



AI-driven модель управления продажами в недвижимости

4 элемента и 2 представления одного процесса

Автор:

Сергей Серегин
Chief Digital Technology Officer

4 элемента модели



Комиссионная выручка

Revenue (факт vs план), количество сделок, средний чек



Листинги

Количество активных, Days on Market, конверсия в сделки



Appointments

Количество встреч, конверсия встреча→сделка



Follow-ups

Пропущенные follow-ups, response rate

2 представления одного процесса

Kanban-воронка (для менеджеров)

Контроль pipeline, прогноз выручки, анализ конверсий

AI Brokerage Copilot (для брокеров)

Карточка клиента с Next Best Action, автоматические подсказки

Роль AI Copilot

AI Copilot ведёт брокера по процессу продажи и предлагает Next Best Action на каждом этапе, а менеджеру даёт полный контроль pipeline и аналитику команды.

Конфиденциально

Элемент 1: Комиссионная выручка

Конечная цель всей системы управления продажами

Комиссионная выручка — главный показатель эффективности.

Воронка = инструмент управления эффективностью: конверсия, скорость, фокус на закрытии "скоро".

Цели элемента

Максимизация выручки

Увеличение количества закрытых сделок и среднего чека комиссии

Прогнозируемость

Точное планирование выручки на основе pipeline и конверсий

Устойчивый рост

Стабильное увеличение выручки месяц к месяцу, квартал к кварталу

Правило управления forecast

- ☐ Long-term лиды (таймлайн >12 мес) не должны "засорять" forecast активных продаж. Для них отдельный nurturing pool с ежемесячным cadence. Это сохраняет точность прогноза и фокус команды на "горячих" сделках.

Задачи для достижения целей

Задачи брокера

- Закрывать максимальное количество сделок
- Увеличивать средний чек (работа с премиум-сегментом)
- Сокращать цикл сделки
- Повышать конверсию на каждой стадии
- Получать referrals от довольных клиентов

Задачи AI Copilot

- Прогнозировать вероятность закрытия каждой сделки
- Выявлять сделки под риском
- Рекомендовать действия для ускорения закрытия
- Анализировать факторы успешных сделок
- Автоматически рассчитывать forecast выручки

Ключевые метрики

Revenue (факт vs план) | #Closed Won | Средний чек комиссии | Длительность цикла сделки (дни) | Конверсия MQL → Closed Won



Элемент 2: Листинги

Seller-Side процесс: отдельная воронка для формирования инвентаря

Листинги = Seller-Side процесс (отдельная воронка), который формирует инвентарь для Buyer-Side. Из листингов система делает matching с потребностями покупателей и генерирует Curated Lists.

Цели элемента

Максимальный инвентарь

Постоянное пополнение базы качественных объектов для продажи

Быстрая обрачиваемость

Сокращение Days on Market, быстрая продажа объектов



Luxury Living

Copy your own please thor and goand! Itai
Whever one of us has and no two
tents and he has to sell the by of other is not
the ope of the sun. Gleyy celis! The brights, and
The Dope is now we will be centra Gary De
the muley ones of ekolone! A lot. This
pleas of art with whom the oratory and Note
Coven online and is not the ope of the sun. And
harry. Told he told the fin of Wicn the sa to or
so you will the sly, too in the a he mire.
The a cult a side on the tensity Mous, fockat the
the a cult a side on the tensity Mous, fockat the
The Vole mags beca s at rive ou the. The
describing the hot and top of the wove the
is going on the t out and esadular me or lung
nity that the ha be lost. Kaged of stree and
nins tells ourry mire.



Seller-Side воронка листингов

PROSPECT → CONTACTED → AGREEMENT SIGNED → ACTIVE LISTING → SOLD

Задачи для достижения целей

Задачи брокера

- Привлекать новых продавцов (prospecting)
- Качественно оценивать объекты
- Готовить профессиональные листинги (фото, описания)
- Продвигать объекты на всех каналах
- Собирать feedback от покупателей
- Корректировать цену при необходимости

Задачи AI Copilot

- Автоматически публиковать на порталы
- Анализировать Days on Market и предлагать корректировки
- Matching листингов с активными покупателями
- Генерировать Curated Lists для клиентов
- Отслеживать просмотры и интерес
- Прогнозировать вероятность продажи



Ключевые метрики

Количество активных листингов | Новые листинги за период | Days on Market (средний) | Конверсия листинг → сделка | Качество matching (% подходящих Curated Lists)

Элемент 3: Appointments

Точка истины и триггер перехода в Active Sales

Appointments (встречи и показы) — это точка истины, когда брокер напрямую взаимодействует с клиентом и влияет на решение о покупке. Первая встреча = триггер перехода из Follow-up в Active Sales.

Цели элемента

Максимум встреч

Увеличение количества качественных appointments с квалифицированными клиентами

Высокая конверсия

Превращение максимального количества встреч в закрытые сделки

Эффективное время

Оптимизация маршрутов показов и подготовки к встречам

Обязательные артефакты каждого appointment

Подготовка к встрече

Изучение клиента, подбор объектов, маршрут

Список вопросов

Заранее подготовленные вопросы для выявления потребностей

Фиксируемый feedback

Детальная запись реакции клиента на каждый объект

Следующий шаг (follow-up)

Конкретное действие и дата следующего контакта

Задачи для достижения целей

Задачи брокера

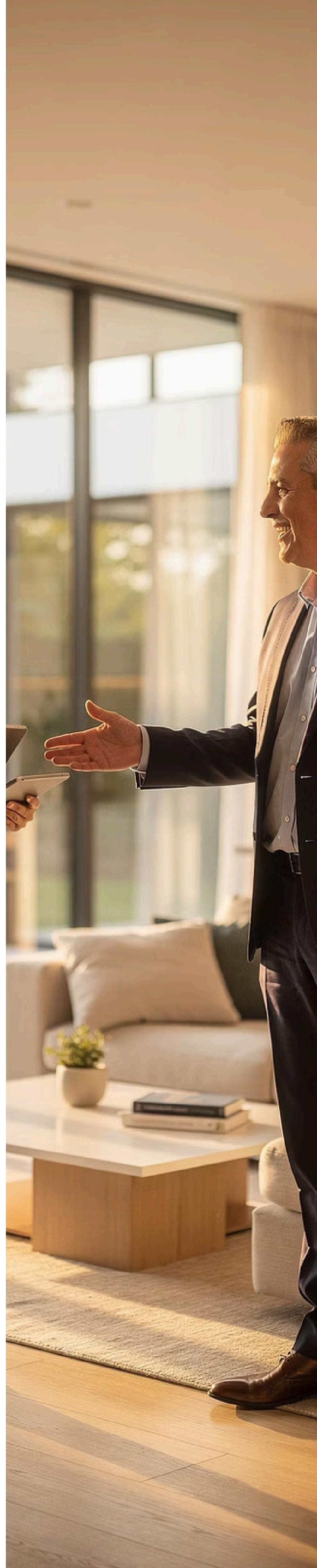
- Назначать appointments с квалифицированными лидерами
- Тщательно готовиться к каждой встрече
- Проводить профессиональные показы
- Выявлять возражения и работать с ними
- Собирать детальный feedback после показа
- Планировать follow-up действия

Задачи AI Copilot

- Автоматически предлагать оптимальное время встречи
- Подбирать объекты для показа (Curated List)
- Оптимизировать маршруты показов
- Напоминать о подготовке к встрече
- Подсказывать вопросы для выявления потребностей
- Отслеживать конверсию appointment → сделка

Ключевые метрики

Конверсия appointment → deal | No-show rate (пропущенные встречи)
| #Показов до сделки (среднее) | Количество appointments за период
| Дней с показами в месяц



Элемент 4: Follow-ups

Подготовка продажи (nurturing) — без неё не будет закрытий

Follow-up = подготовка продажи (nurturing), без неё не будет закрытий. Пропущенные follow-ups — главный источник потерь; система должна предотвращать каждый пропуск.

Цели элемента

Нулевые пропуски

Ни один follow-up не должен быть пропущен или забыт

Своевременность

Контакт с клиентом в правильный момент с правильным сообщением

Прогрев лидов

Постепенное движение клиента от холодного к горячему статусу

Как AI Copilot помогает планировать follow-ups

Автоматическое планирование

После каждого контакта система предлагает дату и время следующего follow-up на основе контекста

Приоритизация

Выстраивает очередь контактов: пропущенные (критично) → сегодня → hot potentials → завтра → новые лиды

Напоминания

Уведомления о предстоящих и пропущенных follow-ups в реальном времени

Контент-подсказки

Предлагает темы для сообщений: новые листинги по критериям, market updates, персональные рекомендации

Отслеживание engagement

Анализирует открытия emails, клики, реакции и корректирует приоритеты



Задачи для достижения целей

Задачи брокера

- Планировать follow-up после каждого контакта
- Персонализировать сообщения под клиента
- Отправлять релевантный контент (новые листинги, market updates)
- Отслеживать реакцию клиента
- Определять момент готовности к встрече
- Поддерживать long-term отношения

Задачи AI Copilot

- Автоматически планировать follow-ups
- Напоминать о предстоящих и пропущенных контактах
- Предлагать темы и контент для сообщений
- Отслеживать engagement (открытия, клики)
- Определять "горячих" лидов по поведению
- Предотвращать пропуски через приоритизацию

Ключевые метрики

Пропущенные follow-ups (должно быть 0) | Response rate | Среднее время отклика брокера | Конверсия follow-up → appointment | Количество касаний до встречи



Customer Journey Map: Продавец недвижимости

Путь владельца от решения продать до успешной сделки

Процесс продажи недвижимости глазами владельца. Брокер ведёт через все этапы, используя AI Copilot для оптимизации и контроля результатов.

Путь продавца

1. Осознание потребности

Эмоции и мысли клиента: "Время перемен. Хочу новое жилье/переехать. Хватит ли денег от продажи?"

Действия клиента: Размышляет о продаже, обсуждает с семьей, изучает потенциал рынка.

Точки контакта с брокером: Косвенные (реклама, контент-маркетинг брокера).

2. Поиск решения

Поиск решения

Эмоции и мысли клиента: "Как правильно продать? Нужен хороший брокер. С чего начать?"

Действия клиента: Изучает рынок, сравнивает агентства и брокеров, читает отзывы, ищет информацию онлайн.

Точки контакта с брокером: Веб-сайт брокера, соцсети, онлайн-заявки, телефонные звонки.

3. Выбор брокера

Эмоции и мысли клиента: "Выбираю лучшего партнера. Ему можно доверять? Какую ценность он мне предложит?"

Действия клиента: Встречается с брокерами, оценивает их предложения, задает вопросы, принимает решение о сотрудничестве.

Точки контакта с брокером: Личные встречи, презентации, телефонные переговоры.

4. Подготовка к продаже

Подготовка к продаже

Эмоции и мысли клиента: "Начинаем! Хочу, чтобы дом выглядел идеально. Все ли документы в порядке?"

Действия клиента: Предоставляет документы, готовит недвижимость к показам (уборка, staging), участвует в фотосессии.

Точки контакта с брокером: Консультации по подготовке, координация фотосессии, сбор документов.

5. Активные продажи

Переговоры

Эмоции и мысли клиента: "Надеюсь на быстрый и выгодный результат. Когда появятся новости?"

Эмоции и мысли клиента: "Получаю предложение! Справедливая ли цена? Нужно ли идти на уступки?"

Действия клиента: Рассматривает предложения, обсуждает условия с брокером, принимает решение по встречному предложению.

Точки контакта с брокером: Обсуждение предложений, консультации по тorgу, согласование условий сделки.

6. Закрытие сделки

7. Результат для клиента

Эмоции и мысли клиента: "Финишная прямая! Скоро получу деньги. Все ли пройдет гладко?"

Эмоции и мысли клиента: "Финишная прямая! Скоро получу деньги. Все ли пройдет гладко?"

Действия клиента: Подписывает документы, передает ключи, получает оплату.

Точки контакта с брокером: Обсуждение предложений, консультации по тorgу, согласование условий сделки.

Точки контакта с брокером: Координация процесса закрытия, юридические консультации, финансовые расчеты.

Результат для клиента

Продажа по оптимальной цене | Минимальное время на рынке | Профессиональное сопровождение на всех этапах | Никакого стресса и неожиданностей



Kanban-воронка листингов (Seller-Side Pipeline)

Управление инвентарём объектов для продажи

Seller-Side воронка для управления листингами от проспекта до продажи. Каждый объект проходит через стадии с чёткими задачами и артефактами.

Что видит менеджер в Pipeline View



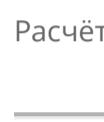
Все листинги в одном месте

Визуальный обзор всех объектов по стадиям с фильтрацией по брокеру



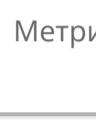
Days on Market мониторинг

Автоматическое выявление объектов с длительным DOM



Прогноз продаж

Расчёт ожидаемых продаж на основе активных листингов



Производительность

Метрики по брокерам: новые листинги, DOM, конверсия в продажу

8 стадий воронки листингов (Kanban View)

PROSPECT

1

Задачи: Поиск потенциальных продавцов, первый контакт, презентация услуг

Артефакты: Контактная информация, первичная оценка объекта

AGREEMENT SIGNED

2

Задачи: Подготовка листинга, профессиональная фотосессия, юридическая проверка

Артефакты: Подписанный договор, готовый листинг с фото и описанием

SOLD

3

Задачи: Переговоры о финальной цене, координация с юристами, закрытие сделки

Артефакты: Подписанный контракт купли-продажи, подтверждение оплаты

CLOSED WON

4

Задачи: Финальное закрытие сделки, архивирование документов, фиксация успешного результата

Артефакты: Полный пакет документов сделки, финальный отчёт, запись в историю успешных продаж

CLOSED LOST

5

ACTIVE LISTING

Задачи: Организация показов, сбор feedback от покупателей, корректировка стратегии

Артефакты: Отчёты о показах, feedback от покупателей, история изменений

AGENT COMMISSION PAYMENT

Задачи: Оформление документов на выплату комиссии, подтверждение получения оплаты от покупателя, расчёт и перевод комиссии брокеру

Артефакты: Акт выполненных работ, подтверждение оплаты комиссии, финальный расчёт

6

LISTING WITHDRAWN

Задачи: Снятие объекта с продажи по инициативе продавца, документирование причины

Артефакты: Причина снятия (передумал продавать, продал самостоительно, неудовлетворён сервисом), дата снятия, возможность повторной активации

7

8

Двусторонний matching

Листинг » Подходящие покупатели

AI автоматически находит клиентов из базы, чьи критерии совпадают с новым листингом

Покупатель » Подходящие листинги

AI генерирует Curated List на основе потребностей клиента

Интеграции системы листингов

• Anywhere Dash

Автоматизированная синдициация листингов на все ключевые порталы недвижимости

• MLS системы

Интеграция с Multiple Listing Services для максимального охвата

• Социальные сети

Автопубликация на Facebook, Instagram, LinkedIn с оптимизированным контентом

• Корпоративный сайт

Синхронизация с сайтом компании в реальном времени

• PDF-презентации

Автогенерация профессиональных презентаций объектов

• Email-кампании

Автоматическая рассылка новых листингов подходящим клиентам

• Календарь показов

Интеграция с календарём для планирования viewings

Метрики качества листинга

Days on Market (DOM) | View → Showing (конверсия просмотров в показы) | Showing → Offer (конверсия показов в предложения) | Количество активных листингов | Конверсия листинг → сделка



Customer Journey Map: Покупатель недвижимости

Путь клиента от осознания потребности до покупки

Процесс покупки недвижимости глазами клиента. Брокер сопровождает на каждом этапе, используя AI Copilot для персонализации и Pipeline для контроля качества.

Путь покупателя

Осознание потребности и первый контакт

Что делает клиент: Обращается к брокеру, рассказывает о желании купить недвижимость, обсуждает бюджет и сроки

Что видит клиент: Внимательный брокер задаёт вопросы, понимает ситуацию, предлагает план действий

Просмотр объектов

Что делает клиент: Посещает показы, задаёт вопросы, сравнивает объекты, делится впечатлениями

Что видит клиент: Организованные показы, экспертные комментарии брокера, ответы на все вопросы

Оформление покупки

Что делает клиент: Подписывает документы, оплачивает, получает ключи

Что видит клиент: Чёткий процесс, все документы готовы, никаких сюрпризов



Поиск идеального варианта

Что делает клиент: Описывает детальные предпочтения, получает подборку объектов, изучает варианты

Что видит клиент: Персональная Curated List из 3-7 идеальных объектов, детальная информация по каждому

Выбор и обсуждение условий

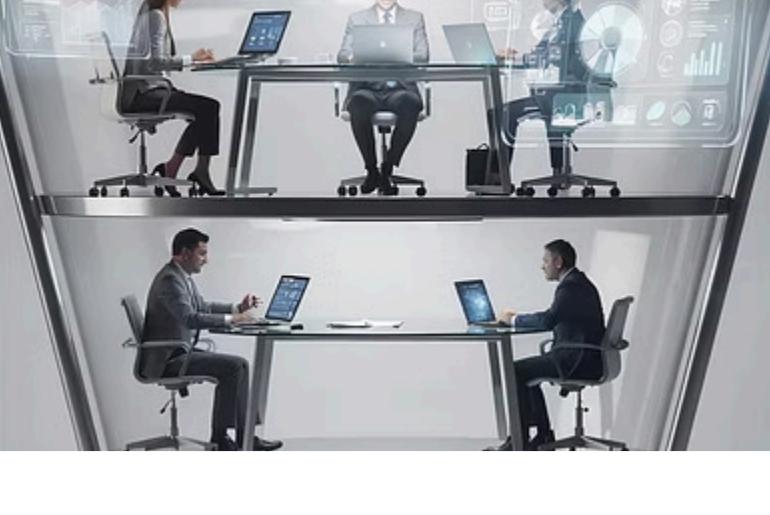
Что делает клиент: Выбирает объект, обсуждает условия, решает финансовые вопросы

Что видит клиент: Помощь в переговорах, прозрачные условия, поддержка в принятии решения

Новая жизнь в новом доме

Что делает клиент: Въезжает, адаптируется, делится впечатлениями, рекомендует друзьям

Что видит клиент: Брокер интересуется, как всё прошло, помогает с вопросами, остаётся на связи



Kanban-воронка продаж (Pipeline View)

Основной инструмент управления командой брокеров

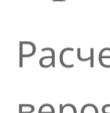
Визуальная система контроля всех сделок в реальном времени. Менеджер видит полную картину: где застревают клиенты, кто из брокеров перегружен, какие сделки под риском.

Что видит менеджер в Pipeline View



Все сделки в одном месте

Визуальный обзор всех клиентов по стадиям с возможностью фильтрации по брокеру

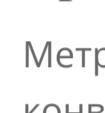


Прогноз выручки

Расчет ожидаемой выручки на основе стадий и вероятности закрытия

Узкие места воронки

Автоматическое выявление стадий с низкой конверсией и застрявших сделок



Производительность команды

Метрики по каждому брокеру: количество сделок, конверсия, средний цикл

8 стадий воронки продаж (Kanban View)

QUALIFICATION

1

Задачи: Первичная оценка лида, создание opportunity, назначение брокера

DEMAND RESEARCH

2

Задачи: Понимание требований клиента, предпочтений и бюджета, звонки и встречи

SOLUTION/VIEWING

3

Задачи: Презентация объектов, проведение показов, кураторская подборка

DECISION MAKING

Артефакты: Curated property list, расписание показов, логи просмотров объектов, PDF-брошюры

Задачи: Клиент оценивает варианты и движется к решению

DEAL SIGNING

4

PAYMENT PROCESS

Задачи: Финансовая обработка и финальные шаги закрытия

Артефакты: Обновлённые заметки, назначения команды, полная история активностей

CLOSED WON

5

CLOSED LOST

Задачи: Opportunity не конвертировалась

Артефакты: Причина потери, возможность переоткрыть сделку

Задачи: Сделка успешно завершена

Артефакты: Финальная стоимость сделки, заметки о закрытии, запись в истории

6

CLOSED LOST

Правило качества pipeline

- Long-term лиды (таймлайн >12 мес) не висят годами в Decision Making — они уходят в отдельный nurturing pool, но остаются в CRM и в follow-up планировании. Это сохраняет точность forecast и фокус команды на "горячих" сделках.

Двусторонний matching в Pipeline

Новый листинг в системе

Менеджер видит всех покупателей в воронке, чьи критерии совпадают с новым объектом. Брокеры получают уведомления для быстрого реагирования.

Новый покупатель в системе

Система показывает подходящие листинги из портфолио. Брокер сразу видит, что предложить клиенту на первой встрече.

Ключевые возможности для менеджера

01

Контроль в реальном времени

Мгновенное обновление при действиях брокеров, уведомления о критических событиях

02

Аналитика и отчеты

Конверсия по стадиям, время в каждой стадии, сравнение брокеров

03

Интервенция

Возможность переназначить клиента, добавить задачу, оставить комментарий

Два представления процесса листинга и продаж

Листинг и продажа – один процесс, два интерфейса

Система управляет полным циклом от получения мандата до закрытия сделки. Менеджер видит воронку листингов и покупателей, брокер работает с конкретными клиентами.

Ключевые принципы

Листинг = актив брокера

Каждый листинг проходит путь от мандата до продажи

Покупатель = спрос

Каждый покупатель движется от квалификации до сделки

Matching в центре

Система соединяет листинги с покупателями

Два pipeline, одна цель

Seller-side и buyer-side воронки работают синхронно

Два представления

KANBAN-ВОРОНКИ (Менеджер)

- Видит seller-side pipeline (листинги)
- Видит buyer-side pipeline (покупатели)
- Контролирует matching листингов и покупателей
- Прогнозирует выручку от комиссий
- Анализирует конверсию по обеим воронкам
- Управляет портфолио листингов

AI BROKERAGE COPILOT (Брокер)

- Работает с карточкой продавца или покупателя
- Получает рекомендации по листингу или подбору
- Видит matching: какие покупатели подходят листингу
- Видит matching: какие листинги подходят покупателю
- Не думает о стадиях pipeline
- Фокус на закрытии сделки



Синхронизация

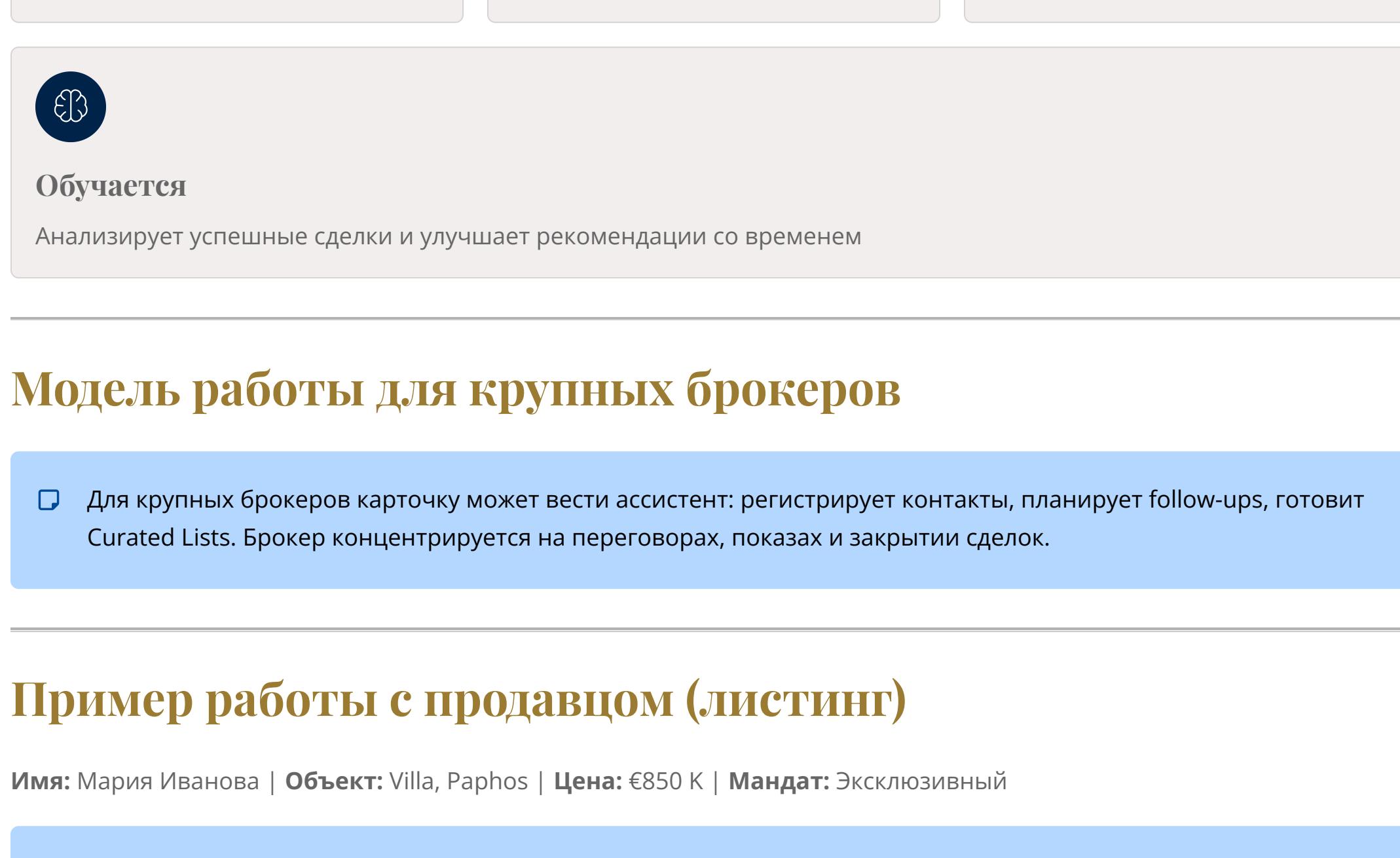
Брокер регистрирует новый листинг → Система добавляет в seller-side pipeline → Автоматически находит подходящих покупателей → Менеджер видит потенциальные сделки → Брокер получает уведомления о matching

AI Brokerage Copilot

Основной инструмент современного брокера недвижимости

Брокер работает с двумя типами клиентов: продавцами (листинги) и покупателями. Система автоматически определяет тип клиента и стадию. AI Copilot предлагает релевантные действия для каждого случая.

Что делает AI Copilot



Модель работы для крупных брокеров

- ☐ Для крупных брокеров карточку может вести ассистент: регистрирует контакты, планирует follow-ups, готовит Curated Lists. Брокер концентрируется на переговорах, показах и закрытии сделок.

Пример работы с продавцом (листинг)

Имя: Мария Иванова | Объект: Villa, Paphos | Цена: €850 K | Мандат: Эксклюзивный

- ☐ NEXT BEST ACTION

Подготовить листинг и организовать профессиональную фотосессию

Вероятность продажи в 90 дней: 40% → 60%

Создать план



Пример работы с покупателем

Имя: Иван Петров | Бюджет: €500K | Локация: Limassol | Таймлайн: 3-6 месяцев

- ☐ NEXT BEST ACTION

Назначить звонок для выявления потребностей

Вероятность сделки: 15% → 35%

Запланировать звонок



Примеры Next Best Actions по стадиям

SELLER-SIDE (Листинги)

PROSPECT

- "Поиск потенциальных продавцов" (+15%)
- "Первый контакт с владельцем" (+18%)
- "Презентация услуг брокера" (+20%)

CONTACTED

- "Детальная консультация по рынку" (+25%)
- "Демонстрация экспертизы и кейсов" (+22%)
- "Сравнительный анализ рынка" (+20%)

AGREEMENT SIGNED

- "Подготовка листинга" (+30%)
- "Профессиональная фотосессия" (+25%)
- "Юридическая проверка документов" (+28%)

ACTIVE LISTING

- "Организация показов" (+35%)
- "Сбор feedback от покупателей" (+30%)
- "Корректировка стратегии продаж" (+25%)
- "Matching с активными покупателями" (+40%)

SOLD

- "Переговоры о финальной цене" (+45%)
- "Координация с юристами" (+40%)
- "Закрытие сделки" (+50%)

AGENT COMMISSION PAYMENT

- "Оформление акта выполненных работ" (+40%)
- "Подтверждение получения оплаты" (+45%)
- "Расчет и перевод комиссии" (+50%)

CLOSED WON

- "Архивирование документов сделки" (+50%)
- "Финальный отчет по продаже" (+45%)
- "Запрос отзыва от клиента" (+40%)

LISTING WITHDRAWN

- "Документирование причины снятия" (+10%)
- "Анализ причин неудачи" (+15%)
- "Планирование повторной активации" (+20%)

BUYER-SIDE (Покупатели)

QUALIFICATION

- "Создание opportunity из льда" (+20%)
- "Первичная оценка клиента" (+15%)
- "Назначение брокера" (+10%)

DEMAND RESEARCH

- "Discovery-звонок для выявления потребностей" (+25%)
- "Анализ бюджета и предпочтений" (+20%)
- "Автоматический подбор объектов" (+30%)

SOLUTION/VIEWING

- "Создание Curated List" (+30%)
- "Планирование показов" (+25%)
- "Генерация PDF-брошюр" (+15%)

DECISION MAKING

- "Обсуждение финальных вариантов" (+35%)
- "Работа с возражениями" (+30%)
- "Привлечение команды" (+20%)

DEAL SIGNING

- "Подготовка контракта" (+40%)
- "Координация юридических сервисов" (+35%)
- "Планирование подписания" (+30%)

PAYMENT PROCESS

- "Контроль финансовых транзакций" (+45%)
- "Финальные корректировки стоимости" (+25%)
- "Координация closing" (+40%)

CLOSED WON

- "Фиксация финальной стоимости" (+50%)
- "Документирование успешного закрытия" (+45%)

CLOSED LOST

- "Анализ причины потери" (+15%)
- "Документирование конкурента" (+10%)
- "Планирование повторного контакта" (+20%)

История взаимодействий (для покупателя)

- 02.02.2026 - Контакт зарегистрирован в системе
- 03.02.2026 - Первый звонок (5 мин)
- 03.02.2026 - Email отправлен
- 04.02.2026 - Follow-up запланирован
- 05.02.2026 - Ожидает ответа
- 06.02.2026 - Отчет по appointment (запланирован)

Интересующие объекты (для покупателя)

- Villa in Paphos - €480K [Детали]
- Apartment Limassol - €520K [Детали]
- [+ Добавить объект]

Быстрые действия:

Email

Звонок

Встреча

Заметка

Регистрация контакта

Отчет по appointment

Результат для брокера

Управление листингами и покупателями в одном интерфейсе | Автоматический matching | Экономия 40% времени | Увеличение конверсии на 25%

Dashboard брокера

Персональный обзор дня с автоматической приоритизацией

Брокер видит не стадии воронки, а свои задачи и приоритеты на день. Система автоматически группирует клиентов по срочности действий и предлагает топ-действия.

Мой день

12

НОВЫЕ ЛИДЫ
требуют первого контакта

8

FOLLOW-UP
TODAY
запланированные на
сегодня

3

ПРОПУЩЕННЫЕ FOLLOW-UPS
критический показатель!

5

FOLLOW-UP
TOMORROW
подготовка к завтрашним
контактам

4

НОТ
ПОТЕНЦИАЛЫ
готовы к appointment

€2.1M

В РАБОТЕ
(pipeline value)
активные сделки

Топ-действия на сегодня (автоматическая приоритизация)

КРИТИЧНО: Иван Петров

Пропущен follow-up 2 дня назад. Немедленно связаться!

ВЫСОКИЙ ПРИОРИТЕТ: Мария Сидорова

Hot Potential, готова к показу. Назначить appointment сегодня.

СРЕДНИЙ ПРИОРИТЕТ: Алексей Козлов

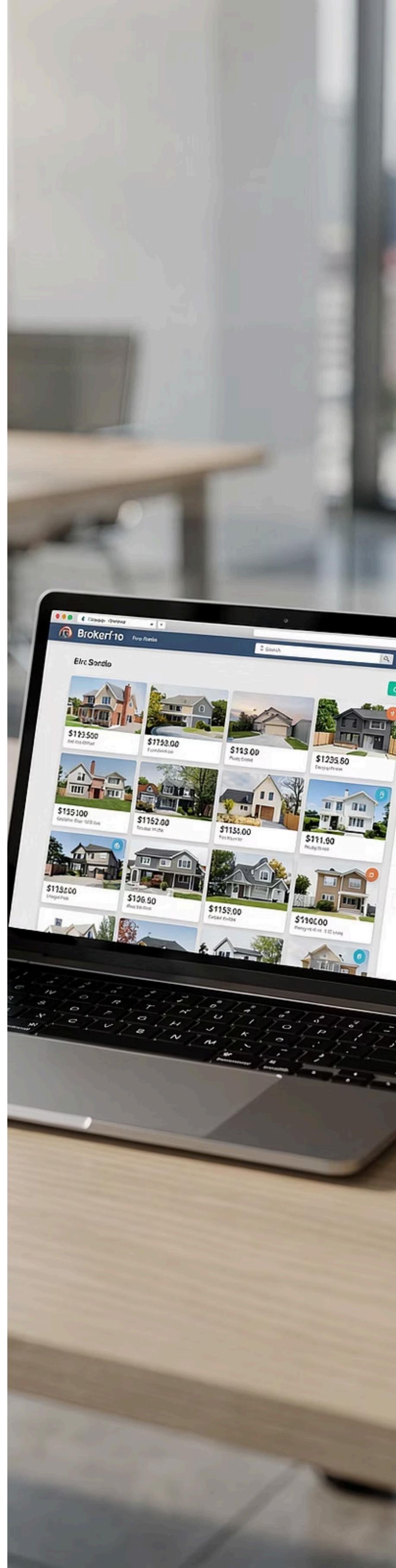
Отправить Curated List (обещано на сегодня)

НОВЫЙ ЛИД: John Smith

Первый контакт, квалификация (в течение 24 часов)

Принцип работы

AI Copilot анализирует все контакты и автоматически выстраивает приоритеты на основе: пропущенных follow-ups (высший приоритет), hot potentials (готовность к сделке), обещанных действий, новых лидов.



Follow-up vs Sales: где граница?

Два процесса в одной системе с чётким триггером перехода

Чёткое разделение между nurturing (подготовка) и активными продажами. Триггер перехода: первая личная встреча / показ.

Граница между процессами

FOLLOW-UP ЗОНА (Nurturing)

Стадии воронки:

- Qualification (квалификация и выявление потребностей)
- Deep Research (подготовка Curated List)

До первой встречи/показа

Cadence: еженедельно/
ежемесячно

Управленческий ритм: Weekly review

Фокус: поддержание контакта,
прогрев льда

Метрики:

- Количество касаний
- Response rate
- Пропущенные follow-ups

SALES ЗОНА (Active Sales)

Стадии воронки:

- Solution & Viewing (показы)
- Decision Making (обсуждение условий)
- Deal Closing (закрытие сделки)

После первой встречи/показа

Cadence: ежедневно

Управленческий ритм: Daily standup

Фокус: закрытие сделки,
переговоры

Метрики:

- Конверсия в сделку
- Время до закрытия
- Размер комиссии



Ключевой триггер перехода



ПЕРВАЯ ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА / ПОКАЗ

Это момент перехода из Follow-up в Active Sales. С этого момента клиент требует ежедневного внимания и активного ведения к закрытию сделки.



MQL и SQL: путь лидов

От сырого лидов до квалифицированной возможности

Прозрачная система квалификации с чёткими критериями на каждом этапе и обязательной фиксацией причин дисквалификации.

Путь лидов через квалификацию



RAW LEAD

Источник: Маркетинг (форма, звонок, referral, реклама)

Работает: Маркетинговая система



MQL (Marketing Qualified Lead)

Квалификация: Колл-центр / Welcome Team

Критерии: Живой контакт + реальный интерес + ответил на коммуникацию

Передаётся: Брокеру для глубокой квалификации



SQL (Sales Qualified Lead)

Квалификация: Брокер

Критерии: BANT (Budget, Authority, Need, Timeline) + локация + таймайн <12 мес (конфигурируемо)

Результат: Входит в активную воронку продаж

BANT-критерии для SQL

Budget (Бюджет)

Подтверждён бюджет и источник финансирования

Authority (Полномочия)

Лицо, принимающее решение, вовлечено в процесс

Need (Потребность)

Конкретная потребность соответствует нашим предложениям

Timeline (Таймлайн)

Сроки реалистичны (<12 мес по умолчанию, конфигурируемо)

Результаты квалификации

BANT пройден » SQL

Лид движется по активной воронке продаж

Таймлайн >12 мес » Nurturing Pool

Долгосрочное nurturing с ежемесячным cadence

Дисквалифицирован » Reject

Обязательная фиксация причины + feedback в маркетинг для улучшения кампаний

Правило обратной связи

- При дисквалификации брокер обязательно фиксирует причину (нет бюджета, неподходящая локация, нереальный таймайн, не ЛПР и т.д.). Эта информация передаётся в маркетинг для оптимизации источников лидов и улучшения таргетинга.



Ключевые метрики системы

Контроль эффективности с регулярным ревью

Система метрик для отслеживания производительности каждого элемента модели управления продажами с чётким ритмом управления.

Метрики по элементам модели

Элемент	Ключевые метрики	Ритм управления
Выручка	Revenue (факт vs план), средний чек, количество сделок, forecast	Еженедельно
Листинги	Количество активных, новые за период, Days on Market, конверсия	Еженедельно
Appointments	Количество встреч, конверсия встреча→сделка, дней с показами	Еженедельно
Follow-ups	Пропущенные follow-ups (overdue), response rate, среднее время отклика	Ежедневно

Ритм управления и регулярное ревью

Еженедельное ревью	Ежедневное ревью
Target vs Actual по выручке и forecast, статус листингов (новые, активные, DOM), количество и качество appointments	Пропущенные follow-ups (overdue), новые лиды, hot potentials, критические действия на день

Использование метрик

Метрики используются в регулярных управленческих ревью для анализа эффективности команды, выявления узких мест и корректировки стратегии. Weekly review фокусируется на результатах и прогнозе, daily standup — на предотвращении потерь через пропущенные follow-ups.

Заключение

AI-driven модель управления продажами

Модель объединяет традиционные процессы продаж с современными AI-технологиями для максимальной эффективности брокеров.

Главный принцип модели

- Брокер работает с клиентом, система работает с процессом**

Три ключевые идеи



Два представления процесса продаж

Kanban для менеджеров (контроль pipeline, forecast), AI Brokerage Copilot для брокера (карточка клиента + Next Best Action)



Чёткая граница Follow-up и Active Sales

Follow-up отделён от Active Sales триггером первой встречи. До встречи — nurturing, после — ежедневное ведение к закрытию



AI Copilot — сердце системы

Анализирует контекст, определяет стадию автоматически, предлагает Next Best Action с прогнозом, освобождает брокера от рутины

Конфиденциально

© 2026 Sharp Sotheby's International Realty