**Proces Sprzedaży.**

Niniejszy dokument to nasz Proces Sprzedaży. Określa nasz unikalny sposób sprzedaży nieruchomości w Polsce oparty o naszą Propozycję Wartości dla Klienta.

Proces Sprzedaży:

1. Umowa pośrednictwa.
2. Sesja Media.
3. Wprowadzenie oferty do CRM.
4. Strategia Sprzedaży.
5. Prezentacja i Raportowanie.
6. Dodatkowe Pieniądze.
7. Finalizacja Transakcji.
8. Wynagrodzenie.
9. Rekomendacje
10. Follow up do Klienta kupującego 30 dni po transakcji.
11. Wydłużenie umowy lub Brak sukcesu.

**Po spotkaniu pozyskowym.**

Po spotkaniu pozyskowym wyślij podsumowanie do właściciela nieruchomości korzystając z gotowego maila. Ważne, aby na tym etapie przedstawić również naszą wycenę 5 kroków oraz prezentację opisującą nasz system sprzedaży. Maila staramy się wysłać jak najszybciej po spotkaniu pozyskowym, a wycenę nieruchomości zapisujemy do Bazy Wycen

W mailu powinna się znaleźć:

- prezentacja pozyskowa

- wycena 5 kroków

- wzór umowy współpracy

➡️ Gdzie znaleźć aktualną prezentację? Sherapoint/Materiały Media/Prezentacja pozyskowa

➡️ Szablon wyceny wg 5 kroków znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Sales and Rent Systems/1.3 Wycena wg 5 kroków UlicaNumer (np.: Narbutta65). Numer dotyczy tylko budynku.

➡️ Skorzystaj ze wzoru maila, jaki znajdziesz: Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Pozysk Oferty/Po spotkaniu

1. **Umowa pośrednictwa**

Podpisując pośrednictwa w sprzedaży nieruchomości należy wypełnić jej wszystkie pola oraz każda strona umowy powinna być zaparafowana.

**Komparycja** - Wpisz wszystkich właścicieli nieruchomości w komparycji. Rekomendujemy wpisać każdego właściciela nieruchomości, ponieważ w przypadku ewentualnego sporu jest to bardzo ważne. Jeden właściciel może umocować drugiego do zawarcia umowy pośrednictwa. Jeśli masz taką sytuację - dołącz dokument pełnomocnictwa do umowy.

**&1.** Uzupełnij: adres nieruchomości, księgę wieczystą (w KW znajdziesz wszystkich właścicieli nieruchomości)

**&2.** Uzupełnij cenę nieruchomości. Będzie to cena, z którą rozpoczniesz sprzedaż. W przypadku redukcji ceny, pamiętaj zawsze o potwierdzeniu mailowym z właścicielem nowych ustaleń.

**&3.** Zawiera zakres obowiązków Twoich i Agencji

**&4**. Obostrzenia obowiązujące Klienta - wyłączność

**&5**.  Wynagrodzenie – pracujemy zgodnie z wytycznymi zawartymi w spotkaniu pozyskowym w części wynagrodzenie.

**&6**. Sugerowany czas podpisania umowy to min. 6-7 miesięcy w przypadku mieszkań, oraz min. 6-12 miesięcy w przypadku działek i domów. Jeśli umowa dobiegnie końca i obie strony wyrażą chęć jej przedłużenia, koniecznie podpisz z Klientem aneks do umowy pośrednictwa wydłużający jej termin. Czasy operacyjne sprzedaży nieruchomości możesz sprawdzić w Dashboardzie.

**&7**. Prowizja za pośrednictwo:

1. Prowizja po stronie sprzedającego i kupującego

* sprzedaż 3,90% netto
* zakup 2,50% netto.

Każdy Agent dąży do jak najwyższej prowizji i jednocześnie posiada kompetencje do poziomu:

* Sprzedaż 0 3% netto
* Zakup 2% netto

Poniżej tego poziomu jest wymagana zgoda Dyrektora sprzedaży lub Zarządu. Istnieje możliwość ustalenia prowizji telefonicznie, jednak taką zgodę należy również otrzymać mailowo i dołączyć do dokumentów umowy do Office

***WAŻNE.***Prowizje negocjujemy w netto, ale w umowie z osobą fizyczną zawsze zapisujemy brutto. VAT wynosi 23%. Rekomendowany zapis:

*Wynagrodzenie Przedsiębiorcy za wykonanie usługi wynosi 3,90% netto plus 23% VAT, co stanowi 4,80% brutto liczone od ceny po jakiej nastąpi sprzedaż Nieruchomości.*

**Załączniki.**

* **załącznik nr 1 “**Karta opisu nieruchomości” - jest to najlepsza wiedza Właściciela o jego nieruchomości. To on uzupełnia ten załącznik. W tym dokumencie znajduje się obligatoryjna lista dokumentów, jakie musisz zebrać podczas spotkania.
* **załącznik nr 2** “Umowa w lokalu/poza lokalem” -jeżeli umowa podpisana jest poza lokalem, czyli siedziba agencji, Zleceniodawca zrzeka się prawa odstąpienia od umowy w przeciągu 14 dni. Zbierasz podpisy na stronie 1, a na drugiej stronie “Wzór odstąpienia od umowy” Klient się parafuje na dole.
* **załącznik nr 3** “RODO” - wybierz odpowiedni załącznik nr 3. Dedykowany dla osoby prywatnej lub osobie prawnej.
* **załącznik nr 4** “Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej pośrednika” - parafki zarówno Klienta jak i Twoje
* **załącznik nr 4a** “Pełnomocnictwo do dokumentów” –podpisz z właścicielem pełnomocnictwo do organizacji wszelkich dokumentów niezbędnych do sprzedaży nieruchomości, agent jest odpowiedzialny za ich dostarczenie do notariusza w imieniu Klienta.
* **załącznik nr 5**“Karta stanu prawnego i fizycznego nieruchomości” -to Twoja najlepsza wiedza o nieruchomości. Uzupełnij wszystkie informacje o nieruchomości. Sprawdź, czy nieruchomość jest wolna od wad prawnych i technicznych. Skontaktuj się z zarządcą budynku, wspólnotą mieszkaniową, jeśli sprzedajesz dom lub działkę warto skontaktować się z urzędem gminy.
* **załącznik nr 6** “Rodzaj transakcji” -tu zaznacz źródło pozyskania Klienta. UWAGA wypełnij ja w całości na komputerze.

Podpisując Umowę Pośrednictwa musisz wypełnić załącznik nr 6, aby wskazać tam źródło pozyskania Klienta. Nasza agencja umożliwia kilka różnych modeli i opisujemy je poniżej.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Źródło Pozyskania | Czy wchodzi do systemu wynagrodzenia? | Wynagrodzenie | Koszty Marketingu | Czy wymagana zgoda Prezesa Zarządu/Dyrektora sprzedaży? |
| Przekazana przez Agencję | NIE | 30% sprzedający i 40% kupujący | Zgodnie z umową współpracy | TAK |
| Samodzielna | TAK | Zgodnie z umową współpracy | Zgodnie z umową współpracy | NIE |
| Przekazanie kontaktu  Przekazujący | NIE | 20% od udziału zysku Przyjmującego | Po 50% | TAK |
| Współdzielona | TAK, obu stronom | Zgodnie z umową współpracy po 50% udziału w zysku | Po 50% | TAK |
| Inwestycja Deweloperska | NIE | Indywidulane | Zgodnie z umową współpracy | TAK |

1. Przekazana przez Agencję – to transakcja jaką możesz otrzymać z agencji (jak dokładnie rozliczać leada możesz przeczytać w Standardach/Dodatkowe pieniądze/Stawki za Klienta Agencji)
2. Samodzielna – to Twoja transakcja, udział w zysku jest zgodny z umową.
3. Przekazanie kontaktu – dotyczy to doświadczonych agentów, którzy mają wiele transakcji i chcą się podzielić częścią swojego portfela w taki sposób, że całkowicie oddają transakcje.
4. Współdzielona – to rodzaj transakcji trudniejszej bądź odległej, gdzie dwóch agentów może podjąć decyzję o pracy nad transakcją i sumowaniu wszystkich przychodów, a następnie dzielenia ich pomiędzy siebie zgodnie z udziałem w zysku z umową.

* **szczegółowa Analiza Ryzyka AML** - uzupełnij informacje o ryzyku, wzór w jaki sposób należy wypełnić ten dokument znajduje się przy każdej umowie pośrednictwa.
* **przyjęcie kluczy** - jeśli właściciel przekazuje Ci klucze do nieruchomości koniecznie podpisz z nim: Protokół przekazania kluczy [miejsce na odniesienie do tego dokumentu] i przekaż do Office Managera.
* **zgoda notariusza na sprzedaż nieruchomości** - wypełniony załącznik nr 5 wraz z aktem notarialnym zakupu nieruchomości otrzymanym od Klienta wyślij do notariusza: [koziol@notariusze.waw.pl](mailto:koziol@notariusze.waw.pl), [knap@notariusze.waw.pl](mailto:koziol@notariusze.waw.pl), [notariusz@korobowicz.pl](mailto:notariusz@korobowicz.pl)

**WAŻNE:** Każda zmiana w umowie musi zostać przekazana do akceptacji CEO/Dyrektora sprzedaży. Akceptacja może być mailowa.

**1 mail -** po podpisaniu umowy pośrednictwa wyślij maila do Klienta „Start sprzedaży”. Podsumuj wszystkie dotychczasowe ustalenia, podziękuj za zaufanie i podkreśl jeszcze raz najważniejsze ustalenia. Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Skorzystaj ze wzoru, jaki znajdziesz: Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Start Sprzedaży

➡️ Umowy pośrednictwa znajdziesz na Sharepoint (lub One Drive) Team Nieruchomości/ Wsparcie Sprzedaży/Umowy Pośrednictwa

1. **Sesja Media.**

Po skompletowaniu pakietu umowy czas na przygotowanie oferty! To kluczowy element, bez którego nie rozpoczniesz sprzedaży nieruchomości. Na tym etapie zaplanuj sesję media oraz wprowadź opis oferty do systemu (ASARI).

* **Homestaging i Sesja Media** - każda nieruchomość może mieć przygotowany Home Staging. Korzystamy z naszych zasobów i koszt tej usługi dla Klienta jest bezpłatny. Czasami też przygotowujemy usługę HS poprzez aplikacje internetowe. O strategii na sesję zawsze decyduje Dział Media. W celu umówienia sesji napisz maila na adres [media@malycha.agency](mailto:media@malycha.agency) w tytule zawrzyj dokładny adres nieruchomości, metraż, cenę. W treści załącz poglądowe zdjęcia nieruchomości. Po otrzymaniu propozycji terminu sesji z działu media, potwierdź ten termin w ciągu 24 godzin, odpowiadając na wiadomość. Inaczej termin możesz uznać za nieaktualny. Ta zasada jest bardzo ważna, aby nie blokować z sesją kolegów i koleżanek oraz aby wszystkie sesje wychodziły płynnie. Cena sesji jest zależna od ceny nieruchomości. Im większa cena tym szerszy jest pakiet media. Dokładną rozpiskę z tym, co możesz uzyskać podczas takiej sesji znajdziesz w standardzie Sesja Media.

**2 mail -** po wykonanym HS oraz sesji zdjęciowej nieruchomości wyślij maila do Klienta „Sesja Media” załącz dwa poglądowe zdjęcia, rolkę(i), oraz opis i poproś Klienta o feedback. Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Skorzystaj ze wzoru, jaki znajdziesz: Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Sesja Media

1. **Wprowadzenie Oferty do CRM.**

Na tym etapie bardzo ważne jest to, aby uzupełnić wszystkie informacje na temat nieruchomości, jak i Klienta, z którym współpracujesz. Tu zaczynasz tworzyć swoją bazę Klientów i wiedzy na ich temat. Porządne uzupełnienie na tym etapie pomoże Ci w Twojej późniejszej pracy.

1. Wpisywanie Klientów sprzedających i rejestrowanie nieruchomości.

* Każdy Klient przekazujący nieruchomość do sprzedaży musi być zarejestrowany w systemie CRM jako kontakt. Zgodnie z podpisaną umową pośrednictwa nieruchomości sprzedaży, należy uzupełnić odpowiednie pola wpisując: imię i nazwisko, nr telefonu, adres e-mail, zgody marketingowe oraz źródło pozyskania Klienta.
* Rejestracja przyjętej nieruchomości następuje po podpisaniu umowy pośrednictwa. Wprowadzając dane nieruchomości do systemu CRM podajemy wszystkie wymagane dane zgodnie z polami:

1. Nieruchomość: wybieramy zgodnie ze wszystkimi polami. UWAGA: Proszę wybrać dzielnicę i poddzielnicę dla danej nieruchomości. W przeciwnym razie oferta będzie się nieprawidłowo pokazywała na portalach internetowych.
2. Adres: podajmy rzeczywisty adres nieruchomości, ponieważ jest on pobierany przez portale do mapki nieruchomości.
3. KW nieruchomości: podajemy prawidłowe dane, aby w przyszłości móc w łatwy sposób sprawdzić dane dla Klientów poszukujących
4. Klient i umowa: rejestrując Klienta sprawdzamy najpierw czy jest on w bazie poprzez wpisanie jego imienia i nazwiska. Jeśli jest to wybieramy go z listy. Jeśli nie ma takiego Klienta to wpisujemy wszystkie wymagane pola poza: stanowiskiem i firmą. Rejestrując umowę wpisujemy: datę początku umowy i końca, procent prowizji, osobę podpisującą, rodzaj umowy.
5. Umowa: Załącznik nr 1 oraz 5 - zostaną wskanowane przez do systemu CRM pod kontakt (tam, gdzie rejestrujesz Klienta) w polu: pliki, oraz pod nieruchomość w polu dokumenty (każdy z Agentów dodaje skan w Pliki: Dodaj) Umowa w oryginale znajduje się w dziale Office i nikt poza Office Manager nie ma później do niej dostępu.
6. Dane kontaktowe właścicieli nieruchomości są poukrywane tylko dla widoku Agenta wprowadzającego ofertę oraz Pośrednika.
7. Parametry Oferty: wypełniamy wszystkie wymagane przez system pola. Każdą nieruchomość opisujemy według tego samego schematu opisanego poniżej.

Opis oferty musi być zgodny z naszym standardem i powinien być stworzony z Asystentem Tworzenia Opisów:

1. *Opis musi się odnosić do strategii komunikacji agencji z klientem kupującym* (osobowość, wartości, segmenty klienta i opisana typologia klienta po tych segmentach)
2. *Tytuł musi być chwytliwy.*
3. *Wstęp powinien zawierać kilka zdań ogólnych na temat nieruchomości będących hookiem marketingowym. Tu musi się zawsze pojawić następujące zdanie: Prezentowana nieruchomość jest przedmiotem wyłącznej umowy naszej agencji.*
4. *Lokalizacja.*
5. *Opis Nieruchomości.*
6. *Dodatkowe informacje.*
7. *Zapraszamy! Na końcu każdej oferty zamieszczamy następujące trzy zdania.*

*Gorąco polecamy i zapraszamy do oglądania!  
Więcej ciekawych ofert znajdziecie Państwo na naszej stronie internetowej.  
Treść niniejszego ogłoszenia nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Kodeksy Cywilnego.*

Do Asystenta należy wkleić Prompt: wkrótce ☺

Link do Asystenta: wkrótce ☺

**WAŻNE!** Po skompletowaniu pakietu umowy ze wszystkimi załącznikami, po napisaniu oferty Twojego ogłoszenia, przekaż dokumenty do Office Managera celem jego akceptacji i wprowadzenia oferty do Aplikacji raportowej oraz Dashboard. Zostaniesz o tym poinformowany mailowo. Wtedy Twoim obowiązkiem jest ponowne sprawdzenie:

* jaki status w ASARI ma Twoja oferta,
* czy Twoja oferta znajduje się w Aplikacji Raportowej – otrzymasz maila z Office,
* czy Twoja oferta znajduję się w Portfelu Małycha Agency (Dashboard)
* czy załącznik nr 5 został zeskanowany do systemu ASARI

**4. Strategia Sprzedaży**

Każda nieruchomość wymaga przygotowania odpowiedniej strategii sprzedaży. Umowa na wyłączność to zaufanie, którym obdarza nas Klient. Ufa, że przeprowadzimy go przez proces szybko, bezpiecznie i że osiągniemy największy możliwy zysk z transakcji.

* Dla każdej nieruchomości musisz zaplanować strategię sprzedaży oraz zakomunikować ją poprzez wysłanie maila na adres [nowaoferta@malycha.agency](mailto:nowaoferta@malycha.agency). Treść takich wiadomości pojawi się na Sharepoint w sekcji Nowa Oferta. Zespół otrzyma mailowe powiadomienie o tym fakcie.
* W naszej strategii sprzedaży stawiamy na wartość One Małycha Team, co oznacza, że chcemy posiłkować się naszą bazą Klientów poszukujących oraz naszymi zasięgami w Social Media.
  1. Sprawdzamy, czy w Agencji mamy Klienta wśród Klientów poszukujących zapisanych w CRM.
  2. Każdy z naszych Agentów ma obowiązek poinformować swoich obserwujących o nowej ofercie w naszej agencji poprzez post lub stories na swoim kanale Instagram. Wzór stories, posta przygotowuje nasz dział Media i będzie dostępny na Sharepoint/Materiały Media/Nieruchomości.
  3. Każdy z naszych Agentów ma obowiązek poinformować swoich obserwujących o Dniu Otwartym w naszej agencji poprzez post lub stories na swoim kanale Instagram. Wzór stories, posta przygotowuje nasz dział Media i będzie dostępny na Sharepoint/Materiały Media/Nieruchomości.

Poniżej opisujemy szczegółowo strategię sprzedaży nieruchomości:

1. **OFF MARKET**

* **Baza Własna 1 dzień**
* **Baza Agencji 3 dni**
* **Baza MLS Off Market 7 dni (minimum)**
* **Social Media i Brokerzy Premium** **3-7 *trzy dni***
* **Dzień Sprzedaży**
* Baza Własna – to sprawdzenie, czy posiadasz Klientów poszukujących w swojej bazie w CRM. Dopuszczalne jest jednoczesne zaproszenie całej Agencji do współpracy. W tym czasie oferta nie może być publikowana w Social Media oraz na stronie Internetowej, oraz w MLS Off Market i Brokerzy Premium. Klient musi wyrazić zgodę lub wiedzieć, że sprawdzamy tylko naszą wewnętrzną bazę. Możesz tutaj szukać Klientów na organizację Dnia Otwartego.

*Czas na tym etapie – rekomendujemy maks. jeden dzień*

*Status - Robocza*

* Baza Agencji - to sprawdzenie, czy posiadamy Klientów poszukujących w swojej bazie w Agencji. W tym czasie oferta nie może być publikowana w Social Media oraz na stronie Internetowej, oraz w MLS Off Market i Brokerzy Premium. Klient musi wyrazić zgodę, lub wiedzieć, że sprawdzamy tylko naszą wewnętrzną bazę. Możesz tutaj szukać Klientów na organizację Dnia Otwartego.

*Czas na tym etapie – rekomendujemy maks. trzy dni*

*Status – Robocza*

***Jeśli na tych dwóch etapach znalazłeś Klientów – zorganizuj Dzień Otwarty, jeśli nie znalazłeś to przejdź do kolejnego etapu.***

* Baza MLS Off Market – to sprawdzenie, czy inni Agenci zrzeszeni do tej bazy posiadają poszukujących. Rekomendujemy, aby spędzić w tej bazie przynajmniej kilka dni, aby dać czas innym brokerom. W tym czasie oferta nie może być publikowana w Social Media oraz na stronie Internetowej, może natomiast być publikowana w Brokerzy Premium. Możesz tutaj szukać Klientów na organizację Dnia Otwartego.

*Czas na tym etapie – rekomendujemy min. 7 dni (wynika to z regulaminu MLS jaki obowiązuje wszystkich uczestników systemu wymiany ofert)*

*Status – Off Market*

***Jeśli na tym etapie znalazłeś Klientów – zorganizuj Dzień Otwarty, jeśli nie znalazłeś to przejdź do kolejnego etapu.***

* Social Media i Brokerzy Premium – to sprawdzenie czy poprzez internetowe kanały jesteśmy w stanie znaleźć poszukującego. W wyjątkowych nieruchomościach możesz zdecydować, że tylko Ty, lub wybrane przez Ciebie osoby będą promować daną ofertę, w innym przypadku zezwalasz innym Agentom na publikowanie wspólnie z Tobą. W tym samym czasie możesz wyjść do Brokerów Premium, zamkniętej grupy na Facebook. Agenci z Małycha Agency mogą zgłaszać się do promowania oferty na Instagramie, jeśli wyrazisz na to zgodę. Zalecane jest, aby w jednym czasie jedną nieruchomość promowało jak najwięcej osób.
* Zlecając nieruchomość na Brokerach Premium należy ją komunikować w następujący sposób:

**SPRZEDAŻ/ZAKUP (od 2 mln)**

Sprzedaż/Zakup (niewłaściwe skreślić)

Offmarket/wyłączność (niewłaściwe skreślić lub zostawić, jeśli są obie wersje)

Lokalizacja:

Cena:

Metraż:

Opis:

Kontakt email do agenta

**WYNAJEM/NAJEM (od 8 tyś)**

Wynajem/Najem (niewłaściwe skreślić)

Lokalizacja:

Budżet:

Opis:

Kontakt email do agenta

*Czas na tym etapie – rekomendujemy min. trzy dni maks. tydzień lub dłużej dla specyficznych nieruchomości*

*Status – Off Market*

***Jeśli na tym etapie znalazłeś Klientów – zorganizuj Dzień Otwarty, jeśli nie znalazłeś to przejdź do kolejnego etapu.***

* **Dzień Sprzedaży** – to MAGIA! Jest to bardzo skuteczna strategia sprzedaży. Możesz go zorganizować na różnych etapach (baza agencji, MLS, czy po tym jak wyjdziesz w Social Media) kiedy oferta jest jeszcze w off markecie i ponownie, kiedy jest już dostępna na rynku. To sprawdzenie, czy poprzez wszystkie kanały sprzedaży udało się wygenerować Klientów zainteresowanych prezentacją. Umawiasz wszystkich poszukujących na jeden dzień tworząc tym samym efekt posiadania bardzo pożądanej nieruchomości, dzięki czemu znacząco skracasz okres podejmowania decyzji oraz samych negocjacji. Twoim celem jest zebranie jak największej ilości osób poszukujących i umówienie ich na jeden dzień, dzięki czemu skracasz cały proces sprzedaży, ale też posiadasz bardzo dobry oręż do negocjacji własnego wynagrodzenia. Rekomendowane jest również to, aby na Dzień otwarty zapraszać agentów innych agencji z ich Klientami.
* Skupiamy się TYLKO na Dniach Sprzedaży – szukamy możliwości do organizacji wielu prezentacji jednocześnie, nie organizujemy klasycznych Dni Otwartych w nadzieji, że może ktoś nas odwiedzi.
* Klasyczne Dni Otwarte organziujemy dla nieruchomości TYLKO o wolumenie 5 mln plus, jeśli uznamy, że może być trudno zbywalną. Wtedy możemy poprosić agencję o wsparcie marketingowe – tutaj wymagana jest zawsze indywidualna zgoda Zarządu.
* Na Socila Mediach posługujemy się komunikacją o Dniach Otwartych i to jest sposób na poszukiwania Klienta na Dzień Sprzedaży.

➡️ Instrukcję jak ogłosić dzień otwarty w MLS znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Sales and Rent Systems/1.2 Dzień otwarty MLS (rekomendowany termin min. 7 dni przed terminem)

*Czas na tym etapie – tyle ile potrzeba do organizacji takiego dnia otwartego*

*Status – Off Market*

1. **ON MARKET**

* **Wyjście na rynek**
* **Prezentacje na rynku**
* **Potwierdzenie prezentacji** (przyjmij od Klienta POTWIERDZENIE OBEJRZENIA NIERUCHOMOŚCI ZA POŚREDNICTWEM)
* **Co zrobić, kiedy nic się nie dzieje**
* Wyjście na rynek - jeżeli off market nie przyniesienie zamierzonego efektu, następny krok to wyjście z ofertą na rynek. Często agenci korzystają we własnym zakresie z osiedlowych grup Facebookach. Możesz dołączyć do takiej grupy i tam zamieścić ogłoszenie. Często spotykamy się z dużym zainteresowaniem w sprawie nieruchomości, kiedy oferta jest publikowana na Facebooku w MARKETPLACE. Nie zalecane jest testowanie rynku na FB kiedy uważasz, że cena jest przeszacowana, wtedy można się spotkać z falą nieprzychylnych komentarzy.

*Czas na tym etapie – rekomendujemy tyle ile wymaga sytuacja*

*Status – Aktywna*

* Prezentacje na rynku – szanuj swój czas! Posiadając wiele ofert zauważysz, że czas jest na wagę złota. Jeżeli możesz, to organizuj wiele prezentacji w ciągu jednego dnia, jedna po drugiej. Wpływa to korzystnie na kupujących, którzy są skłonni szybciej podjąć decyzję odnośnie zakupu. Dzięki tej strategii zaoszczędzisz też wiele czasu.

*Czas na tym etapie – rekomendujemy umawianie prezentacji na jeden lub dwa terminy w tygodniu*

*Status – Aktywna*

***Jeśli na tym etapie nie znalazłeś Klientów – zorganizuj ponownie Dzień Otwarty.***

* POTWIERDZENIE OBEJRZENIA NIERUCHOMOŚCI ZA POŚREDNICTWEM - każdy Klient zgłaszający chęć obejrzenia nieruchomości i finalnie ją oglądający powinien (jest to rekomendacja agencji oraz wymóg dla Klientów w nieruchomościach z wolumenem 3 mln plus) podpisać oświadczenie o tym, że dowiedział się o nieruchomości dzięki Pośrednikowi. Jest to dowód na to, że Klient trafił z marketingu przygotowanego przez Pośrednika. Jest to również dowód w ewentualnym sporze sądowym. Pokwitowanie należy zeskanować na maila i przetrzymywać w katalogu danej nieruchomości do czas sprzedaży i opłacenia wynagrodzenia.
* Co zrobić, kiedy nic się nie dzieje – umowa wyłączna to zaufanie i stała komunikacja z Klientem sprzedającym. Jeżeli nic się nie dzieje, to należy zweryfikować, dlaczego i poinformować o tym Klienta. Brak ruchu na ofercie też jest informacją! Nie bój się rozmawiać o tym ze swoim Klientem. Najgorsze co możesz w takiej sytuacji zrobić, to milczeć. Co możesz zrobić:

1. Zasięgi - prześlij Klientowi raport z zasięgiem z portali. Poproś dział office o przygotowanie tych statystyk.
2. Analiza konkurencji - możesz dodatkowo przygotować nową analizę konkurencji. Jeżeli uważasz, że cena jest za wysoka zasugeruj Klientowi obniżenie ceny. Pamiętaj, że zmiana ceny musi zostać potwierdzona pisemnie (np. droga mailową)
3. Możesz zorganizować Dzień otwarty, jeśli jeszcze nie zostało to zrobione
4. MLS - możesz skorzystać z opcji mailingu z zaproszeniem do współpracy. Możesz również (za zgodą agencji) podzielić się Twoim wynagrodzeniem z Agentem, który przyprowadzi Klienta kupującego
   1. **Prezentacja i Raportowanie.**

* Wpisanie Klienta Poszukującego
* Rejestrowanie prezentacji
* Prezentacja
* Potwierdzenie obejrzenia nieruchomości za pośrednictwem
* Przekierowanie Klientów na inne nieruchomości
* Wysłanie maila po prezentacji
* Raportowanie
* Wpisanie Klienta Poszukującego - Każdy Klient jaki zgłosi się na prezentację, musi być wpisany jako poszukiwanie do CRM (ASARI). Jest to ważne dlatego, że później będziemy mogli go przekierować na inną nieruchomość Twoją lub innej osoby w zespole. W tym sposób budujemy bazę Klientów o jakiej opowiadamy Klientom podczas spotkań pozyskowych (Value Proposition – Strategia Sprzedaży)

1. Wybieramy Poszukiwania – Zakup – Typ Nieruchomości
2. Wybieramy Klient – Imię i Nazwisko i Nr Telefonu i Adres Email i Opiekun Klienta i Stanowisko w przypadku TOP Klientów
3. Wybieramy Parametry – Lokalizacja – Rynek – Powierzchnia – Cena – Liczba Pokoi
4. Opis - wpisujemy w niej nr oferty z CRM na jaką się zgłosił Klient z dopiskiem: pierwsze zgłoszenie. Jest to kluczowe, ponieważ wykonując w przyszłości telefon do Klienta możemy się powołać tylko na nieruchomość, na jaką się zgłosił. Dla przykładu, pierwsze zgłoszenie: 45/7447/OMS (SWO: 373960) Nr oferty pobieramy z ASARI CRM dla danej oferty.
5. Po spotkaniu możemy doprecyzować parametry poszukiwania.
6. Ocena Klienta - na koniec wprowadzamy do systemu ocenę Klienta od 1 (zaczyna poszukiwanie – cold) przez 2 (coś widział, ale nadal szuka – hot) do 3 (musi już kupić - warm). Jest to bardzo ważne, ponieważ dzięki temu kategoryzujesz Klientów na przyszłość – odsiewasz w pierwszym kontakcie poczatkujących, a skupiasz się na gotowych do zakupu. Będziesz mieć w przyszłości sytuacje, gdzie będziesz co chwilę podejmować decyzję do kogo, z czym się skontaktować.

* Rejestrowanie Prezentacji – po umówieniu spotkania z Klientem rejestrujemy spotkanie z poziomu nieruchomości na jaką zgłosił się Klient w następujący sposób:

1. Działanie – Spotkanie
2. Tytuł - wpisujemy adres danej nieruchomości (np. Katowicka)
3. Cel spotkania - wybierz prezentacja nieruchomości w Małycha Agency lub poza Małycha Agency (kiedy masz prezentację nieruchomości innej Agencji)
4. Data i godzina – wybierz odpowiednie
5. Poszukiwanie - wybierz z listy Klienta po jego nr telefonu lub imieniu i nazwisku

* Prezentacja – to bardzo ważny moment w całej transakcji, tutaj Klient podejmuje decyzje, chcemy Twoją uwagę zwrócić na elementy ważne zarówno przed jak i po prezentacji.

1. potwierdź z rana prezentację z Klientem, aby proces umówienia spotkania był profesjonalny, potwierdź dokładny adres spotkania (sprawdzisz go w ASARI) oraz godzinę i udziel dokładnych wskazówek, gdzie będziesz oczekiwał na Klienta.
2. Pobierz klucze z Office - upewnij się, że dysponujesz kluczami i kodami wejściowymi.
3. Poinformuj właściciela – daj znać, że potwierdziłeś prezentację i uprzedź, że oczekujesz, iż właściciel opuści nieruchomość na czas trwania prezentacji (najlepiej to ustalić wcześniej na spotkaniu pozyskowym lub przy podpisywaniu umowy). Kupujący może wówczas w swobodny sposób obejrzeć mieszkanie, szczerze wyrazić swoją opinię.
4. Przybądź nieco przed czasem bądź elegancki i uśmiechnięty, w porze jesienno-zimowej przygotuj ochraniacze na buty.
5. Przypomnij załącznik nr 5 - jest wskanowany w ASARI zawiera wszystkie kluczowe informacje o nieruchomości i pomoże Ci w odpowiedzi na często zadawane przez Klientów pytania.
6. Dlaczego - bądź gotowy odpowiedzieć na pytanie, dlaczego właściciel sprzedaje nieruchomość?
7. Wykorzystaj wiedzę o poszukującym - dowiedz się jak najwięcej o historii poszukiwania i kryteriach Klienta kupującego.
8. Oferta - zachęcaj do złożenia oferty.

* Potwierdzenie obejrzenia nieruchomości za pośrednictwem - poproś o podpisanie dokumentu potwierdzającego obejrzenie nieruchomości - rekomendowane zawsze, a wymagane przy nieruchomościach trudnych bądź o wolumenie od 3 mln PLN.

➡️ Dokument Potwierdzenie obejrzenia nieruchomości za pośrednictwem znajdziesz w Team Nieruchomości/Wsparcie sprzedaży/Umowy pośrednictwa/WORD lub PDF/PL lub ENG/Umowa sprzedaż/Kwitowanie adresu przez kupującego

* Przekierowanie Klientów na inne nieruchomości - wpisz odpowiedni komentarze po każdej prezentacji, ponieważ kiedy wrócisz do tego Klienta z inną nieruchomością, będziesz posiadać opisaną całą historię kontaktu.

1. Zmień status – zmień z Zaplanowany na Wykonany
2. Komentarz – wpisz komentarz

* Wysłanie maila po prezentacji - wyślij maila po prezentacji do właściciela z opisem tej prezentacji.

**4 mail** - Po spotkaniu tak szybko jak jest to możliwe przekaż właścicielowi pisemny feedback korzystając ze wzoru „Po prezentacji” a Klientowi kupującemu podziękuj, wróć z dodatkowymi informacjami jeśli tak ustaliliście i poproś o informację, czy jest gotów rozmawiać o warunkach złożenia oferty (w przypadku Klienta reprezentowanego przez innego Agenta - podziękuj Agentowi za spotkanie i poproś o feedback) Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

* + Raportowanie - Wyślij Raport Sprzedaży do właściciela w każdy piątek raz tydzień.

**5 Mail** - Raz tydzień wyślij Raport Sprzedaży do Klienta z podsumowaniem działań i danymi dotyczącymi promocji nieruchomości: zasięgi na portalach (poproś dział Office o przygotowanie), zasięgi w systemach wymiany ofert: MLS i Brokerzy Premium. Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail z podsumowaniem prezentacji i raportem sprzedaży najdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Po prezentacjii Raport Tygodniowy

**6. Dodatkowe Pieniądze.**

Każdy Klient, który pojawia się na prezentacji nieruchomości to Twoja szansa na dodatkowy dochód. Wykorzystaj TO!

* **Kredyt Hipoteczny** – korzystamy tylko z obsługi naszego działu kredytów, otrzymasz za polecenie tego Klienta wynagrodzenie jakie otrzymuje nasz Departament za poprowadzenie takiej sprawy kredytowej zgodnie z podpisaną przez Ciebie umową.
* Każdy Klient kupujący na kredyt nieruchomość w naszej Agencji musi mieć sprawdzoną zdolność kredytową w naszym Departamencie. Nie ma od tego odstępstw, zarówno dla Klientów Agencji, jak i Klientów innych Pośredników.
* Zapis w umowie (rezerwacyjnej, przedwstępnej, przyrzeczonej) o zwrotnym zadatku może się znaleźć, jeśli sprawa kredytowa jest procesowana w naszym dziale kredytów hipotecznych. Zapis powinien brzmieć: *Zadatek zostanie zwrócony do Kupującego po przedstawieniu trzech decyzji negatywnych dla wnioskowanego kredytu na zakup nieruchomości wskazanej w umowie, uzyskanych przez pośrednika kredytowego Olgę Małycha – Małycha Business Finance.*
* W jaki sposób najlepiej zachęcić Klienta do rozmowy z naszym działem kredytów opisaliśmy w Standardzie „Kredyt Hipoteczny”

**6a mail** – zgłoszenie Klienta do działu kredytów następuje poprzez wysłanie maila do Klienta i działu kredytów. Wyślij maila „Zabezpieczenie transakcji” oraz przekaż Klienta również w Aplikacji Raportowej w części „Kontakty” załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail jak przekierować Klienta na kredyt znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Zabezpieczenie transakcji

* **Inwestowanie w Nieruchomości za granicą** – dzięki działowi zagranicznemu jesteśmy w stanie pomóc zbudować portfel inwestycji za granicą.

Każdy Klient zainteresowany zakupem nieruchomości za granicą musi zostać przekazany do działu zagranicznego, abyśmy mogli zaproponować mu współpracę w zakresie usługi zarządzania nieruchomością i stworzenia portfela inwestycyjnego, a Ty dzięki temu będziesz mieć szansę kupować z Klientem kolejne nieruchomości inwestycyjne.

**6c mail** – zgłoszenie Klienta do działu zagranicznego następuje poprzez wysłanie maila do Klienta i działu zagranicznego. Wyślij maila „Inwestowanie w nieruchomości za granicą” , oraz przekaż Klienta również w Aplikacji Raportowej w części „Kontakty” Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail jak przekierować Klienta na kredyt znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Inwestowanie w nieruchomości za granicą

**7.  Finalizacja transakcji.**

To punkt, w którym chcemy zadbać o bezpieczeństwo transakcji na etapie jej finalizacji. Bardzo ważne jest, aby Klient wiedział o wszystkim z odpowiednim wyprzedzeniem, nic go tutaj nie może zaskoczyć.

* **Złożona oferta –** każda oferta złożona na zakup nieruchomości powinna zostać przekazana natychmiast w formie pisemnej.

**7 mail** – złożenie oferty zakupu następuje poprzez wysłanie maila do Klienta. Wyślij maila do Klienta „Oferta Zakupu”. Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail Oferta Zakupu znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Oferta Zakupu

* **Konkurs ofert** - jeżeli dwóch lub więcej Klientów złożyło taką samą lub bardzo podobną ofertę powinniśmy albo wybrać najlepszą ofertę według właściciela nieruchomości i potwierdzić to pisemnie, albo wrócić do Klientów i poprosić wszystkich o złożenie kolejnej oferty podając nową cenę ofertową. Oferty te powinny trafić wtedy do Dyrektora sprzedaży i Zarządu. Wygrywa najwyższa oferta. Nie licytujemy Klientów podbijając od jednego do drugiego i kolejnego. Jest to zabroniona praktyka.

**7a mail** – złożenie ponownej oferty zakupu następuje poprzez wysłanie maila do Klienta. Wyślij maila do Klienta „Oferta Zakupu” Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail Ponowna Oferta Zakupu znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Ponowna Oferta Zakupu

* **Ustalenie warunków transakcji –** ustal z Klientami wszystkie warunki transakcji i potwierdź je pisemnie poprzez wiadomość e-mail. Skorzystaj z maila i wklej załącznik w treść maila.

**8 mail** – po ustaleniu ze stronami warunków transakcji wyślij maila do Klienta „Protokół uzgodnień” Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail Protokół Uzgodnień znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty /Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Protokół Uzgodnień

* **Omówienie Umowy Rezerwacyjnej** - Jeśli wystąpi konieczność podpisania umowy rezerwacyjnej to korzystamy z naszego wzoru, jaki został zamieszczony w katalogu. Każda umowa rezerwacyjna musi otrzymać akceptację Dyrektora sprzedaży lub Zarządu w formie pisemnej lub mailowej.
* **Omówienie Umowy Przedwstępnej lub Przyrzeczonej -** korzystamy na stałe z dwóch biur notarialnych, ich dane i adres otrzymasz od Office Manager. Dążymy do tego, aby wszystkie umowy były podpisywane w tym notariacie, ponieważ mamy do niego zaufanie i tam proces działa bardzo dobrze. Nasi Klienci mogą liczyć zawsze na zniżkę, nawet do 20%. My jako agencja nie pobieramy z tego tytułu wynagrodzenia, zależy nam na dostępie do notariusza i stałej współpracy. Pamiętaj, że to Klient Kupujący ponosi koszty notarialne, dlatego ma prawo wybrać i skorzystać z usług innego notariusza. Każda umowa notarialna musi otrzymać akceptację Dyrektora sprzedaży lub Prezesa Zarządu w formie pisemnej lub mailowej. Po podpisanej umowie notarialnej należy wysłać maila do Klienta celem przekazania instrukcji co do dalszych kroków działania.

**9 mail** – po otrzymaniu umowy rezerwacyjnej, przedwstępnej lub przyrzeczonej zaproponuj Klientowi jej wspólne omówienie. Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

**10 mail** – zaraz po podpisaniu umowy przeniesienia własności wyślij maila do Klienta „Po podpisaniu aktu notarialnego” Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail „po podpisaniu aktu notarialnego” znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Omówienie umowy rezerwacyjnej lub przedwstępnej lub przyrzeczonej

**8. Wynagrodzenie.**

GRATULUJEMY CI SERDECZNIE! Właśnie sprzedałeś nieruchomość. Jesteś po podpisaniu umowy przyrzeczonej. Czas na wystawienie faktury pośrednictwa, przygotowanie się do przekazania nieruchomości oraz do poproszenia Twojego Klienta o rekomendację.

* **Wynagrodzenie -** po podpisaniu umowy przyrzeczonej zwróć się do Działu Office z prośbą o wystawienie faktury Pro-Forma dla Twojego Klienta. W tym celu skorzystaj z Aplikacji Raportowej. Faktura Pro-Forma oraz Faktura końcowa jest wysyłana do Klientów przez Dział Office. Jest to zrobione od razu w dniu, kiedy transakcja zostanie zaraportowana. Agent ma maksymalnie 24h od transakcji, aby wprowadzić odpowiedni status w Aplikacji Raportowej.
* **Przekazanie nieruchomości** - zapytaj Klienta z jakich dostawców korzysta i wydrukuj wszystkie wymagane protokoły media i protokół przekazania lokalu. Możesz też na protokole przekazania nieruchomości wpisać wszystkie ważne kontakty, np. do zarządcy budynku, do administracji, wpisać adres wspólnoty.

➡️ Protokół przekazania lokalu znajdziesz w Team Nieruchomości/Wsparcie Sprzedaży/Protokoły.

**9. Rekomendacja**

* **Rekomendacja –** po wysłanej fakturze końcowej przez Office – będziesz załączony w kopi wiadomości, należy wystąpić do Klienta z prośbą o rekomendacje pisemną.

**11 mail** – to jest moment na poproszenie Klienta o zapłacenie wynagrodzenia Agencji, wyślij do Klienta maila „Dziękuję” Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail „Dziękuję” znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/ Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Dziękuję

**10. Follow-up z klientem – Twoja szansa na sukces!**

* Follow-up z klientem – Twoja szansa na sukces! **–** po 30 dniach otrzymasz mail z Office z danymi transakcji. Twoim zadaniem jest skontaktować się z Klientem kupującym i dopytać czy:
  + Załatwił wszystkie niezbędne dokumenty i formalności.
  + Nie napotkał żadnych trudności i czy wszystko jest w porządku.
  + Ma jakieś pytania lub potrzebuje dodatkowego wsparcia

**11. Wydłużenie umowy lub Brak sukcesu.**

* Wydłużenie Umowy – na 30 dni przed zakończeniem umowy pośrednictwa otrzymasz maila z Office z przypomnieniem o kończącym się terminie współpracy. To jest czas, kiedy musisz zorganizować aneks wydłużający umowę. Ta wiadomość będzie przychodziła codziennie do czasu aneksowania umowy. Na 7 dni przed zakończeniem umowy pośrednictwa otrzymasz ponownie maila z Office z przypomnieniem o kończącym się terminie współpracy. Ta wiadomość będzie przychodziła codziennie do czasu wydłużenia umowy. To jest ostatni dzwonek dla zorganizowania aneksu.
* Brak sukcesu - jeśli zakończył się termin umowy pośrednictwa Office usuwa ofertę w systemach CRM, MLS oraz Aplikacji Raportowej. Następnie wysyła maila do Klienta załączając Ciebie oraz Dyrektora sprzedaży do wiadomości. Jest to wiadomość z podziękowaniem za współpracę. Nawet w przypadku braku sukcesu chcemy pożegnać się godnie z Klientem.

**12 mail** – kiedy zakończy się termin umowy pośrednictwa i nie podpiszemy przynajmniej umowy rezerwacyjnej dział Office wyśle do Klienta maila „Dziękujemy za współpracę” Załącz w kopi wiadomości maila [procesprzedazy@malycha.agency](mailto:procesprzedazy@malycha.agency)

➡️ Mail „Dziękujemy za współprace” znajdziesz Team Nieruchomości/Ważne Dokumenty/Standardy/Mailing System/Zarządzanie Ofertą/Dziękujemy za współpracę.