

**Что и как продает
сопровождение ипотечной
услуги?**



Яна Гусева

Практика работы на рынке 9 лет

"Клиент должен стать вашим фанатом, только при таких условиях он согласен с вами работать и платить комиссию".



Цена и ценность

Услуга риелтора или зачем АГЕНТ нужен
особенно в ИПОТЕКЕ!



БОЛЕВАЯ ТОЧКА В РАБОТЕ РИЕЛТОРА

Сами агенты считают, что без них можно обойтись

Качество переговоров игнорируется самими агентами



КАК ОТРАЖАЮТСЯ УРОВНИ КАЧЕСТВА В ЖИЗНИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦ

ТРИ ЗВЕЗДЫ


1. Средний дизайн
2. Средний сервис
3. Среднее впечатление

ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ

1. Интересный дизайн
2. Сервис на 4
3. Принадлежности хочется забрать домой

ПЯТЬ ЗВЕЗД

1. Клиент получает незабываемый опыт от посещения гостиницы



Люди покупают не товары или услуги, люди покупают отношения, истории и волшебство.

Сет Годин



A person with short dark hair, wearing a grey and black striped sweater, is seen from behind, looking at a wall covered in various design sketches, photos, and diagrams. The wall is filled with creative work, including wireframes, user interface designs, and conceptual drawings. A large white arrow points from the top left towards the center of the image. The overall scene suggests a creative or design studio environment.

**ЧТО КЛИЕНТ ХОЧЕТ?
И ЧТО ЕМУ НАДО ?**

ВЫБИРАЮТ **НЕ** ПРОДУКТ

- ВЫБИРАЮТ
ПРОДАВЦА



КАЧЕСТВО В ПРОЦЕССЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

ТРИ ЗВЕЗДЫ

1. Ответы на вопросы клиента
2. Получение контактных данных
3. Пролонгирование отношений

ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ

1. Познакомиться
2. Наладить контакт.
3. Преобразовать контакт в продажу

ПЯТЬ ЗВЕЗД

1. Клиент получает незабываемый опыт от разговора с риелтором



ВЫБОР ИПОТЕЧНОГО ПРОДУКТА И БАНКА

	СТАВКА	ТРЕБОВАНИЯ	УСЛОВИЯ
СБЕРБАНК	7.6	СПИСОК	ОГРАНИЧЕНИЯ
ВТБ 24	7,8	СПИСОК	ОГРАНИЧЕНИЯ
ДЕЛЬТА КРЕДИТ	8.0	СПИСОК	ОГРАНИЧЕНИЯ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ТАБЛИЦА

БАНК	Брокер	Требования	Условия	Перв. взнос	Доп. платежи	Список док.	Процент одобр.
Сбер							
ВТБ							
Райффайзен							

“ ТОЛЬКО РЯДОМ С ВАМИ ОН
МОЖЕТ СДЕЛАТЬ САМЫЙ
ЛУЧШИЙ ВЫБОР ИЗ
ВОЗМОЖНОГО

- Как клиент может осознать ценность информации и ценность вашего участия в процессе?

ПЯТЬ ПРЕПЯТСТВИЙ

1. Его негативные эмоции
2. Его навыки общения
3. Его скептицизм относительно преимуществ сотрудничества
4. Его представления о собственной силе
5. Ваша реакция

ТОЛЬКО ВЫ МОЖЕТЕ РЕШИТЬ ЭТО

Сменить рамку в контекст ситуации поиска решений

Вместо того, чтобы дать правильный ответ – задайте ему правильный вопрос.

“ — *Вас просто ипотека
интересует, или вам важно
понять как можно
максимально сэкономить на
ипотечных платежах?*

“ — Вас просто ипотека
интересует, или вам важно
понять как можно
гарантировать себе
одобрение на ипотеку?

“ — *Вас просто ипотека
интересует, или вам важно
как можно быстрее выйти
на сделку?*

“ ■ *Вас просто ипотека
интересует, или вам важно
чтобы кто то другой за вас
все сделал?*

“ — *Вас просто ипотека
интересует, или вы хотите
обыграть особые условия
учитывающие ваш случай?*

“ — *Вас просто ипотека
интересует, или вам
необходима помощь в
оформлении и
сопровождении?*

ВЫХОД НА ВАРИАНТ КЛИЕНТА



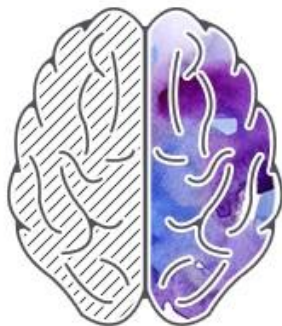
ПЯТЬ ЭТАПОВ КОТОРЫЕ НАДО ПРОЙТИ КЛИЕНТАМ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

1. Необоснованный оптимизм
2. Информированный пессимизм
3. Момент отчаяния
4. Информированный оптимизм
5. Успех и самореализация

ВСЕ РЕШЕНИЯ ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО НА ЭМОЦИЯХ

Решение о покупке базируется на эмоциях

Логика
20%



Эмоции
80%



Внутренние ощущения
возникают менее чем
за 3 секунды.



Эмоции возникают в 5 раз
быстрее, чем осознанная
реакция.



Эмоции оставляют более
длительное впечатление,
чем осознанная мысль.



ЛОГИКА КОНСУЛЬТАЦИИ НА ИПОТЕКУ

Интерес к
вам

Интерес к
ПРОДУКТУ

Договор

ЗАКОН ЦЕЛОСТНОСТИ

У НАС ВСЕХ ЕСТЬ ДВА ДИАЛОГА, ОДИН ВНУТРЕННИЙ, ДРУГОЙ
ВНЕШНИЙ

Целостность - когда думает, говорим и делаем одно и то же.
100% ответственность возникает при единстве замыслов и действий



ОТЛИЧИЕ УСПЕШНО АГЕНТА ОТ НЕУСПЕШНОГО

УСПЕШНЫЙ



НЕУСПЕШНЫЙ



Задачи	Важность задачи	Серьезность проблемы	Значимость выгоды
Поиск покупателя	Мотивация		
Документы	При срочности	Очень высокая	
Ипотека / встреча	Если есть первоочередная		Таблица
Материнский сертификат			
Обременение			
Срок владения			
Количество участников			
Дельта/ дисконт			
Безопасность			
Сопровождение			

Задачи решаемые клиентом	Важность задачи	Серьезность проблемы	Значимость выгоды
Переезд	Первоочередная	Если не, то....	Без головной боли
Свобода			
Одобрение			
Своя комната			
Свой угол			
Нет долгов			
...			
...			
...			
...			
Дети в школу			

ОБСУЖДАЕМ ЧЕРЕЗ ЗАДАВАНИЕ ВОПРОСОВ

- Создание дополнительной ценности

ИЕРАРХИЯ ЗАДАЧ

1. Важность задач
2. Серьезность проблемы
3. Значимость выгоды

КАК ОБЕСПЕЧИТЬ ПОКУПКУ УСЛУГИ

ИНТЕРЕС

Сильная
эмоциональная
связь с вами

ИЗУЧЕНИЕ

Меню выгод от
сотрудничества

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Ваш прошлый опыт,
потери клиентов
и примеры
избегания
неудач с вашей
помощью

ТРИ ОСНОВНЫЕ УГРОЗЫ

- ПЕРЕПЛАТА
- Ежемесячные платежи
- Страховки
- Дополнительные платежи
- Скрытые платежи
- ОТКАЗ
- Отказ в ипотеке
- Испорченная кредитная история
- Сложности с доступом
- ЗАТЯГИВАНИЕ СРОКОВ
- Документы
- Требования банков
- Формальный подход агрегаторов

ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

- СОПРОВОЖДЕНИЕ ИПОТЕКИ ДАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ ИЗБЕЖАТЬ НЕПРИЯТНЫХ ВЕЩЕЙ
- Рамка **МЫ**

ЗАДАНИЕ НА ДОМ!

МОТИВАЦИЯ

Почему вам важно освоить технологию продажи сопровождения ипотечного кредитования. Укажите не менее 5 факторов.



СПАСИБО!

ЯНА ГУСЕВА

КОНТАКТЫ

Телефон: **8 919 330 919 8**

E-mail: gusevayana@list.ru

Сайт: www.gusevayana.ru

Вконтакте:

<http://vk.com/yaguseva>

https://vk.com/agent_terra

Фейсбук:

<https://www.facebook.com/yana.trener>

CRM AGENTTERRA

<https://vk.com/agentterra>

<http://www.crmvip.ru>