Последовательность действий при работе с клиентом по новостройке:

1. Созвон, договориться о встрече или просмотре;
2. Собрать первичную информацию (см. список, «что нужно знать?»);
3. Подготовиться к встрече (отдельный разговор «стратегия на встречу»);
4. Отправить смс с адресом датой и временем встречи;
5. Напоминающие звонки за 3 дня, за 1 день и в день встречи;
6. Приехать заранее, запустить комп, открыть н-маркет, подготовить закладки согласно стратегии, бумага, ручка;
7. Проведение встречи согласно стратегии, задача – бронь или просмотр, на отступление – устная фиксация (т.е. максимально стараемся взять паспорт клиента);
8. Если клиент готов бронировать, не обещаем ему этот вариант, а говорим, что сейчас отправим заявку и звоним в ПАН или отправляем бронь из н-маркет. Дожидаемся ответа по возможности брони (пока ждем, делаем сканы паспорта, распечатки презентации квартиры, которую он выбрал, проговариваем условия бронирования(!));
9. Получили ответ, поздравляем клиента, проговариваем сл шаг;
10. Запрашиваете у партнера соглашение о бронировании;
11. Как получили, перекинули клиенту с повторением инструкции, как оплатить;
12. Клиент после внесения брони должен прислать фото чека банковского и подписанное соглашение (он сохраняет это у себя, потом нужны будут для возврата залога по брони);
13. Отправляете фото соглашения подписанного и чек партнеру;
14. Составляете первичный регламент, скидываете клиенту (по шаблону);
15. Если прямая сделка, заказываете договор через партнера и записываетесь на сделку в удобную клиенту дату;
16. Уточняете у партнера необходимые документы у застройщика, пакет может отличатся от стандартного (паспорт, нотариальная доверенность на юристов застройщика, согласие супруги или нотариальное заявление о том, что в барке не состоит, госпошлина оплаченная);
17. Получили договор, отправляете клиенту, настоятельно просите его прочитать и задать все вопросы, на подписании по регламенту работы с партнерами времени для чтения договора и вопросов не выделяется;
18. Ответили на вопросы, отправили корректировки по ошибкам, если есть, партнеру, сами проверили договор, паспортные, суммы, сроки сдачи и соответствие кв в договоре кв, которую вы выбрали и забронировали;
19. Перед подписанием выяснить аккредитивная сделка или нет, если да, то деньги вносятся в день подписания, если нет, то после регистрации договора;
20. Конкретизируем регламент и повторно скидываем клиенту;
21. Еще раз все перепроверить, перед подписанием всем набрать, напомнить, что куда и как;
22. Встретиться на подписании, проверить еще раз данные в договоре, соответствие квартиры по осям;
23. Подписали, внесли деньги, если да, и все, ждем пока застройщик зарегистрирует договор (регистрация бывает платная бывает нет, зависит от застройщика, некоторые берут за это как за услугу);
24. Забрать деньги по брони, если регистрация у данного застройщика бесплатная (если платная, то, как правила, сумма брони остается в счет оплаты услуг);
25. Если не аккредитивная, просто ждем регистрацию;
26. После регистрации забираем договор, вносим деньги, если не внесли, и все, ждем сдачу дома, далее клиент в общем-то конектит уже сам с застройщиком. Тот ему сообщит, когда дом будет сдан, когда приходить принимать квартиру;
27. После сдачи дома, проверяется квартира, если все ок, подписывается акт приема-передачи, забирают ключи;
28. Оформляется собственность, можно делать налоговый вычет.

Если ипотека:

1. С пункта 15. Пока квартира под бронью, решаем вопрос с получением ипотеки через ипотечника партнера, получаем одобрение и запрашиваем уведомление себе на почту, чтобы быть в курсе требований по страхованию и доп условиям банка;
2. Заказываете договор у партнера, дожидаетесь его и кроме клиента, отправляем его в банк на согласования;
3. После банка нужно согласованный договор отправить обратно застройщику плюс с правками ошибок (бывает, что банк и застройщик обмениваются договором сами, тогда нужно проконтролировать, что процесс идет);
4. Уточняете у партнера необходимые документы для застройщика, пакет может отличатся от стандартного (паспорт, нотариальная доверенность на юристов застройщика, согласие супруги или нотариальное заявление о том, что в барке не состоит, госпошлина оплаченная);
5. Уточняете пакет документов для банка на подписание;
6. Находите страховую компанию из аккредитованных банком (важно, банки пихают свою страховку, но клиент имеет право выбирать любую страховую из аккредитованных);
7. Получили договор, отправляете клиенту, настоятельно просите его прочитать и задать все вопросы, на подписании по регламенту работы с партнерами времени для чтения договора и вопросов не выделяется;
8. Ответили на вопросы, отправили корректировки по ошибкам, если есть, партнеру, сами проверили договор, паспортные, суммы, сроки сдачи и соответствие кв в договоре кв, которую вы выбрали и забронировали;
9. То же самое с кредитным договором (но не всегда, иногда банк его заранее не присылает, тогда его спокойно будет время прочитать и проверить на подписании в банке);
10. Перед подписанием выяснить аккредитивная сделка или нет, если да, то деньги вносятся в день подписания, если нет, то после регистрации договора;
11. Конкретизируем регламент и повторно скидываем клиенту;
12. По ипотеке добавляются расходы на страховку;
13. Согласовываем страховку и приезд страховщика в банк на подписание кредитного;
14. Как и к застройщику, записываемся через ипотечника партнера на подписание кредитного в банк;
15. Как правило подписание ДДУ и кредитного должны пройти в один день, сначала застройщик, потом банк;
16. Далее то же самое, но зарегистрированный договор нужно предоставить в банк;
17. И после оформления собственности понадобится делать залоговое соглашение (для которого необходимо будет сделать оценку) и страхование объекта недвижимости.

\*после каждого этапа проговариваем клиенту свои следующие действия и ваш общий шаг

\*обязательно клиенту с самого начала сообщать о дополнительных расходах по сделке (нотариат, страхование жизни, госпошлины, проценты за перевод, оплата регистрации застройщику, аккредитив, после оформления собственности – залоговое, оценка, страхование объекта)

\*обязательно отправлять регламент в начале и за несколько дней перед сделкой, чтобы клиент точно знал, что происходит, где когда ему нужно быть и что с собой взять. Регламент состоит из графика действий, списка расходов по сделке и списка документов на подписание в банк и к застройщику

\*на каждом этапе переспрашивать и перепроверять дважды и трижды любую информацию от застройщика, банка, партнера, все просить присылать на почту. Потом будет с кого спросить, т.к. косячат все на каждом шагу

\*не бояться решать вопросы с руководителями, при любой задержке заминке сразу звоним руководителю

\*всегда быть на связи с клиентом, по каждому даже не этапу, каждому шагу обязательно отзваниваться клиенту. В идеале звонить ежедневно по тому или иному поводу

\*всегда иметь заряженный телефон и с деньгами, очень много вопросов бывает нужно решить прямо сейчас по звонку

\*не боятся ездить по просмотрам, чем больше просмотров с клиентом провел, тем ниже шансов, что клиент уйдет к застройщику

\*делаем для клиента вещи за рамками обязанностей, например, клиент жалуется, что занят по работе и не успевает сделать сканы документов, предлагаешь забрать доки у него с работы, сделать сканы и вернуть назад. За такое отношение клиент будет не только благодарен, но и признателен, т.е. не станет уходить к застройщику даже, если потом ты где-то накосячишь

\*ко встрече и к просмотру нужно готовится, обязательно, каждый раз! Согласно приоритетам клиента, выстраивать последовательность подачи подготовленной информации, прикинуть и отработать возражения (для просмотра узнать про комплекс, технологии строительства, цены, соседние жк, инфраструктуру, планы на инфраструктуру, в общем знать все так, будто ты там уже живешь и покупаешь квартиру маме)