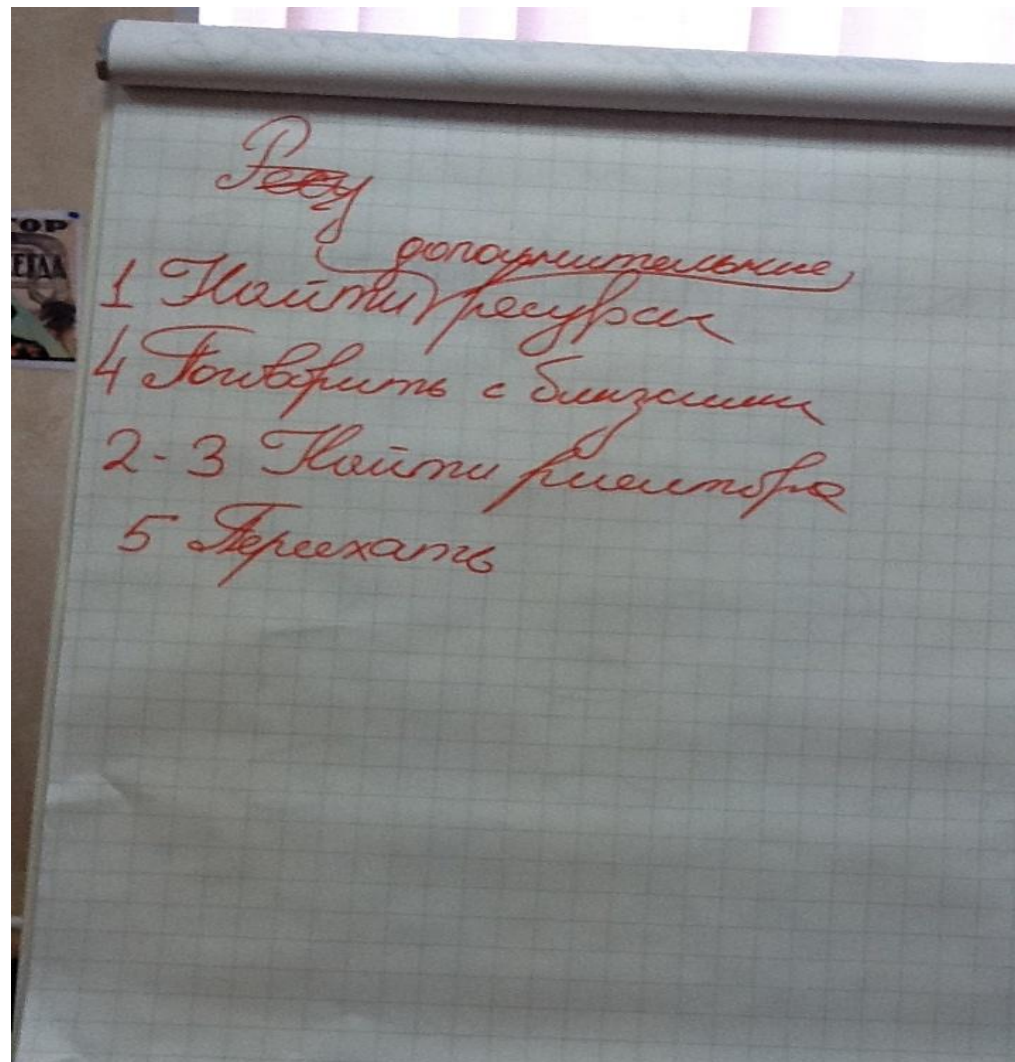
Результат шага 3



1. Понять потребности
2. Согласовать с близкими
3. Сформулировать свои цели
4. Ответить на вопросы «где купить» и «какую квартиру купить»
5. Найти риелтора
6. Собрать информацию о своих ресурсах и предложениях, которые есть на рынке
7. Поговорить с родственниками
8. Посмотреть объекты
9. Выбрать объект
10. Определить, чего не хватает
11. Найти дополнительные ресурсы
12. Проанализировать варианты решений и принять решение
13. Провести сделку
14. Принять объект
15. Получить ключи
16. Зарегистрировать собственность
17. Переехать

Мы делаем так

Результат 4 шага



Самое сложное

- Найти дополнительные ресурсы
- Найти риелтора
- Поговорить с близкими
- Переехать

Психолог + риелтор

Что мы сделали дальше?

<p>Определить потребности:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Что я хочу изменить •Где я хочу жить •Сколько я хочу/могу/планирую потратить 	<p>Договориться со всеми близкими, кто участвует в улучшении жилищных условий</p>	<p>Анализ рынка</p> <ul style="list-style-type: none"> •Где найду информацию •Кого буду спрашивать •Какие вопросы задам •Сколько стоит «мое» •Чем «мое» лучше других •Сколько стоит желаемое •Чем я-покупатель лучше 	<p>Собрать информация о моих ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Что мне понадобится •Кто мне понадобится •Сколько у меня денег •Сколько у меня времени
<p>Организация осмотров</p> <ul style="list-style-type: none"> •Что буду смотреть •С какой целью •К какому результату хочу придти в процессе просмотров 	<p>Выбор объекта</p> <ul style="list-style-type: none"> •Анализ просмотренного •Оценка ресурсов и потребностей •Выбор 	<p>Организация сделки (согласование со всеми)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Даты и сроки •Форму сделки •Место проведения •Действия по завершению 	<p>Сделка:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Организовать расчеты •Составить и подписать документы •Зарегистрировать документы
<p>Принять объект и получить ключи</p>	<p>Переехать</p>		