

РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ РИЕЛТОРА

КАРТА ПОВТОРНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ КЛИЕНТА

Пять вопросов до того, как ставить метку «нецелевой».

5

вопросов

3

возможных вывода

1

краткий бриф

ДО НАЧАЛА РАЗГОВОРА

Не анкета. Опорные точки нормального разговора.

01

Не отправляйте все вопросы списком.

02

Записывайте ответы словами клиента.

03

Не обещайте результат и не раскачивайте бюджет.

01

Какую задачу должна решить эта покупка?

Не начинайте с объекта. Сначала выясните, зачем недвижимость нужна человеку: для проживания, переезда, дохода, сохранения капитала или отдыха.

ЧТО ПРОЯСНЯЕТ ОТВЕТ

Отказ от конкретной квартиры еще ничего не говорит о самой задаче. Она может оставаться актуальной.

01

02

Что в запросе принципиально, а чем можно варьировать?

Попросите клиента отделить обязательные условия от тех, которые можно изменить ради более подходящего результата: район, площадь, готовность, вид, инфраструктуру или порядок оплаты.

ЧТО ПРОЯСНЯЕТ ОТВЕТ

Иногда клиенту не подходит не рынок и не бюджет, а один слишком узкий сценарий, с которого начался поиск.

02

ПРОДОЛЖЕНИЕ

Сначала задача. Потом объект и рынок.

03

Какая сумма доступна для первого платежа и какой общий бюджет остается комфортным?

Уточните, что означала первая сумма: капитал, доступный сейчас, или общий предел покупки. Отдельно спросите, нужен ли поэтапный график. Не предлагайте увеличить бюджет.

ЧТО ПРОЯСНЯЕТ ОТВЕТ

Запрос может не подходить объекту с полной оплатой, но соответствовать проекту с другим графиком платежей.

03

04

Когда клиенту нужен результат и что должно произойти до принятия решения?

Возможно, клиенту нужно продать другой объект, дождаться перевода средств, прилететь на просмотр, согласовать решение с семьей или сравнить несколько вариантов.

ЧТО ПРОЯСНЯЕТ ОТВЕТ

Конкретный срок и понятное условие следующего шага отличают отложенный запрос от разговора без намерения продолжать.

04

05

Готов ли клиент рассмотреть другой объект, порядок оплаты или рынок?

Задавайте этот вопрос после того, как поняли исходную задачу. Альтернатива должна решать ее точнее, а не предлагаться ради самой альтернативы.

ЧТО ПРОЯСНЯЕТ ОТВЕТ

Ответ показывает, готов ли клиент продолжить поиск за пределами первого сценария или его условия окончательны.

05

ТРИ ЧЕСТНЫХ ВЫВОДА

Куда вести запрос после повторной квалификации

01

Пока не готов к передаче

Нет понятной задачи, примерного бюджета и срока. Зафиксируйте, что должно измениться, и договоритесь о следующем контакте.

01

02

Остается в вашей работе

Задача, бюджет и срок понятны, а подходящее решение есть в вашем каталоге. Продолжайте вести клиента самостоятельно.

02

03

Нужен партнерский маршрут

Задача ясна, но решения в вашем предложении нет. Клиент готов рассмотреть другой объект, порядок оплаты или рынок.

03

КРАТКИЙ БРИФ ПЕРЕД ПЕРЕДАЧЕЙ

- | | |
|---|---|
| ☐ Задача покупки | ☐ Обязательные требования |
| ☐ Допустимые изменения | ☐ Первый платеж и общий бюджет |
| ☐ Порядок оплаты | ☐ Срок и участники решения |
| ☐ Главный вопрос клиента | |

ФОРМУЛИРОВКА ДЛЯ РАЗГОВОРА

«У меня есть локальная команда, которая работает с такими запросами. Я могу передать ваш контакт вместе с тем, что мы уже обсудили, чтобы вам не пришлось заново объяснять задачу. Вы согласны?»

Контакт передается только после согласия клиента.

КОГДА ПОДКЛЮЧАТЬ IBG PROPERTY

**Задача понятна, клиент согласен,
но решения в вашем каталоге нет.**

- 01 Зарегистрируйтесь и получите личный кабинет с CRM.
- 02 Внесите контакт и краткий бриф после согласия клиента.
- 03 Локальная команда продолжит подбор и согласованные этапы сделки.
- 04 Отслеживайте статус. После успешной сделки получите комиссию по действующим условиям.



РЕГИСТРАЦИЯ

partners.ibgproperty.info

НАЧАТЬ РЕГИСТРАЦИЮ