

Адаптация новых сотрудников на испытательном сроке



ОГОРОДНИКОВА Мария Евгеньевна

Руководитель по развитию и внедрению офиса «Сущевский»

МИХАЙЛИНА Елизавета Константиновна

Руководитель службы персонала офиса «Сущевский»

План выступления

- Вводное слово
- Цели
- Наши принципы
- Что делают во время адаптации сотрудники офиса
- Как мы обучаем
- Как мы работаем со стажёрами после обучения
- Как оцениваем промежуточные итоги
- Как оцениваем результативность обучения и адаптации

Цели обучения и адаптации

- Получить аванс через 10 недель
- Вырастить профессионала, совершающего регулярные сделки
- Максимально быстро адаптировать стажёра в коллектив с социальной точки зрения

От подбора до выхода на сделку

- Поддержка
- Промежуточный контроль
- Коллектив:
 - *«С самой первой минуты в офисе стажёр уже часть коллектива»*

Поддержка



Взаимодействие со стажёрами

- **HR-специалист**

- от собеседования до встречи у дверей офиса в день старта школы

- **Руководитель учебного центра**

- с первого дня и пока стажёр будет нуждаться в помощи

- **Наставник**

- от собеседования (встреча с руководителем до подтверждения кандидатуры обязательна)

- **Лекторы (спикеры)**

- по мере их нахождения в офисе и далее

- **Действующие агенты**

- с момента начала практической работы помогают, отвечают на вопросы, ведут себя с открытой позиции

Ввод стажёра в среду

- В первый день проводим экскурсию по офису, знакомим со специалистами
- Стажёры участвуют в праздновании Дней Рождения сотрудников
- Обедаем вместе
- Контролируем эмоциональное состояние регулярно
- Каждую минуту знаем, чем занят стажёр и кто этот процесс контролирует
- Всегда готовы выслушать стажёра
- Соблюдаем вместе традиции и ритуалы (вручение пропуска, вручение тетрадей, торжественное вручение бейджа)
- Прививаем культуру регулярной и постоянной работы на результат

Обучение

Школа Риэлтора – 2 недели

- **Интенсивное обучение в течение 2-х недель:**
 - 11 спикеров: руководители, юристы, психолог
 - Обязательные задания и экзамены
- **После школы:**
 - Моделирование – 2 раза в неделю по 3 часа
 - Курс из 10 лекций – 1 раз в неделю 3 часа
 - Ежедневный контроль
 - Формирование личной «Воронки продаж»

Школа. Теоретическая часть

- Рынок недвижимости Москвы
- Методы оценки недвижимости
- Методы формирования личной клиентской базы
- Правоустанавливающие документы
- Защита комиссии
- Технология работы с продавцом
- Договорная база
- Налоги
- Ипотека

Школа. Тренинги

- Эффективные телефонные переговоры
- Навыки работы с возражениями, сомнениями и сопротивлением клиента.
- Входящий звонок.
Отработка навыков делового общения

Школа. Практика

- Бенчмаркинг
- Постановка навыка оценки квартир
- Презентация района
- Активные звонки на 5-ый день обучения
- Подготовка к встрече
- Проведение встреч
- Обратная связь
- Выставление объекта
- Показы

(!) Практические задания стажёр выполняет как во время школы, так и в том случае, если он поступил к нам до школы

Выпускной из школы

- Экзамены
- Торжественная передача стажёра наставнику.
- Вручение бейджа.
- Планирование работ
- Определение целей и задач



Обучение. Моделирование

- Ставим навыки:
 - Исходящего звонка
 - Выявления мотивации
 - Презентации услуги
 - Работы с возражениями
 - Защиты комиссионных
- + посещение циклических лекций



Обучение. Инструменты

- Во время обучения мы учим стажеров пользоваться следующими инструментами:
 - Скрипты
 - Анкета продавца
 - Маркетинг-кит
- В регулярной работе с первого дня используем:
 - Дневник стажера
 - Папку наставника

Проблемы и решения

- Что делать, если стажер пришел до школы?
- Как проконтролировать всех стажеров?

Что должен уметь стажёр после школы?

- Точно оценить квартиру
- Собирать полную информацию по объекту и ситуации продавца по анкете продавца
- Выявлять мотив, сроки продажи
- Классифицировать продавца по школам:
 - ликвидность объекта (А, В, С),
 - цена (А, В, С),
 - лояльность продавца к агенту (+\|-)
- Защищать комиссию

Что должен уметь стажёр после школы?

- Сравнивать сильные и слабые стороны аналогичных квартир
- Мотивированно торговаться
- Проводить презентацию объекта
- Привлекать клиентов на просмотре квартиры без агента
- Уметь презентовать маркетинг-кит, работы с цепочкой, ипотекой, сертификатами.
- Уметь работать с немотивированным торгом

Что должен уметь стажер после школы?

- Проводить переговоры, осуществлять консалтинг для инвесторов
- Знать, как работает срочный выкуп в компании
- Знать базовые технологии позиционирования в социальных сетях и выстраивания личного бренда
- Знать стандартные возражения продавцов и уметь работать с ними
- Знать содержание договоров на оказание услуг, уметь защитить договоры

СПАСИБО за внимание !

Готовы ответить на
оставшиеся вопросы прямо
сейчас

ОГОРОДНИКОВА Мария Евгеньевна

Руководитель по развитию и внедрению офиса «Сущевский»

МИХАЙЛИНА Елизавета Константиновна

Руководитель службы персонала офиса «Сущевский»

