

realOffice

il CRM per l'agenzia immobiliare



Paolo Pozzi

Quanta Consulting S.r.l.

Panoramica e scenario sul mercato immobiliare

- Sempre più italiani sono proprietari
- Cambiano casa più spesso
 - Spostamenti dovuti al lavoro
 - Variazione del nucleo familiare
 - Il fenomeno dei singles
 - Ricerca di una casa più bella
- L'offerta di mutui è ampia

Nuovi scenari del mercato immobiliare

Le conseguenze:

- Il cliente è più esigente
- E' "esperto" nell'acquisto di un immobile
- Ha un immobile da permutare
- Ha facile accesso ai finanziamenti
- Acquista di impulso



Identificare i vantaggi dei nuovi scenari

Vantaggi per le agenzie:

- Aumentano le transazioni
- I proprietari si affidano alle agenzie
- Guadagnano dai mutui
- Aumentano le provvigioni

Sarebbe tutto perfetto
se non fosse che
in un mercato così appetibile,
inevitabilmente ...



Sarebbe tutto perfetto
se non fosse che
in un mercato così appetibile,
inevitabilmente ...

AUMENTA LA CONCORRENZA!



Cosa è cambiato nel mercato immobiliare

Cosa succede:

- Aumenta la presenza delle agenzie
- La concorrenza riduce i margini
- Aumentano gli investimenti
- E' più difficile l'acquisizione
- Incarichi non più in esclusiva
- Molte richieste, poche offerte



Cosa le agenzie dovrebbero fare

Mercati saturi e competitivi stanno forzando le Agenzie a:

- Trovare nuovi differenziatori sul mercato
- Condividere i costi
- Condividere le informazioni
- Migliorare l'efficienza delle operazioni
- Creare iniziative di cross-selling
- Riconoscere la crescente importanza dei bisogni del cliente



Quali conseguenze?

- Avere reale focus sulla domanda dei clienti richiede maggiore conoscenza dei clienti stessi
- La domanda derivata dai nuovi canali ha un alto grado di personalizzazione
- I clienti si aspettano di essere “ripagati” per le loro scelte
- La maggiore richiesta di efficienza richiede maggiore efficacia dei canali di comunicazione con i clienti
- I contatti e le richieste si moltiplicano

Valgono ancora i vecchi paradigmi?

Oggi è ancora valida l'affermazione:

Ad un agente immobiliare
bastano un'agenda
(rigorosamente di carta)
e qualche Post-It
per lavorare?



Valgono ancora i vecchi paradigmi?

Oppure agire in questo modo:

Appena l'immobile viene venduto si eliminano tutte le informazioni che riguardano il proprietario, l'acquirente, la scheda dell'immobile, ecc.



Noi crediamo di NO!



Il nuovo paradigma

- Tutte le informazioni raccolte dall'agenzia sono un patrimonio da valorizzare e da riutilizzare nel tempo
- La condivisione delle informazioni tra i collaboratori diventa determinante
- Il cliente che ha acquistato oggi tornerà a vendere tra qualche anno
- Il cliente che ha venduto non andrà certo a vivere sotto un ponte 😊



Il nuovo paradigma

- Per trarre vantaggio dalla mole di informazioni che devono essere gestite è necessario strutturare l'agenzia con tecnologie, strumenti e competenze adeguate
- Occorre integrare tutti i canali di comunicazione disponibili
- Ma soprattutto bisogna cambiare la mentalità e l'approccio al mercato



... e fu il **CRM**

Customer Relationship Management

- Il CRM nasce dalla considerazione che mantenere relazioni commerciali con clienti acquisiti costa meno che acquisire nuovi clienti.
- Il Customer Relationship Management stabilisce un nuovo approccio al mercato che pone il cliente e non il prodotto al centro del business.

da Wikipedia, l'enciclopedia libera.

Customer Relationship Management

- Le soluzioni CRM nascono con l'obiettivo di aiutare le aziende a fidelizzare la propria clientela attraverso la corretta gestione della relazioni con i clienti, ed anche ad aumentare il numero dei clienti attraverso una migliore gestione dei contatti e delle opportunità.
- Le soluzioni CRM consentono di avere una visione a 360 gradi dei propri clienti, di conoscerli e di seguirli in tutti i contatti con l'azienda in modo che ciascun cliente sia sempre identificato come individuo, con gusti, caratteristiche e specificità proprie.
- Per fare questo è necessario attivare una serie di strumenti e procedure che consentano, alle diverse funzioni organizzative, di interfacciarsi ai clienti in maniera coerente ed efficace.

Quanta Consulting

- Siamo una software house focalizzata sul CRM immobiliare
- Forniamo soluzioni applicative, servizi di consulenza, formazione, sviluppo custom
- Siamo in grado di affiancare il cliente nella adozione del CRM

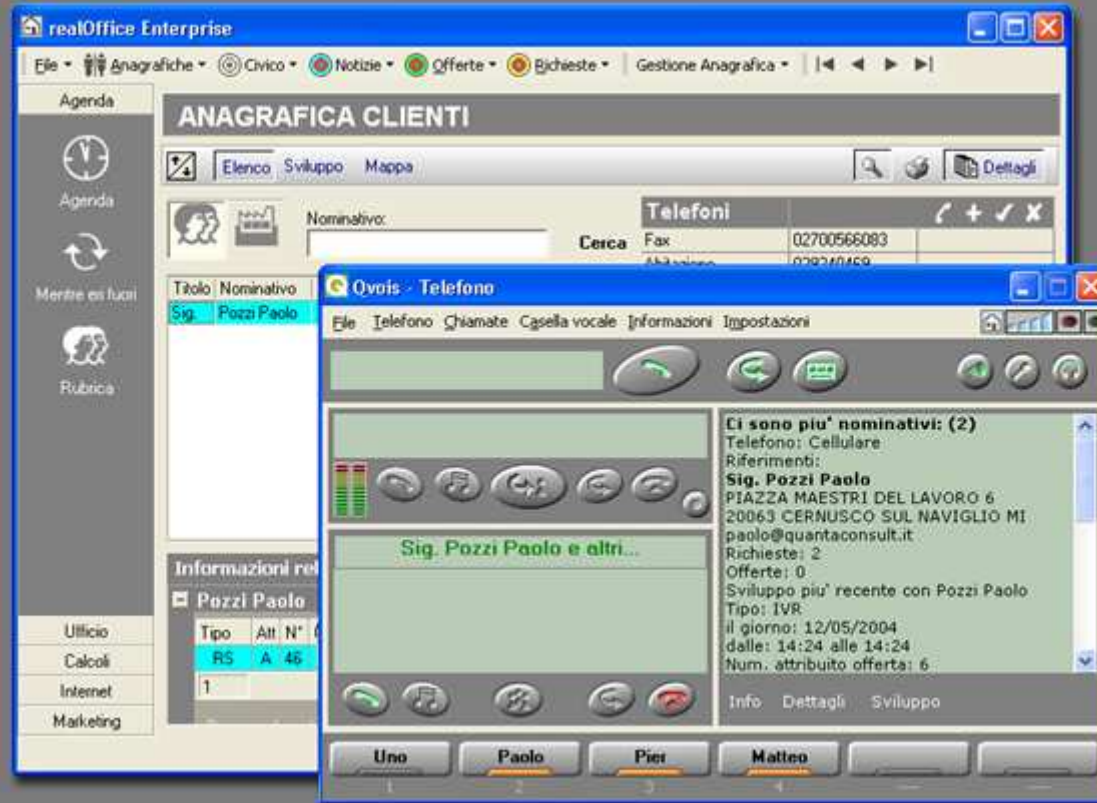
Dimostrazione realOffice



Centralino Software-IP

- VOIspeed è un centralino software che può sostituire completamente il centralino tradizionale o integrarsi ad esso
- Dispone di servizi evoluti che solo la telefonia IP può offrire.
- Utilizza i PC e l'hardware già presenti in agenzia per fare fonia riducendo in questo modo anche i costi di struttura.
- Gli interni possono essere un insieme di: Client software su PC (cuffia o cornetta usb), telefoni IP e telefoni tradizionali.

Il telefono diventa intelligente



Filmato Qvois



Le ultime parole famose...



*- Non diventerò certo schiavo delle moderne diavolerie!...
Anche senza computer, la mia agenzia la mando avanti lo stesso!*





Grazie

Paolo Pozzi
Quanta Consulting S.r.l.
paolo@quantaconsult.it
Tel. 02.92.59.04.19
Fax 02.700.566.083

Links di approfondimento:
www.realoffice.it
www.quantaconsult.it
www.voispeed.com

