

Quy trình mẫu áp dụng cho ngành Bất Động Sản

Chào các bạn, tôi là Trần Thị Ái Hiệp - Chuyên viên đào tạo công ty Getfly. Tôi có kinh nghiệm triển khai CRM tại hơn 100 doanh nghiệp với nhiều ngành nghề khác nhau nói chung, và ngành bất động sản nói riêng. Trong quá trình triển khai tại nhiều công ty với nhiều ngành nghề khác nhau thì tôi nhận thấy không phải công ty nào cũng có thể tận dụng công cụ CRM để làm việc hiệu quả hơn và với kinh nghiệm triển khai của tôi thì tôi đúc kết được những kinh nghiệm cho ngành bất động sản trong lĩnh vực CRM. Giải pháp CRM chính xác sẽ mang đến cho công ty bạn một cái nhìn mới, mang đến giải pháp chăm sóc khách hàng hoàn hảo. Và ngày hôm nay, tôi đưa ra 1 quy trình áp dụng CRM của ngành bất động sản.

Trước khi bắt đầu tôi muốn chia sẻ góc nhìn của tôi về một số vấn đề thường gặp nhất đối với ngành nghề này như sau:

- **CHẬM TRỄ TRONG VIỆC CHUYỂN GIAO KHÁCH HÀNG:** Thường quy trình của doanh nghiệp là thuê ngoài Marketing hoặc có Marketing trong công ty chạy ra được 1 lượng thông tin khách hàng. Sau khi có 1 danh sách thông tin khách hàng thì marketing chuyển cho trưởng nhóm sales, trưởng nhóm sales lại chuyển cho nhân sự Sales tiếp cận, dẫn đến thời gian xử lý khách hàng chậm. Trong thời gian đó khách hàng có thể tìm hiểu các công ty bất động sản khác và chúng ta bị mất khách hàng.

- **KHÔNG CÓ CÔNG CỤ QUẢN LÝ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:** Đối với BĐS thì lượng data khách hàng của nhân viên rất lớn tuy nhiên vẫn phải lưu trữ bằng excel thì rất khó quản lý, ngoài ra sau khi thông tin khách hàng được chuyển đến BP sales thì không biết có tiếp cận hay không hoặc tiếp cận như thế nào. Dẫn đến, nhân sự nghỉ việc -> mất data, nhân viên mới tiếp nhận data khách hàng -> mất thời gian tìm hiểu lại nhu cầu của khách hàng đó.

- **KHÓ KIỂM SOÁT LỊCH HẸN CỦA NHÂN VIÊN VÀ NHẮC LỊCH HẸN VỚI KHÁCH HÀNG:** Đối với ngành Bất Động Sản thì việc phải thường xuyên ra ngoài gặp khách hàng, và số lượng khách hàng hẹn gặp hằng ngày cũng rất nhiều từ đó chủ doanh nghiệp, quản lý không biết được nhân viên kinh doanh THỰC SỰ làm việc hay không? Làm những công việc gì trong ngày, trong tuần, nhân sự có đi gặp khách hàng hay không? hay là đi làm việc cá nhân. Với những lịch hẹn với khách

hàng để tư vấn hay xem dự án thì việc bị khách hàng hủy lịch là việc rất thường xuyên vì không có công cụ nhắc lịch với khách hàng trước.

- **KHÔNG CHECK TRÙNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:** Ngoài thông tin khách hàng từ Marketing đưa xuống thì nhân viên Sale cũng tự tìm hoặc mua data. Từ đó lượng thông tin khách hàng trùng nhau rất nhiều mà lại không có công cụ check trùng, thông tin khách hàng dẫn đến nhiều nhân sự sales chăm 1 khách hàng, đến lúc chốt doanh số không biết chia cho ai, mâu thuẫn nội bộ xảy ra.

- **BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:** Hiện tại bên những công ty bất động sản thì trưởng phòng hoặc trưởng nhóm cũng tham gia vào việc bán hàng nếu như vậy khi các bạn nhân viên sales tương tác với khách hàng, đến bước cọc hoặc chốt thì lấy mất thông tin khách hàng đó hoặc chuyển cho bạn khác như vậy sẽ gây ra mâu thuẫn nội bộ.

2. Getfly có gì?

Từ những vấn đề đó, Getfly có được những giải pháp như thế nào để hỗ trợ doanh nghiệp hoạt động tốt nhất

- **CHUYỂN GIAO KHÁCH HÀNG MỘT CÁCH NHANH CHÓNG:** Getfly cung cấp tính năng **Chiến dịch** và **Optin form** giúp Anh/Chị chuyển giao thông tin khách hàng một cách nhanh chóng, tránh thất lạc thông tin. Trước đây đa phần khách hàng đăng ký hay để lại thông tin hầu hết đều chuyển về email quản trị, sau đó mới chuyển giao sang cho trưởng phòng mới đến nhân viên, qua các group zalo/FB như vậy mất thời gian của người quản lý email luôn phải check email. Với tính năng này của Getfly thì Anh/Chị không phải check mail nữa mà hệ thống tự động chuyển khách hàng đăng ký đến cho nhân viên ngay lập tức. Và khi chuyển giao như vậy không có khách hàng nào bị bỏ quên, thất thoát thông tin khách hàng.

- **QUẢN LÝ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG KHOA HỌC VÀ THÔNG MINH:** Getfly cung cấp Module khách hàng (F2) thì dữ liệu thông tin khách hàng sẽ được lưu tập trung một chỗ, hạn chế đi phần thất thoát khách hàng, hạn chế được trình trạng nhân viên nghỉ việc mang theo data công ty. Ngoài ra còn giúp nhân viên phân loại khách hàng một cách khoa học thông qua mối quan hệ, dễ dàng tiếp cận và tăng tỷ lệ chốt sale.

- **TRÙNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG SẼ KHÔNG CÒN:** Hệ thống Getfly sẽ giúp cho doanh nghiệp check trùng khách hàng tự động ngay khi anh/chị đưa

khách hàng lên trên hệ thống và thông báo rõ khách hàng đó tên gì? Ai là người phụ trách?.

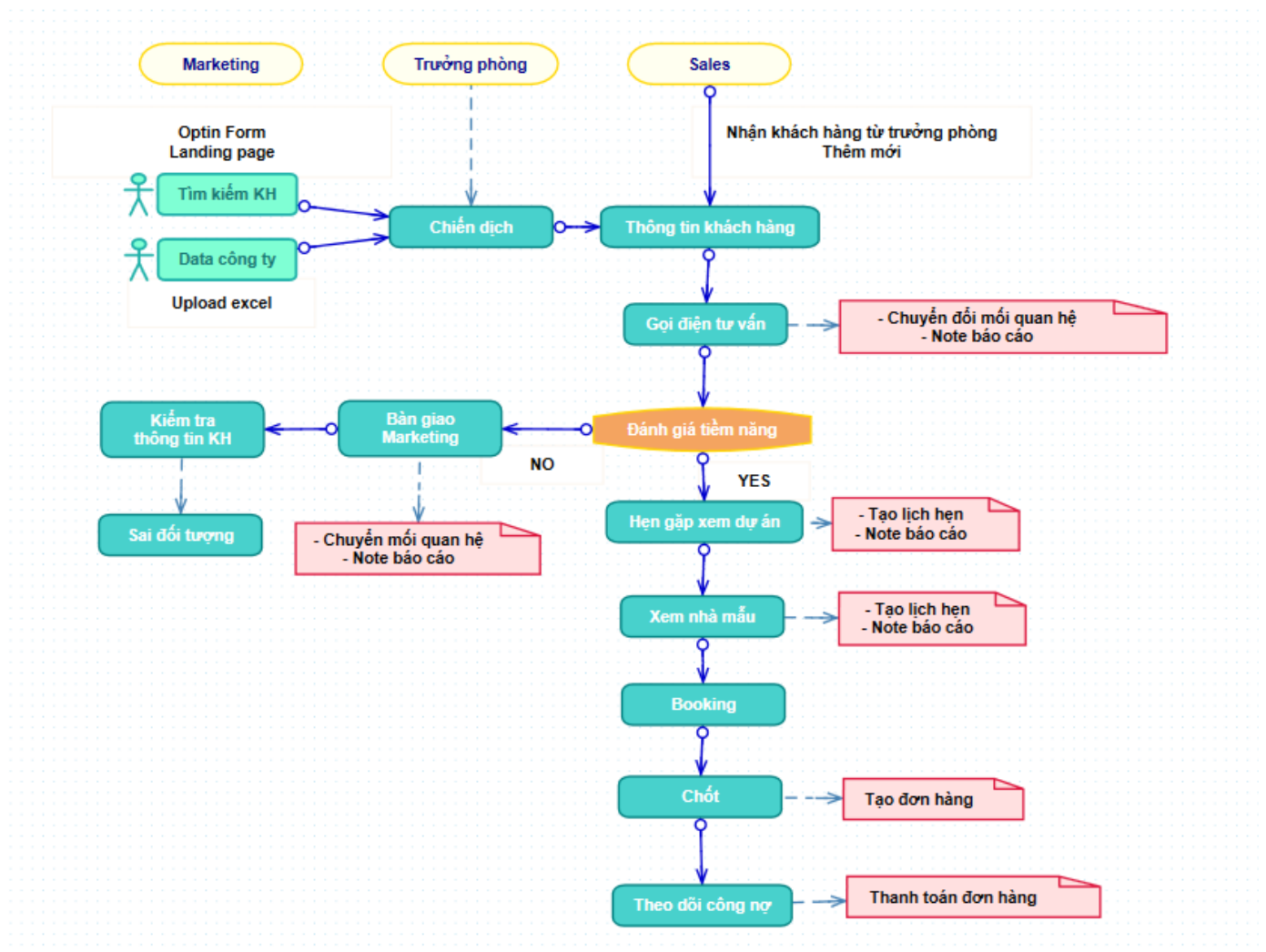
- **KIỂM SOÁT LỊCH HẸN VỚI KHÁCH HÀNG:** Getfly cung cấp công cụ lịch hẹn sẽ giúp cho các bạn nhân viên dễ dàng theo công việc của mình, tránh quên lịch với khách, bộ phận quản lý cũng quản lý được lịch làm việc của nhân viên

- **NHẮC LỊCH HẸN VỚI KHÁCH HÀNG:** Getfly cung cấp công cụ Marketing automation, anh/chị có thể thiết lập các kịch bản tự động nhắc lịch hẹn với khách hàng trước 1 khoản thời gian, giúp khách hàng tránh quên lịch hẹn với công ty của mình .

- **BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:** Getfly cung cấp Module bảo mật, hỗ trợ bảo mật thông tin khách hàng của từng user, của cấp trưởng phòng với nhân viên mình không ảnh hưởng gì đến danh sách khách hàng của nhân viên kinh doanh.

3. Mô hình tổng quát áp dụng cho cả doanh nghiệp khi áp dụng Getfly

Getfly



4. Kết quả đạt được

Sau khi tôi phân tích những vấn đề mà ngành bất động sản hay gặp phải, cũng như quy trình làm việc trên Getfly thì anh/chị sẽ nhận lại những kết quả như sau:

4.1 Chỉ số KPI hoàn toàn tự động

Chỉ số KPI về Khách hàng

Đầu tiên là Khách hàng: Sẽ cho anh (chị) trong 1 khoảng thời gian thì tổng công ty có bao nhiêu khách hàng, và những khách hàng này đến từ những nguồn nào? Chiếm tỷ lệ bao nhiêu?

Tương tác là Số tương tác của nhân viên trên hệ thống bao gồm email, sms, cuộc gọi, công việc, trao đổi, và có thể xem chi tiết nội dung các tương tác đó.

Hoạt động chính là số công việc của tất cả các bạn nhân viên đó khi bạn làm việc trên hệ thống.

Từ những khách hàng, tương tác, hoạt động thì phát sinh lên bao nhiêu đơn hàng và đem lại doanh thu bao nhiêu, và doanh thu từ nguồn nào đang chiếm tỷ trọng cao. Để có những chính sách tự động hóa cho công ty ngày càng phát triển.

Chỉ số KPI của Nhân viên.

Nếu công ty anh (chị) có từ khoảng 10 nhân viên trở lên thì đây là 1 bảng thống kê rất tuyệt vời. Anh (chị) và chính nhân viên sales sẽ tự xem được các báo cáo:

- Thống kê số lượng khách hàng nhận được, số lịch hẹn đi ra ngoài gặp khách hàng là bao nhiêu? Thời gian nào? Khách hàng nào?



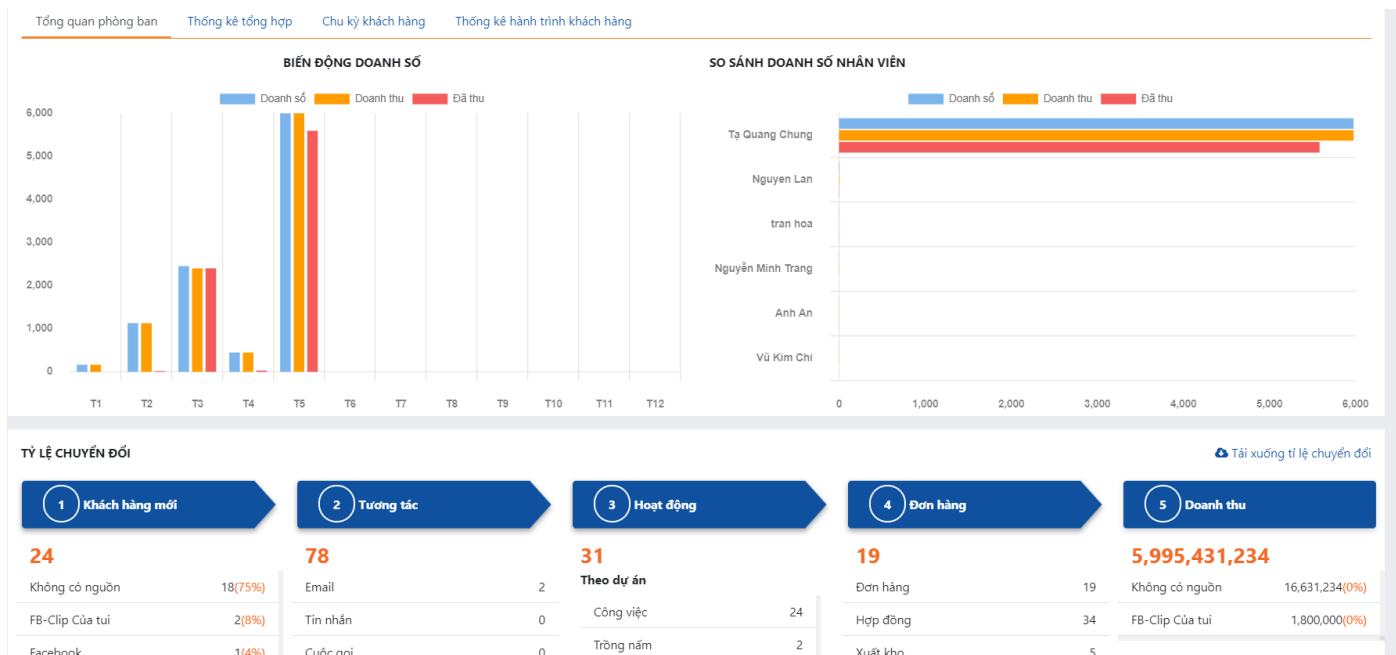
- Theo dõi được tổng các đơn hàng chính xác của từng nhân viên, nhân viên tự theo dõi công nợ để có chính sách làm việc hợp lý.

ĐƠN HÀNG BÁN									
#	Đơn hàng	Ngày	Trạng thái	Doanh số	Doanh thu	Đã thanh toán	Còn lại	Lợi nhuận được chia	Người thực hiện
1	DH0145 - Nguyễn Phương Dung	07/02/2020	Chờ duyệt	7,200,000	7,200,000	0	7,200,000	0	Tạ Quang Chung
2	DH0146 - Nguyễn Phương Dung	07/02/2020	Chờ duyệt	9,000,000	9,000,000	0	9,000,000	0	Tạ Quang Chung
3	DH0144 - anh 1	05/02/2020	Chờ duyệt	1,800,000	1,800,000	1,800,000	0	0	Tạ Quang Chung
4	DH0143 - chung app	03/02/2020	Đã duyệt	1,800,000	1,800,000	0	1,800,000	0	Tạ Quang Chung
Tổng:				19,800,000	19,800,000	1,800,000	18,000,000	0	
Tổng cộng:				19,800,000	19,800,000	1,800,000	18,000,000	0	

Chỉ số KPI của Phòng ban

Nếu công ty anh (chị) có từ khoảng 3 team sales làm việc trở lên thì anh (chị) sẽ không thể bỏ qua chỉ số KPI này. Anh (chị) theo dõi được tình hình làm việc mỗi team:

- Lượng khách nhận
- Số lịch hẹn
- Số đơn hàng
- Tổng doanh thu



- Trong team ai đang tỏa sáng, ai đang gặp khó khăn

THỐNG KÊ TỔNG HỢP 1 - 10

Nhân viên	KH phụ trách	Tìm mới	Tương tác				Đơn hàng	Hợp đồng	Doanh thu
			Công việc	Email	SMS	Cuộc gọi			
Tạ Quang Chung	254	6	8	0	0	0	14	0	5,977,000,000
Nguyen Lan	12	3	0	0	0	0	3	0	7,281,000
tran hoa	18	2	0	0	0	0	5	0	3,600,234
Nguyễn Minh Trang	5	0	0	1	0	0	2	0	3,600,000
Anh An	19	1	1	0	0	0	1	0	2,300,000
Vũ Kim Chi	7	3	1	0	0	0	1	0	1,650,000
Nguyễn Đình Đạt	286	0	4	0	0	0	0	0	0
Nguyễn Trung Hiếu	259	0	0	0	0	0	0	0	0
Trần văn Hân	269	1	1	3	0	0	0	0	0
Hữu Huân	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4.2 Thông kê khách hàng theo mối quan hệ

Dựa vào mối quan hệ mà anh (chị) theo dõi được 1 cách chi tiết, nhanh chóng trên từng con số, đồng thời booj phận Marketing cũng theo dõi được mình bàn giao bao nhiêu khách hàng và bộ phận sales đã xử lý như thế nào?

Quản lý khách hàng

Tải lênThêm khách hàng

Tên khách hàng, số điện th

Tìm kiếm

Chọn bộ lọc

Chọn nhóm khách hàng

Chọn người phụ trách

1,753

2

1,539

996

5

Tất cả

Mới cập nhật

Đừng quên

Mất khách hàng

Mới

1 - 20

Hiện thị 20 kết

	#	Tên khách hàng / company name	Mã số thuế
☐	1	Héo Chưa cập nhật	
☐	2	Anh Tuấn Chưa cập nhật	
☐	3	kkk Chưa cập nhật	
☐	4	bbb Chưa cập nhật	

4.3 Theo dõi hành trình xử lý khách hàng

Đối với ngành bất động sản không phải chốt 1 khách hàng là đơn giản, nó phải trải qua cả 1 quá trình tương tác và tiếp cận khách hàng. Nhờ tính năng tag trao đổi, sau mỗi lần sales tương tác với khách hàng đều note báo cáo, thì bộ phận quản lý dễ dàng kiểm tra hành trình từ khi có khách mới đến khi khách chốt:

KH1808 - Anh Tuấn

Xem chi tiếtChỉnh sửa

@Anh An

Mối quan hệ

Mất khách hàng

Nguồn khách hàng

Chưa cập nhật

Liên hệ lần cuối

19/05/2020

Tổng doanh thu

0 VND

★ Anh Tuấn

☎ 0978545224

✉ Chưa có dữ liệu

🏢 Chưa có dữ liệu

📁 Chưa có dữ liệu

🔗 Chưa có dữ liệu

tranthi aihiep Vừa xong

Hẹn xem dự án: có cả vợ và chồng, hỏi về hướng phong thủy

👍 Thích ✎ Sửa 🗑 Xóa

tranthi aihiep 1 giây trước

hẹn gặp lần 1: Tư vấn về về giá, khách có vẻ hài lòng và thích căn D0134, về hỏi ý kiến vợ