



Брокер и риелтор в одной компании. Технологии эффективного сотрудничества

Владимир Мильдзихов
Руководитель направления ипотечного кредитования,
МИАН-агентство недвижимости

Москва
19 ноября 2007г.

974•62•62

www.mian.ru

Качество услуг сертифицировано ISO 9001:2000



■ Типичные функции брокера и риелтора

Риелтор

Консультирование
Поиск объекта
Подготовка и организация сделки
Проведение сделки

Брокер

Консультирование
Подбор банковской программы
Формирование пакета документов
Направление пакета в Банк
Переговоры с Банком
Получение одобрения Банка
Организация страхования и оценки

974•62•62

www.mian.ru

Качество услуг сертифицировано ISO 9001:2000





■ Причины перехода к объединению функций

1. Уравнивание условий банковских программ;
2. Упрощение процедуры выдачи кредитов;
3. Желание клиентов работать с единой точкой входа.

■ Преимущества и недостатки объединения

Преимущества:

Работа по принципу одного окна
Более прочный контакт с клиентом
Отсутствие процессных «разрывов»
Сокращение численности персонала

Недостатки:

Риск недостаточной квалификации риелторов-универсалов в области ипотечного кредитования
Риск снижения качества взаимодействия с банками
Риск возникновения информационных дефектов (в статистической и в учетной информации)

■ Нейтрализация рисков – организация поддержки

Информационная поддержка:

Мониторинг банковских программ;
Ведение файловой базы (калькуляторы, образцы документов, и т.п.);
Отслеживание тенденций рынка и конкурентной среды.

Организационная поддержка:

Заключение договоров о сотрудничестве с банками;
Организация совместных акций;
Организация совместных точек продаж.

Координационно-методологическая поддержка:

Обучение;
Ведение статистики в срезе банков и подразделений;
Разработка технологий и стандартов.

■ Трудности перехода

1. Коренная переделка технологий;
2. Длительный срок подготовки риелторов-универсалов;
3. Создание информационной системы поддержки;
4. Создание системы статистики и учета;
5. Построение эффективных коммуникаций;
6. Контроль качества исполнения.



Брокер и риелтор в одной компании. Технологии эффективного сотрудничества

Владимир Мильдзихов
Руководитель направления ипотечного кредитования,
МИАН-агентство недвижимости

Москва
19 ноября 2007г.

Качество услуг сертифицировано ISO 9001:2000

974•62•62

www.mian.ru