Эффективно и без стресса: 13 правил холодных звонков от Александра Санкина



Есть немало риелторов, которых бросает в дрожь при одной мысли о холодных звонках. Умение убедить пока еще не заинтересованного продавца в выгодности сотрудничества — навык очень важный, но не у всех он развит на должном уровне. Как преодолеть страх перед холодными звонками и увеличить их конверсию во встречи?

*Александр Санкин
президент и основатель «Первого профсоюза риэлторов России», международный брокер*

Многие риелторы не любят делать холодные звонки: не знают, что говорить или просто боятся звонить. А между тем это один из главных инструментов агента для поиска клиентов. На основе своего собственного опыта и опыта коллег я сформулировал несколько простых правил того, как превратить такие звонки из тяжкого бремени в приятную и легкую задачу.

**1. Знайте свою миссию и ценности.** Вы должны понимать, какую выгоду получат клиенты от сотрудничества с вами. Не говорите об этом напрямую по телефону, просто знайте для себя. Тогда у вас будет убежденность в своей правоте, в том, что вы несете людям благо. Это даст вам уверенность в себе. Такие ценности, как честность, доброта, профессионализм, законопослушность можно транслировать и по телефону.

**2. Держите перед собой образ вашей цели.** Считается, что звонить по телефону трудно. Чтобы себя вдохновить, получить энергию на звонки, почаще напоминайте себе о том, ради чего вы это делаете. Возможно, вы хотите купить машину или квартиру. Тогда держите на рабочем столе фотографии желаемого или запишите цели на видном для себя месте.

Когда вы приступите к звонкам, вы будете видеть перед собой образ этой цели и у вас будут силы на разговоры с клиентами. Неужели ради этого дома, ради этой квартиры, ради этого образа жизни, вы не сделаете 15 звонков? Смешно! Ну конечно, сделаете, и даже больше.

А если цели нет, непонятно, для чего вы вообще вылезли из кровати. Зачем звонить? Зачем что-то делать? И так все хорошо. Поэтому всегда держите перед собой образ желаемого.

**3. Знайте свою конверсию, плановую и фактическую, и постоянно ее анализируйте.** Для того чтобы вам было легче это делать, ведите журнал звонков. Тогда вы будете видеть, сколько звонков вы сделали вчера и насколько эффективнее (или наоборот) вы сегодня.

С помощью журнала вам будет легко рассчитать конверсию сделанных звонков во встречи и насколько эту цифру нужно увеличить, если вы хотите иметь больше сделок.

**4. Всегда помните, что цель звонка — встреча.** Многие тренеры и руководители агентств учат: «Ты еще мал и глуп, не надо тебе никуда ехать, встречаться с собственниками. Тебе будет трудно, они не подпишут с тобой договор, тебе надо просто позвонить и позвать их в офис, а уж здесь я их "нахлобучу"».

И эти бедные агенты всеми правдами и неправдами пытаются вытянуть собственника в офис. Но реальность такова, что мало кто соглашается на это, и конверсия у риелтора падает. Поэтому цель звонка — назначить встречу не в офисе, а на квартире у собственника. А в случаях, когда он не может показать объект, — получить доступ туда, а потом связаться с собственником по Skype или Zoom.

**5. Улыбайтесь во время звонка, например, поставив перед собой зеркало.** Увидев там свою доброжелательную улыбку, вы автоматически настроитесь на соответствующую волну, даже ваш голос будет звучать по-другому. Поэтому и собеседнику будет комфортнее с вами общаться.

**6. Двигайтесь во время разговора.** Многим, и мне тоже, нравится двигаться во время телефонных звонков — ходить, стоять, но не сидеть. Если вы будете передвигаться по комнате, в вашем голосе будет больше энергии. Используйте гарнитуру, чтобы жестикулировать руками — кому-то это помогает.

**7. Найдите способ вдохновить, порадовать, вознаградить себя.** Совершили звонок — съели маленькую шоколадку. Наш организм — умная система, он сразу поймет, что у него есть мотив совершать действия, ведь за каждым звонком следует что-то приятное.

**8. Свято берегите время для звонков от хронофагов — пожирателей времени.** Это могут быть болтливые коллеги, социальные сети или друг, который отвлек вас из лучших побуждений. Всегда помните что именно выделенный на звонки час и и ни что иное делает вас богатым.

Это справедливо и для времени, которое вы тратите на встречи с собственниками. Все остальные дела нужно делегировать или отложить.

**9. Не разговаривайте по телефону долго — звонок в среднем должен длиться до трех минут.** Наше время дорого стоит, и долгие разговоры снижают конверсию. Обсудить все в деталях вы сможете и на встрече. Поэтому не нужно говорить лишнего и терять таким образом энергию — вы должны делать звонки. Такая самодисциплина будет выгодно отличать вас от многих агентов, которые готовы болтать по телефону часами.

**10. Выбирайте для звонков одно и то же время.** Самый лучший период— с 9:30 до 11:00, не планируйте на это время ничего другого. Сессии холодных звонков можно проводить до трех раз в неделю.

**11. Минимум трижды во время разговора назовите собеседника по имени и также не менее трех раз упомяните свое имя.** Это нужно, чтобы вы запомнили друг друга. Если вы будете соблюдать это правило, вы не забудете спросить, как человека зовут, и не забудете представиться сами.

**12. Всегда задавайте один и тот же «вопрос–рогатину».** Это нужно, чтобы не было пауз в разговоре, потому что пауза заполнится вопросами собственника. Цель звонка — не реклама, а только лишь назначение встречи. Поэтому, ответив на вопрос собственника, задайте свой, заранее подготовленный, вопрос.

Я его называю «вопрос-рогатина» — выбор без выбора. Например: «Когда, уважаемый собственник, вам удобно, чтобы я пришел? Я могу завтра в 16 или послезавтра в 17». Не спрашивайте: «Могу ли я прийти?», — это вопрос, на который можно ответить нет.

«Когда мне можно прийти?» — тоже неудачный вариант. Кто его знает, когда? У меня нет под рукой расписания. Такой вопрос буквально вводит в ступор. А вот на вопрос: «Вам удобно завтра в 16 или послезавтра в 17?» ответить легко.

**13. Не говорите: «У меня есть покупатель», — говорите: «Есть покупатели».** Собственнику нужно сразу дать понять, что перед ним опытный агент, у которого целый пул покупателей, большая база объектов и клиентов. Каждый хотел бы, чтобы его агент был именно таким.

У некоторых риелторов, которых я обучил этой системе, раньше из 20 звонков получалась лишь одна встреча, а многие и вовсе не звонили «холодным» клиентам, потому что боялись. Теперь же эти агенты имеют стабильную конверсию «пять звонков — одна встреча». А лучшие мои ученики, например Максим Жигарев из Санкт-Петербурга, стали проводить по 10 встреч в неделю.

Соблюдая эти простые правила, вы тоже сможете совершать холодные звонки легко и непринужденно, а конверсия из них во встречи у вас значительно увеличится. Следовательно, вырастет количество сделок, а значит и ваш доход.