

Набираем клиентскую базу

После того как вы дали объект в рекламу будьте готовы! Сегодня может позвонить ваш первый клиент! Клиент позвонит оператору и он переведет звонок на ваш мобильный номер.

Правила работы с клиентами:

1. Вежливо представьтесь, ответьте на вопросы клиента, опишите свой объект и самое главное его преимущества.

Вы должны заранее выделить для себя те преимущества, на которые вы будете акцентировать внимание клиента, вы должны сами захотеть арендовать это помещение, только так вы сможете красочно и привлекательно описать помещение и заинтересовать клиента, вызвать в нем желание посмотреть и арендовать это помещение.

Спросите клиента под какие цели ему нужно данное помещение, и каким бы он хотел его видеть. И если помещение подходит клиенту, скажите "я считаю оно вам идеально подойдет, кроме того оно в принципе многим подойдет, потому что это одно из лучших наших помещений, да и вообще таких предложений немного". Вызовите интерес в клиенте, но не в коем случае не "давите", не уговаривайте ехать. Если он скажет что хочет посмотреть но завтра или после завтра, скажите, что "хорошо, перезвоните послезавтра, но не уверен что оно еще будет сдаваться, на него уже не мало желающих" Почувствовав спрос и конкуренцию, человек сам изъявит желание его посмотреть как можно быстрее или по крайней мере назначит точный день и время.

Как только клиент скажет "поедем смотреть", вам нужно сказать "нам с вами нужно будет заключить договор, мы же агенство и у нас комиссия по данному объекту". На все возражения можете объяснить зачем заключается договор, что этого требует от нас законодательство, а мы официальная фирма. Кроме того по данному договору мы должны будем подыскать альтернативный объект, если данное помещение не подойдет,

поэтому договор выгоден для всех сторон сделки.

Для заключения договора попросите выслать реквизиты, скажите с договором вы можете ознакомиться на нашем сайте "real-1.ru", где слева вверху есть ссылка на договор оказания риэлторских услуг.

ПРАВИЛА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

1. ТОЛЬКО ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА ИЛИ ИП МОСКВА-МО!

- Четкое правило нашего агентства: **мы не работаем с физическими лицами!** Только юридические лица или ИП!

2. РЕКВИЗИТЫ И УСТАВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- После того как вы заинтересуете клиента, вы должны спросить какую организационно-правовую форму он использует. Если у него Общество с ограниченной ответственностью (ООО) Вам нужно спросить следующие документы: реквизиты (ИНН, ОГРН, банковские реквизиты), копию приказа о назначении генерального директора или доверенность(если договор подписывает не генеральный директор) Если клиент зарегистрирован как Индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить свидетельство о государственной регистрации в качестве Индивидуального предпринимателя. И копию паспорта. Все выше перечисленные документы клиенты могут высылать по электронной почте либо предъявлять в оригинале при встрече. Лицо, действующее по доверенности, должно предъявить паспорт.

3. ПОДПИСАНТ

Помните, что договор должно подписывать четко определенное лицо, а именно: в

случае с ООО это генеральный директор или его доверенное лицо (лицо с доверенностью от генерального директора), в случае с ИП договор должен подписывать сам индивидуальный предприниматель либо лицо, имеющее нотариально заверенную доверенность от ИП.

Ни учредители юридического лица, ни сотрудники и не родственники не имеют права подписи договора, а только лишь генеральный директор, непосредственно сам ИП, либо лица с доверенностью от генерального директора или ИП соответственно.

4. ВЗЯТЬ ПЕЧАТЬ И ПОДПИСАНТА

- Ваше время это ваши деньги, поэтому не забудьте перед показом предупредить клиента что если он "забудет" взять печать, документы или вдруг не придет тот человек, который должен подписывать договор, то вы не сможете показать им помещение и вы вместе с ними впустую потратите время. Скажите клиенту что вы не хотите просто-так тратить его драгоценное время, поэтому просите чтобы он не забывал печать и реквизиты.

5. ЮРИДИЧЕСКАЯ СИЛА ДОГОВОРА

Перед показом требуется проверить юридическую силу договора, а именно правильность заполнения всех страниц и приложений и проконтролировать отсутствие несоответствий а именно:

- В "шапке" договора должно быть прописано уполномоченное лицо, если лицо действует по доверенности, в "шапке" должен быть указан номер такой доверенности.

- Если договор распечатывает и привозит клиент, следует проверить, не было ли внесено изменений, особенно в пунктах 3- "вознаграждение и порядок расчетов" и 4 - "Ответственность по договору".

- Подписи. Подпись в приказе назначении генерального директора и подписи в договоре должны быть идентичны . В случае с лицом, действующим по доверенности или ИП , подписи требуется сверить в доверенности и в паспорте соответственно. Подписи ставятся на всех листах, включая приложения.

- Печати. Печати должны быть стандартные, круглого образца, и требуется сравнить номера ИНН и ОГРН, они должны соответствовать в реквизитах и в печати. Печати ставятся на всех листах, где есть "М.П." (место для печати)

6. АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- Любой договор оказания услуг имеет акт приема-передачи оказанных услуг. Данное приложение мы подписываем сразу после заключения договора на помещение, либо после начала фактического въезда арендатора (клиента в помещение). Оплата нашей комиссии производится в течении 3-х рабочих дней с момента подписания акта приема-передачи оказанных услуг.

7. АКТ РЕГИСТРАЦИИ КЛИЕНТА

- Важное приложение к договору с собственником. В нем отражаются приведенные клиенты, и на основании этого мы можем говорить о том что арендатора привели мы и требовать комиссионные.

Заключается договор несколькими способами:

- Клиент высылает реквизиты, вы заполняете договор, привозите к ближайшей к объекту станции метро или в условленном месте, клиент(уполномоченное на подпись договора лицо) показывает учредительные документы, подписывает договор, ставит

печати и вы идете или едете смотреть объект.

- Клиент скачивает договор с сайта, заполняет "шапку" и реквизиты, подписывает в офисе и привозит вам готовый договор. (применяется когда уполномоченное на подпись лицо со стороны клиента не едет на просмотр объекта)

- Клиент привозит реквизиты и документы на встречу, вы заполняете договор, и клиент (уполномоченное на подпись договора лицо) его подписывает. (обычно применяется когда не хватает время на пересылку реквизитов и заполнения договора в офисе)

2. Помните, никаких адресов! Скажите клиенту что мы агентство и не можем давать точных адресов, но можно поехать и посмотреть объект.

3. Если клиент заинтересовался вашим объектом, предложите заключить договор на риелторское обслуживание, подчеркните что мы специализируемся на данном виде помещений, и сможем подобрать нужное помещение, в случае если не подойдет объект, которым заинтересовался клиент.

4. Если клиенту не подходит ваш объект, скажите что посмотрите что-то еще, предложите зайти на наш сайт Real-1.ru

5. После общения с клиентом проанализируйте ваш разговор, оцените "ликвидность" клиента, запишите его в свою личную клиентскую базу.Посмотрите, есть ли еще объекты в базе агентства (на сайте), соответствующие его запросам. Не забывайте про своих клиентов, объекты появляются ежедневно и даже если у вас нет подходящего, просматривайте на нашем сайте real-1.ru объекты ваших брокеров-партнеров и предлагайте своего клиента под их объекты ваши товарищи с радостью согласятся на совместную сделку. Анализируйте базу и запросы клиентов, кто ищет тот всегда найдет!

Обработайте и проанализируйте полученную информацию, еще раз представьте требуемое помещение глазами соискателя, подумайте какие вопросы вы забыли задать

и что может быть нужно было еще сказать вашему первому клиенту. Бывает и так, что первые разговоры не задаются, не паникуйте, это происходит у большинства из тех людей кто не занимался работой с клиентами по телефону, и при правильном подходе необходимые навыки скоро придут и к вам. При следующем звонке проявите больше уверенности и уточните все потребности соискателя и скажите какими широкими возможностями поиска обладаете, как эффективно вы сможете помочь в решении проблем вашего клиента. Немного терпения и находчивости, поверьте, при желании это может каждый.

Помните, вы являетесь важным связующим звеном между собственником и клиентом и они очень нуждаются в вас и в совершении сделки. А без них могут искать друг друга очень долго, теряя драгоценное время и деньги. Так что побольше уверенности и вперед к продуктивному общению!