

چرخه خدمات استاندارد با خریداران





MR.KHOBRE

جزوه ۲: چرخه خدمات استاندارد با خریداران

پیش‌نیاز دوره پیشرفته «بُردن با کمک خریداران Win with Buyers» آقای خبره

(نسخه خودآموز و توصیفی – ویژه مشاوران املاک ایران)

نویسنده: دکتر حسن بان

حامی نشر: سامانه نئوسکن



نئوسکن

فهرست:

پیشگفتار: چرا این جزوه را میخوانید؟ ۶

نقشه راه: این جزوه شامل چه چیزهایی است؟ ۷

بخش ۱: شناخت چرخه ۷ مرحله‌ای ۸

۱-۱. چرا سیستم؟ چرا چرخه؟ ۸

۱-۲. چرخه ۷ مرحله‌ای خدمات به خریدار ۹

۱-۳. نگاه کلی به هر مرحله ۱۰

۱-۴. چرا این چرخه در ایران اهمیت ویژه دارد؟ ۱۱

بخش ۲: مراحل ۱ تا ۳ - جذب تا مشاوره ۱۲

مرحله ۱: تولید سرنخ خریدار ۱۲

۱-۱. سرنخ خریدار چیست و کجا پیدا میشود؟ ۱۲

۱-۲. چگونه سرنخ خریدار جذب کنیم؟ ۱۳

۱-۳. ابزار ثبت سرنخ (Lead Sheet) ۱۴

مرحله ۲: غربالگری اولیه ۱۵

۲-۱. چرا غربالگری مهم است؟ ۱۵

۲-۲. سوالات کلیدی غربالگری ۱۶

۲-۳. دسته‌بندی سرنخها بر اساس جدیت ۱۸

مرحله ۳: مشاوره حضوری حرفه‌ای ۱۹

۳-۱. چرا مشاوره حضوری مهمترین مرحله است؟ ۱۹

۳-۲. ساختار جلسه مشاوره حضوری ۲۰

۳-۳. اسکرپت کامل جلسه مشاوره حضوری ۲۳

۳-۴. اشتباهات رایج در مشاوره حضوری ۲۵

بخش ۳: مراحل ۴ تا ۵ - بازدید و پیشنهاد ۲۶

- مرحله ۴: برنامه‌ریزی و انجام بازدید ۲۶
- ۴-۱. هدف از بازدید چیست؟ ۲۶
- ۴-۲. قبل از بازدید: برنامه‌ریزی هوشمندانه ۲۷
- ۴-۳. در حین بازدید: تکنیکهای حرفهای ۲۸
- مرحله ۵: ارائه پیشنهاد خرید ۳۰
- ۵-۱. پیشنهاد خرید چیست؟ ۳۰
- ۵-۲. اجزای یک پیشنهاد خرید حرفهای ۳۱
- ۵-۳. استراتژی تنظیم قیمت پیشنهادی ۳۲
- ۵-۴. اسکریپت تنظیم پیشنهاد با خریدار [با ادبیات خود بگویید] ۳۳

بخش ۴: مراحل ۶ تا ۷ - مذاکره و بستن ۳۴

- مرحله ۶: مذاکره و بستن قرارداد ۳۴
- ۶-۱. ذهنیت مذاکره: برد-برد ۳۴
- ۶-۲. مراحل مذاکره ۳۵
- ۶-۳. مدیریت اعتراضات خریدار در مرحله مذاکره ۳۶
- ۶-۴. اسکریپت بستن قرارداد ۳۸
- مرحله ۷: خدمات پس از فروش ۳۹
- ۷-۱. چرا خدمات پس از فروش مهم است؟ ۳۹
- ۷-۲. برنامه خدمات پس از فروش ۴۰
- ۷-۳. تولید ارجاع از خریداران راضی ۴۱

بخش ۵: ایجاد مشتری مادامالعمر ۴۲

- ۵-۱. مشتری مادامالعمر یعنی چه؟ ۴۲
- ۵-۲. استراتژیهای ایجاد مشتری مادامالعمر ۴۳

۳-۵. چرخه بازاریابی ارجاعی ۴۴

بخش ۶: نمونه تجربه - سناریوهای واقعی خریدار در ایران ۴۵

پیوستهای کاربردی ۵۰

پیوست ۱: چکلیست جلسه مشاوره حضوری ۵۰

پیوست ۲: اسکرپتهای کلیدی ۵۲

پیوست ۳: جدول پیگیری خریدار ۵۴

پیوست ۴: چارت تصمیمگیری خریدار ۵۵

پیوست ۵: منابع و مراجع ۵۶

سخن پایانی ۵۷



پیشگفتار: چرا این جزوه را میخوانید؟

در جزوه اول با مبانی حرفه‌ای املاک و تولید سرنخ آشنا شدید. یاد گرفتید که چگونه سرنخ پیدا کنید، آنها را دسته‌بندی کنید و پایگاه داده‌ای منظم بسازید. اما تولید سرنخ فقط نیمی از راه است. نیمه دیگر، تبدیل آن سرنخ‌ها به مشتریان وفادار است.

دوره پیشرفته «بُردن با کمک خریداران Win with Buyers» آقای خبره دقیقاً به همین موضوع می‌پردازد. این دوره یک برنامه یک‌روزه است که شما را با چرخه ۷ مرحله‌ای خدمات به خریدار آشنا می‌کند و مدل‌ها، سیستم‌ها، تکنیک‌ها و اسکرپت‌های اثبات‌شده‌ای را به شما آموزش می‌دهد تا بتوانید خریداران را جذب، راضی و مادام‌العمر نگه دارید.

چرا این موضوع برای شما حیاتی است؟

بازار مسکن ایران، بازاری پیچیده، پرنوسان و پر از چالشهای حقوقی و مالی است. خریداران ایرانی معمولاً:

- ❌ از کلاهبرداری‌های ملکی می‌ترسند
- ❌ با نوسانات شدید قیمت دست‌وپنجه نرم می‌کنند
- ❌ از مدارک و استعلام‌های پیچیده سردرگم می‌شوند
- ❌ نیاز به مشاوره‌ای جامع و قابل اعتماد دارند

وقتی شما بتوانید این چرخه ۷ مرحله‌ای را به درستی پیاده کنید، نه تنها یک خریدار را به قرارداد می‌رسانید، بلکه یک مشتری مادام‌العمر میسازید که شما را به دیگران معرفی می‌کند.

پیام کلیدی آقای خبره: «آقای خبره یک شرکت آموزشی و کوچینگ است که در قالب یک شرکت املاک ظاهر شده است».

نقشه راه: این جزوه شامل چه چیزهایی است؟

بخش	عنوان	درصد
۱	شناخت چرخه ۷ مرحله‌ای (آشنایی با مدل، اهمیت سیستماتیک شدن)	۱۲٪
۲	مراحل ۱ تا ۳: جذب تا مشاوره (تولید سرنخ خریدار، غربالگری اولیه، مشاوره حضوری حرفه‌ای)	۲۱٪
۳	مراحل ۴ تا ۵: بازدید و پیشنهاد (برنامه‌ریزی بازدید، تکنیک‌های ارائه، تنظیم پیشنهاد خرید)	۲۱٪
۴	مراحل ۶ تا ۷: مذاکره و بستن (مدیریت انتظارات، مذاکره برد-برد، بستن قرارداد)	۱۷٪
۵	ایجاد مشتری مادام‌العمر (خدمات پس از فروش، تولید ارجاع، پیگیری بلندمدت)	۱۲٪
۶	نمونه تجربه (نقش‌آفرینی سناریوهای واقعی خریدار در ایران)	۱۷٪
مجموع	قابل مطالعه در ۳ ساعت	۱۰۰٪

