Экспресс-аудит отделов продаж застройщиков Бишкека

Перечень строительных компаний г. Бишкек, принявших участие в аудите

Для выбора компаний за основу был взят рейтинг ведущих застройщиков Бишкека по версии портала new.flatfy.kg.

Таким образом, в аудите отдела продаж приняли участие 12 застройщиков:

1. ОсОО СК IHLAS
2. ОсОО «Альфа Девелопмент»
3. ОсОО «Имарат Строй»
4. ОсОО ELITE HOUSE
5. ОсОО «ЭМАРК Групп»
6. ОсОО Family Village
7. ОсОО «ОргТехСтрой»
8. СК «KG-групп»
9. СК «ГЕНЕЗИС»
10. ОсОО «Кап Строй Кей Джи»
11. ОсОО TS-group
12. СК «Авангард-Стиль»

Проведен анализ деятельности отделов продаж строительных компаний города Бишкек.

Аудит методом «Тайный покупатель»

Цель:

Сформировать представление о практической работе менеджеров отделов продаж.

Порядок проведения:

В отдел продаж производилась серия звонков с легендой «Хочу подобрать себе квартиру»

Методика оценки:

Оценочный чек-лист с дифференцированной системой начисления баллов (максимально – 100 баллов).

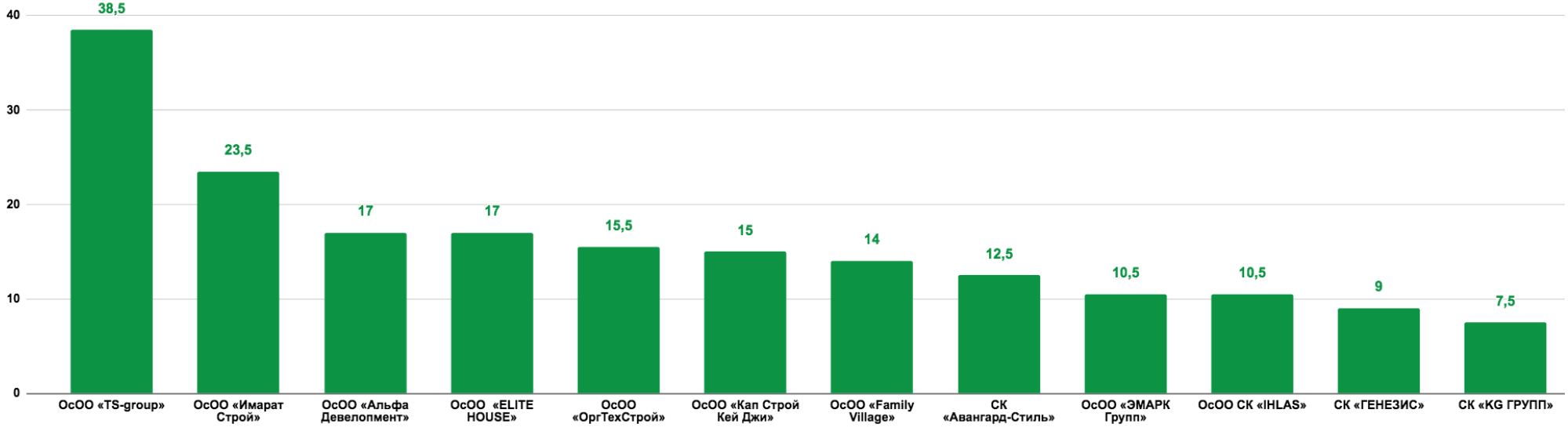
Наименование показателя		ОсОО СК «IHLAS»	ОсОО «Альфа Девелопмент»	ОсОО «Имарат Строй»	ОсОО «ELITE HOUSE»	ОсОО «ЭМАРК Групп»	ОсОО «Family Village»	ОсОО «ОргТехСтрой»	СК «KG ГРУПП»	СК «ГЕНЕЗИС»	ОсОО «Кап Строй Кей Джи»	ОсОО «TS-group»	СК «Авангард-Стиль»
1.	**Эмпатия в работе с клиентом**												
1.1	Вежливость и доброжелательность	**1**	**1**	**1**	**1**	**0,5**	**0,5**	**1**	**0,5**	**1**	**1**	**1**	**0**
1.2	Уточнение имени клиента	**0**	**0,5**	**0**	**0,5**	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0,5**	**0,5**
1.3	Эмоциональное соответствие	**1**	**1**	**1**	**1**	**0,5**	**0,5**	**1**	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**1**	**0**
1.4	Корректность речи	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**0,5**	**1**
1.5	Клиентоориентированность	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**0**	**0,5**	**0**	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**0**
2.	**Структура / этапы переговоров**												
2.1	Приветствие/прощание	**0**	**0**	**1**	**0,5**	**1**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**1**
2.2	Выяснение потребности клиента	**0**	**0**	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
2.3	Презентация продукта	**0**	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,5**	**0,5**
2.4	Закрытие (взятие контакта и договоренность о следующем шаге)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

3.	**Блок продаж**												
3.1	Соблюдение структуры / логики скрипта	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
3.2	Активная позиция менеджера. Инициатива в разговоре	**0**	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**
3.4	Работа с возражениями	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,5**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**
4.	**Бонусный блок**												
4.1	Используются различные техники продаж (имя, активное слушание, перехват инициативы и др.)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
4.2	Взятие обязательств (подтверждение клиента о намерениях) / резюмирование итогов разговора	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Итоговая Сумма Баллов из 100		**10,5**	**17**	**23,5**	**17**	**10,5**	**14**	**15,5**	**7,5**	**9**	**15**	**38,5**	**12,5**

Profit Lab

Итоговый рейтинг отделов продаж застройщиков города Бишкек:

1. ОсОО TS-group
2. ОсОО «Имарат Строй»
3. ОсОО ELITE HOUSE / ОсОО «Альфа Девелопмент»
4. ОсОО «ОргТехСтрой»
5. ОсОО «Кап Строй Кей Джи»
6. ОсОО Family Village
7. СК «Авангард-Стиль»
8. ОсОО СК IHLAS / ОсОО «ЭМАРК Групп»
9. СК «ГЕНЕЗИС»
10. СК «KG-групп»



Profit Lab

Обоснование выставленных показателей и занимаемой позиции в рейтинге

Первое место в рейтинге занимает компания **TS-group** с суммой баллов **38,5**

- Приветствие по форме.
- Имя клиента уточнено не в начале диалога.
- Менеджер представился в середине разговора.
- Инициатива в разговоре принадлежит менеджеру.
- Структура скрипта не соблюдена.
- Потребность клиента не выявлена.
- Озвучены условия приобретения квартиры.
- Презентация представлена как перечисление.
- Возражение отработано качественно.
- Информация по объекту на личный номер клиента по WhatsApp.
- Закрытия нет.

Второе место рейтинга занимает застройщик **«Имарат Строй»** с **23,5 баллами**

- Приветствие по форме.
- Сотрудник не представился.
- Имя клиента не уточнено.
- Потребность клиента не выявлена.
- Презентация отсутствует.
- Ответы на вопросы клиента развернутые и полные.
- Работа с возражением некачественная, интерес клиента перенаправлен на другой проект.
- Вежливость, доброжелательность.
- Договоренность отсутствует.
- Закрытие отсутствует.

Третье место рейтинга, с **17** баллами, присвоено строительной компании **«Альфа Девелопмент»**

- Приветствие не по форме.
- Сотрудник представился в конце разговора.
- Имя клиента уточнено в конце диалога.
- Потребность клиента не выявлена.
- Презентация отсутствует.
- Возражение отработано качественно.
- Приглашения в офис не прозвучало.
- Договоренность не достигнута.
- Закрытия нет.

ОсОО ELITE HOUSE также на третьей позиции рейтинга с результатом **17** баллов

- Приветствие не по форме.
- Имя клиента уточнено в конце диалога.
- Сотрудник представился в конце разговора.
- Потребность полностью не выявлена.
- Презентация отсутствует.
- Логика скрипта не прослеживается.
- Ответы на вопросы клиента односложные, короткие.
- Приглашение на встречу отсутствует.
- Предложена компенсация перелета за счет застройщика.
- Договоренность не достигнута.
- Закрытия нет.

Четвертое место рейтинга занимает Строительная компания **«ОргТехСтрой»**, сумма баллов составила **15,5**

- Приветствие не по форме.
- Менеджер не представился.
- Имя потенциального клиента не уточнено.
- Разговор выстроен в режиме консультации.
- Инициатива в разговоре принадлежит клиенту.
- Структура скрипта не соблюдена.
- Потребности клиента не выявлены.
- Презентация отсутствует.
- Нет заинтересованности в клиенте.
- Ответы на вопросы клиента односложные.
- Работа с возражением проведена некачественно.
- Этап закрытия отсутствует.

Пятую строчку рейтинга занял застройщик **«Кап Строй Кей Джи»** **15** баллами

- Приветствие по форме.
- Менеджер представился.
- Имя клиента уточнено, и используется при обращении к клиенту к ходе разговора.
- Разговор выстроен в режиме консультации.
- Логика скрипта не соблюдена.
- Потребности клиента не выявлены.
- Презентация не проведена.
- Нет отработки возражения.
- Приглашение в отдел продаж озвучено.
- Закрытия нет.

Шестая позиция рейтинга присвоена **ОсОО «Family Village»,** компания получила оценку **14** баллов

- Приветствие не по форме.
- Сотрудник не представился.
- Имя клиента уточнено в конце разговора.
- Потребность клиента не выявлена.
- Представлены на выбор квартиры по бартеру и несколько объектов от застройщика.
- Презентация представлена в виде перечисления.
- Возражение отработано некачественно.
- Предложение о встрече озвучено, аргументирована её необходимость.
- Зафиксирована речь сотрудника в параллель речи клиента.
- Договоренность не достигнута.
- Ответственность за повторный выход на связь передана клиенту.
- Закрытия нет.

Позицию под номером семь заняла компания **СК «Авангард-Стиль»** с количеством баллов **12,5**

- Приветствие по форме, без указания отдела куда поступил звонок.
- Сотрудник представился в конце диалога.
- Имя клиента уточнено в завершении разговора.
- Презентация без опоры на интерес клиента.
- Потребность клиента не выявлена.
- Озвучены условия рассрочки.
- Для подробного ознакомления с жилым комплексом клиенту порекомендовали обратиться на сайт застройщика.
- Озвучено приглашение в офис с оргументацией необходимости визита.
- Возражение не отработано.
- Договоренность не достигнута.
- Закрытия нет.

Profit Lab

СК **IHLAS** занимает восьмое место рейтинга с **10,5** баллами

- Этап приветствия не соблюден.
- Менеджер не представилась.
- Имя клиента не уточнено.
- Инициатива в разговоре сотрудником не проявлена.
- Разговор выстроен в режиме консультации.
- Интереса к клиенту нет.
- Ответы на вопросы клиента были односложными.
- Структура разговора не соблюдена.
- Не выявлена потребность клиента.
- Презентации нет.
- Возражение отработано некачественно.
- Закрытие отсутствует.

ГСК **«ЭМАРК Групп»** — застройщик, набравший **10,5** баллов, и разделивший восьмую позицию рейтинга

- Приветствие по форме.
- Сотрудник не представился.
- Имя клиента не уточнено.
- Потребность клиента не выявлена.
- Презентация отсутствует.
- Обращение от клиента обработано в консультационном формате..
- Ответы на вопросы клиента односложные.
- Договоренность не достигнута.
- Закрытия нет.

Девятое место в рейтинге и сумма **9** баллов присвоены **СК «ГЕНЕЗИС»** (ОсОО «Эксперт Строй»**)**

- Приветствие не по форме.
- Менеджер не представился.
- Имя клиента не уточнено.
- Разговор выстроен в режиме консультации.
- Ответы на вопросы клиента односложные.
- Инициатива в разговоре принадлежит клиенту.
- Потребность клиента не выявлена.
- Презентация отсутствует.
- Возражение не отработано.
- Закрытие отсутствует.

Profit Lab

Последнее, десятое место в рейтинге, с суммой баллов **7,5**, занимает **СК «KG ГРУПП»** (ОсОО «ОЗТОПРАК»**)**

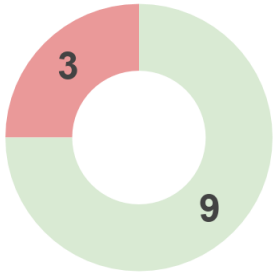
- Приветствие не по форме.
- Имя менеджера не озвучено.
- Имя клиента не выяснено.
- Разговор выстроен в режиме консультации.
- Инициативы нет от сотрудника отдела продаж.
- Нет заинтересованности в клиенте.
- Отсутствует желание решить вопрос клиента.
- Потребности клиента не выявлены.
- Презентация отсутствует.
- Работа с возражением не проведена.
- Закрытия нет.

Profit Lab

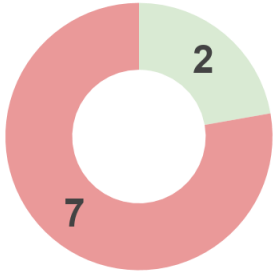
Перед аудитом отработки первичного обращения от потенциального клиента, **9 из 12 застройщиков получили онлайн-обращение с официального сайта**:

1. ОсОО СК IHLAS
2. ОсОО «Альфа Девелопмент»
3. ОсОО «Имарат Строй»
4. ОсОО ELITE HOUSE
5. ОсОО «ЭМАРК Групп»
6. СК «KG-групп»
7. ОсОО «Кап Строй Кей Джи»
8. ОсОО TS-group
9. СК «Авангард-Стиль»

Формы обратной связи отсутствуют или не работают у следующих компаний: ОсОО Family Village; ОсОО «ОргТехСтрой» и СК «ГЕНЕЗИС».



Из 9 застройщиков на онлайн-запрос отреагировали **только 2 компании** – ОсОО СК «IHLAS» и ОсОО «Имарат Строй». На отработку запроса компания ОсОО «Имарат Строй» затратила менее часа, компания ОсОО СК «IHLAS» отреагировала на обращение на следующий день.

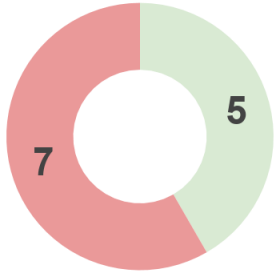


Profit Lab

Результат оценки отработки первичного звонка от клиента в отделах продаж застройщиков города Бишкек.

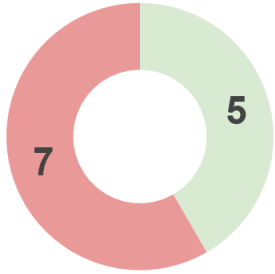
Приветствие по форме

7 из 12 застройщиков не используют форму приветствия. Приветствие по форме, где указывается наименование компании, куда поступил звонок, прозвучало от **5** менеджеров. Ни одна компания из 5 отмеченных в форму приветствия не включила название отдела, куда позвонил клиент.



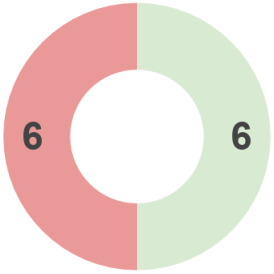
Обозначение имени сотрудника ОП

В **7 из 12** звонках сотрудник отдела продаж не называет своего имени. В 4 случаях менеджер представился не в начале разговора, и только в одном — сотрудник, представился в начале разговора (компания ОсОО «Кап Строй Кей Джи»).



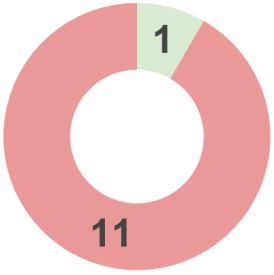
Уточнение имени клиента

В **6** компаниях из **12** не уточняют имя клиента при обработке обращения. Из **5** компаний только **1** менеджер («Кап Строй Кей Джи») уточнил имя клиента в начале диалога. Также следует отметить, что данная компания использует имя клиента при обращении к нему.



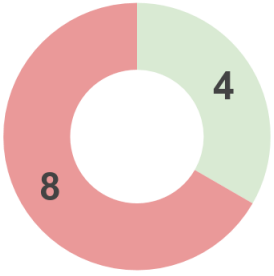
Выявление потребности клиента

11 из 12 отделов продаж игнорируют этап «Выявление потребности клиента». Только **1** менеджер совершил попытку выявить потребность клиента — им стал сотрудник ОсОО «ELITE HOUSE». Тем не менее ни одному застройщику не удалось полностью выявить потребность клиента.



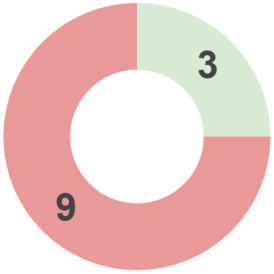
Презентация

Этап «Презентация» пропускают менеджеры **8 из 12** застройщиков. Только **4** компании сделали попытку презентовать жилой дом. Однако ни одному из застройщиков не удалось провести качественную презентацию — информация об объекте представлена в формате перечислений или консультации.



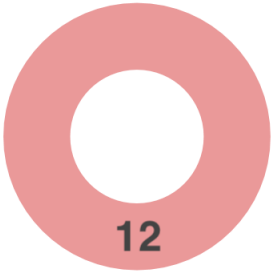
Работа с возражениями

Работу с возражением провалили **9 из 12** строительных компаний. **3** застройщика отработали возражение «Дорого», но качественно выполнить этот этап удалось лишь **1** компании — ОсОО TS-group.



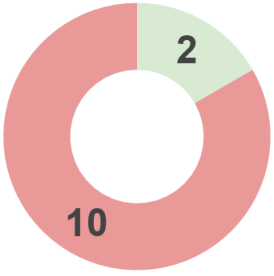
Соблюдение структуры / логики скрипта

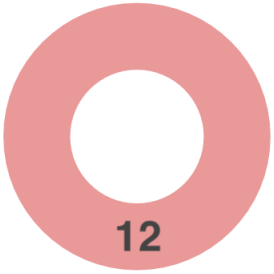
В обработке первичного обращения от клиента ни у одной компании не прослеживается структура и логика скрипта, преимущественно звонки обрабатываются в формате консультации.



Активная позиция менеджера. Инициатива в разговоре

Инициативу и активную позицию в разговоре с потенциальным клиентом проявили только **2** менеджера из отделов продаж. Это сотрудники компаний ОсОО TS-group и ОсОО «Имарат Строй». Отсутствие желания помочь клиенту, односложные ответы на вопросы, отсутствие интереса к клиенту — ошибки **10** строительных компаний из **12**.



Profit Lab

Закрытие (взятие контакта и договоренность о следующем шаге)
Корректного закрытия звонка не зафиксировано ни у одной компании. Отсутствует предложение дальнейшей коммуникации с клиентом, договоренность о следующем шаге не достигнута ни в одном из **12** звонков.