

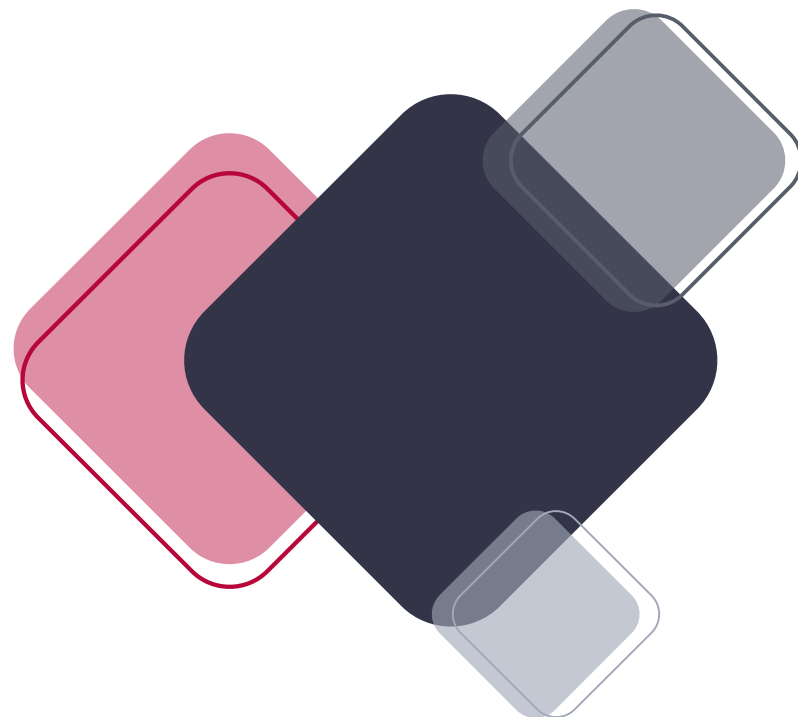


ГРМ

Гильдия риэлторов Москвы

**СЛОЖНОСТИ,
ВОЗНИКАЮЩИЕ
у агентов,
при взаимодействии
с банками**

спикер: Векшина Екатерина



**ОПРОС СПЕЦИАЛИСТОВ ПО НЕДВИЖИМОСТИ,
регулярно взаимодействующих с банками**

ПОКАЗАЛ, ЧТО...



70% опрошенных
отсутствует обратная связь
со стороны банковских
сотрудников

и возникает резонный вопрос: или обращение просто «затерялось», или у ответственного сотрудника отсутствует мотивация для ответа.

70% опрошенных
выход на обратную связь
происходит с заметной
задержкой

в отличие от предыдущего пункта всё же прогресс ☺, однако затягивание времени может быть равно негативу или потере клиента.



45% опрошенных
имеет место быть низкая
скорость обработки заявок

как мы с вами понимаем, клиенты уже привыкли к
качественному и быстрому сервису.



45% опрошенных
кураторы в банке
находятся вне
оперативной связи

зачастую, возникающие срочные вопросы требуют и
оперативного реагирования.



60% опрошенных
подготовкой сделки и её
проведением могут
заниматься разные
специалисты

если при этом, они ещё и не взаимодействуют
между собой, то итогом случается
несогласованность в действиях и информации.



60% опрошенных
сталкиваемся с
расхождением в
информации...

...в информации, предоставляемой на разных
уровнях, или в разных отделениях одного и того
же банка.





- **35% опрошенных**
специалисты банка говорят клиенту о некомпетентности его агента

во-первых, в таких ситуациях не всегда агент действительно некомпетентен в банковских вопросах, а во-вторых, существует деловой этикет...

- **75% опрошенных**
сталкивались и с дублированием услуг риэлтора

при наличии агента, свой функционал он может выполнить сам.



- **76% опрошенных**
чрезмерно напористое
навязывание клиентам услуг

особенно, по проверке документов на объект.

- **45% опрошенных**
сложности в нахождении
менеджера на сделку...

...с выкупом из-под залога банка.



80% опрошенных
отказ клиенту без
объяснения причин

понимание агентами причин отказа поможет им
корректировать (в рамках закона и правил)
предоставляемую банкам информацию.

20% опрошенных
случаи «переманивания»
клиентов

бизнес бизнесом, но опять же, вопросы и этики.



80% опрошенных
встречаются слабо
компетентные менеджеры

не всегда получается попасть на опытного и искушённого сотрудника.

20% опрошенных
случаи отсутствия
отлаженной и
стандартизированной
технологии...

...при передаче сделок в ЦИКи.

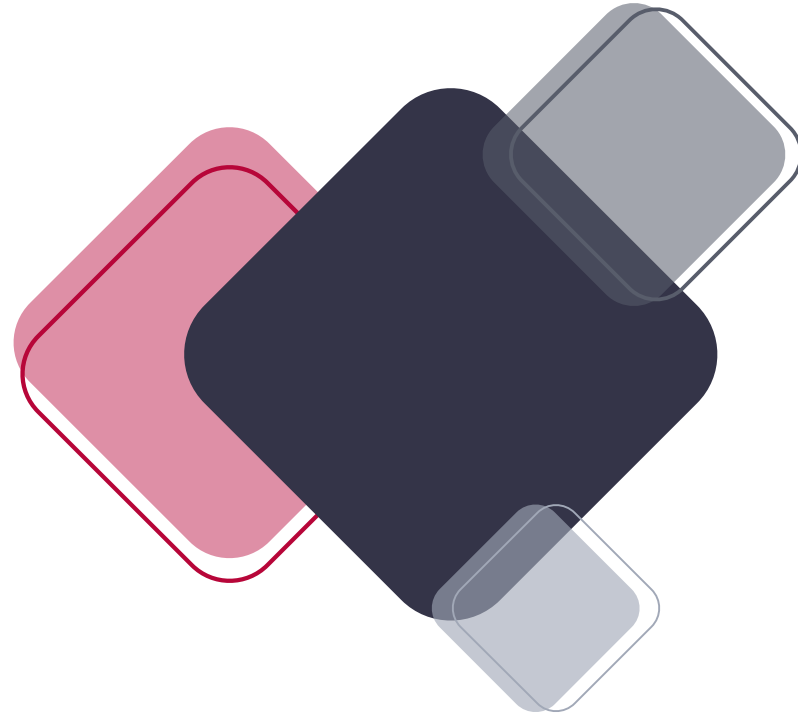


45% опрошенных
недостаточность offline мероприятий...

...на территории банков, и как следствие, мало информации о программах и акциях.

65% опрошенных
нужны совместные акции банков и Гильдии,

направленные на увеличение числа заявок в банк и популяризацию совместного сотрудничества.



ВМЕСТЕ С ТЕМ, отмечаем печальную тенденцию, когда банки начинают настойчиво рекомендовать сотрудничать компаниям и индивидуальным агентам, с одним ипотечным маркетплейсом, давая ему уникальные условия сотрудничества, недоступные остальным участникам рынка.





**БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ!**

Екатерина Векшина,
Президент Гильдии Риэлторов Москвы
+7 (985) 762-35-52