

2018 ГОД

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ОТДЕЛАХ ПРОДАЖ ОБЪЕКТОВ НЕДВИЖИМОСТИ

ЭТАП ПРОДАЖ

ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ОБЪЕКТОВ

МОСКВА

WWW.DOASAP.RU

DO A.S.A.P.



1

ИТОГОВЫЕ ДАННЫЕ ПО КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В 2018 году мы провели исследование по восьми округам Москвы. Сюда не вошли ЦАО, Зеленоградский, Новомосковский и Троицкий округа – данные по ним мы представим в следующем году.

ЦЕЛЬ:

ОЦЕНИТЬ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ОБЪЕКТ:

ОТДЕЛЫ ПРОДАЖ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

ПРЕДМЕТ:

ПЕРВЫЙ ЭТАП — ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ

Эффективность звонков определяется по **10 КЛЮЧЕВЫМ КРИТЕРИЯМ**, которые оказывают влияние на достижение основной цели телефонных переговоров – «продажи» встречи. Каждый из них имеет свой вес **ОТ 5 ДО 20 БАЛЛОВ**. Максимальная сумма составляет **100 БАЛЛОВ**. Подробное описание критериев и методы расчета представлены в [Приложении 1](#).

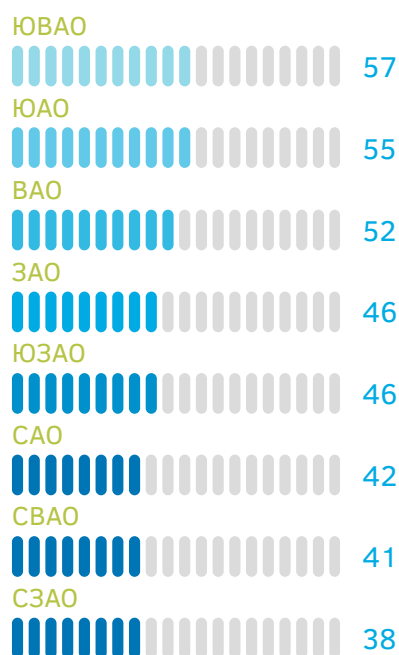
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Представленные данные показывают, что надэфективностью и уровнем обслуживания в Москве еще предстоит много работать, учитывая, что целевое значение – **75 БАЛЛОВ** и ни один округ его не достиг.

Подробные итоговые результаты можно увидеть в сводной таблице в [Приложении 2](#).

В большинстве случаев в отделах продаж наблюдается следующая закономерность: в среднем в них работают либо одинаково хорошо, либо одинаково плохо по всем объектам и не дорабатывают одни и те же этапы переговоров.

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ОКРУГАМ



DO A.S.A.P.

ДАННЫЕ ПО КРИТЕРИЯМ

Исходя из представленных данных, можно увидеть слабые зоны. Отдельно отметим ключевые критерии эффективности обработки телефонного звонка: выявление потребности, приглашение в офис продаж и обмен контактами.

ВЫЯВЛЯЮТ ПОТРЕБНОСТЬ клиента в Москве лишь **22 %** менеджеров, что является низким показателем. Понимая потребность клиента, мы можем аргументированно пригласить его в офис продаж. Случаи, когда он сам проявляет инициативу и предлагает встречу, мы не рассматриваем: для нас это заслуга клиента.

ПРИГЛАШЕНИЕ В ОФИС ПРОДАЖ по Москве составляет **58 %**. Чуть больше половины менеджеров стремятся к достижению основной цели звонка. Все чаще клиента приглашают на встречу красиво, аргументированно, делая все возможное, чтобы у того сложилось четкое понимание, для чего ему необходимо приехать на объект. Однако, **42%** по-прежнему пренебрегают ключевым этапом переговоров.

ОБМЕН КОНТАКТАМИ. Результат по данному критерию за 2018 год составляет **30 %**, что говорит о **70 %** упущенных возможностей продолжить диалог с клиентом и превратить потенциального покупателя в реального.



Стоит отметить, что очень многие из застройщиков откликнулись и вступили в борьбу за качество. Результаты стали улучшаться во многом благодаря тому, что постоянно растет число единомышленников, которые читают наши исследования и гибко реагируют на меняющиеся условия ведения бизнеса. Это современно, это профессионально, и мы надеемся, что в 2019 году нас станет еще больше.

По итогу 2018 года по Москве среднее значение качества обслуживания составляет 47 баллов. Посмотрим, какими будут результаты в следующем году по этим округам. Также, мы добавляем в свои исследования ЦАО, Новомосковский, Зеленоградский, Троицкий округа, Московскую область и Санкт-Петербург.

2 РЕЗЮМЕ

ЗАЧЕМ НАМ ВСЕ ЭТО НУЖНО?

- ▶ МЫ САМИ КЛИЕНТЫ
- ▶ МЫ САМИ РУКОВОДИТЕЛИ
- ▶ МЫ САМИ ПРОДАЕМ НЕДВИЖИМОСТЬ

Мы хотим не просто продемонстрировать стандарты работы — мы помогаем руководителям вооружиться работающими инструментами, чтобы наладить бизнес-процессы, увеличить прибыль, и, в конце концов, получать от работы удовольствие.

ЖЕЛАЕМ ВСЕМ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ В НОВОМ ГОДУ!

WWW.DOASAP.RU

ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ И МЕТОДЫ РАСЧЕТА

Эффективность работы и профессионализм менеджеров при отработке телефонных звонков оценивались по 10 критериям:

- ▶ ПРИВЕТСТВИЕ ПО СТАНДАРТАМ
- ▶ ОБРАЩЕНИЕ ПО ИМЕНИ
- ▶ ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
- ▶ АКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖЕРА
- ▶ ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОЕКТА
- ▶ ИНФОРМАЦИЯ О СКИДКАХ, АКЦИЯХ И СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЯХ
- ▶ ПРИГЛАШЕНИЕ В ОФИС ПРОДАЖ
- ▶ ОБМЕН КОНТАКТАМИ
- ▶ ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ
- ▶ ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА

Каждый критерий имеет свой вес, **ОТ 5 ДО 20 БАЛЛОВ**. Максимальная совокупность их составляет **100 БАЛЛОВ**.

Подробная информация о весе, описание каждого критерия и совокупный балл каждого жилого комплекса представлены в открытом доступе в отчетах [do A.S.A.P.](#)

WWW.DOASAP.RU