



«Адвекс»: команда успеха

15 марта 2008 года агентство недвижимости «Адвекс» отметило свое 14-летие. Возраст, ассоциирующийся с ответственностью, взрослением, осознанием своей роли в обществе. Своими успехами, высоким статусом одного из лидеров среди работающих на воронежском рынке агентств недвижимости «Адвекс» обязан, в первую очередь, людям. Сплоченная команда профессионалов, нацеленная на достижение высоких результатов, готовая к обучению и развитию – одно из основных богатств компании. О том, как создается этот «золотой фонд», рассказывает менеджер по персоналу компании «Адвекс» Майя Аманова.

– В настоящее время «Адвекс» является одной из ведущих риэлторских компаний города. Что, по вашему мнению, лежит в основе этого успеха?

– В нашей компании очень большое внимание уделяется подбору и подготовке персонала, так как именно человеческий ресурс обеспечивает успех любого начинания. А в нашем деле это особенно важно, так как от имени компании «Адвекс» с клиентом работает конкретный специалист, и действия этого специалиста должны быть в высшей степени профессиональными. К сегодняшнему дню у нас сложилась уникальная команда, состоящая из умных, амбициозных и лояльных компании сотрудников, обладающих большим практическим опытом и готовых этим опытом поделиться с новичками. Поэтому, несмотря на характерную для нашей сферы деятельности текучку кадров, мы не только удерживаем успешно работающих сотрудников, но и активно привлекаем и обучаем новых.

– «Адвекс» может по праву гордиться своими специалистами. Работа в агентстве престижна. А кто может претендовать на должность риэлтора Вашей компании?

– При отборе персонала мы обращаем внимание на возраст. Клиенты не всегда серьезно воспринимают слишком молодого сотрудника, поэтому нам бы хотелось, чтобы претенденты были старше 25 лет. Предполагается, что к этому времени человек уже имеет высшее образование и некоторый жизненный опыт. Еще одно необходимое условие – амбициозность. Если человек на собеседовании говорит, что хочет зарабатывать 10 тысяч рублей, скорее всего, он нам не подходит. Такой сотрудник будет работать «по минимуму». Естественно, человек должен быть

коммуникабельным, иметь грамотную речь и презентабельный внешний вид, он должен быть готов к самостоятельному принятию решений, ведь, общаясь с клиентом, он является «лицом компании» и должен соответствовать тем высоким стандартам, которые мы предлагаем.

– Как «Адвекс» из подходящего кандидата «растит» успешно работающего сотрудника?

– В компании разработана специальная система подготовки, которая позволяет дать необходимую для самостоятельной работы теоретическую и практическую базу. Предусмотрен обучающий курс лекций. Самая первая, вводная, посвящена истории фирмы. Далее изучаются юридические, экономические и финансовые аспекты нашего дела, освещаются вопросы рекламы, детально рассказывается о том, как проводить просмотр квартиры, как подготовить документы и так далее. Но самое главное – человек сразу получает и практическую подготовку: параллельно с обучением он начинает работать.

– Но даже при отличной «аудиторной» подготовке начинающий риэлтор может не справиться с ситуацией в реальной жизни? Неужели он будет осваивать практическую сторону профессии, совершая ошибки и набивая шишки, а значит, усложняя жизнь клиента?

– Нашим клиентам мы гарантируем качественную услугу, и никакие отступления от этого правила недопустимы. Поэтому на этапе обучения новый специалист работает вместе с наставником из числа опытных сотрудников. Очень важно с самого начала получить полезный и успешный практический опыт, чтобы возникло желание остаться в компании.

– Расскажите, пожалуйста, поподробнее о системе наставничества.

– В соответствии с принятой в компании системой подготовки, всю работу с новыми агентами по недвижимости координирует менеджер по персоналу. Он прикрепляет новичков к одной из пяти групп. У каждой группы есть руководитель – ведущий менеджер по продажам. Затем менеджер по персоналу и ведущий менеджер по продажам выбирают наставника для каждого новичка. Этот выбор должен быть тщательно продуманным: для получения желаемого результата очень важна психологическая совместимость людей. На этой стадии нового агента по недвижимости контролируют HR-менеджер, наставник и ведущий менеджер по продажам. HR отвечает за обучение, наставник – за практику, а менеджер отвечает за все. Он заинтересован в положительных результатах обучения, так как должен сформировать свою конкурентоспособную группу риэлторов. Каждый менеджер по продажам хочет, чтобы в его команде работали самые лучшие. А как получить лучших? Научить.

– Для опытных сотрудников работа со стажерами – это обязательная «общественная нагрузка» или осознанное желание помочь новому человеку адаптироваться в профессии?

– Конечно, наставники в этом случае работают больше из альтруистических соображений, финансовой выгоды практически нет. Это педагогика по природе, болящие за будущее фирмы.

– По каким критериям Вы делаете выводы о том, насколько готов к самостоятельной работе недавно появившийся в компании сотрудник?

– Что касается успехов отдельно взятых агентов по недвижимости, то, конечно, все очень индивидуально. Но некоторые стандарты все же есть.

Стажировка подразумевает проведение трех сделок. Если все было сделано грамотно и результативно, значит, человек уже может работать самостоятельно, ему больше не нужен наставник. Он получает статус специалиста-консультанта и подчиняется только менеджеру.

При этом временных ограничений нет — обычно эти три сделки проводятся в период до года. Мы стремимся сделать все для успешной адаптации новых сотрудников. Ведем и специализированную тренинговую подготовку. Опыт показывает, что участие в тренинговых программах общего характера в нашем случае недостаточно эффективно: нужно готовить специалистов с учетом специфики риэлторской деятельности. Другими словами, риэлтор должен учить риэлтора, как ему работать. Мы проводим практические занятия в виде тренинга, направленные на освоение техники продаж. На этих занятиях «молодые специалисты» имеют возможность проговаривать проблемы, возникающие у них в процессе работы, а также получают от опытных сотрудников информацию о том, какие еще трудности их могут ожидать и как с ними справляться. Ведь могут возникнуть самые неожиданные проблемы. К своему удивлению, мы столкнулись с тем, что начинающие агенты по недвижимости боятся произносить количество комиссионных — озвучить 4-6% оказывается для некоторых очень непросто. Приходится объяснять, что высококвалифицированный специалист не может работать за тысячу рублей. Хорошо выполненная работа должна соответствующим образом оплачиваться.

— Проводится ли обучение опытных сотрудников «Адвекса», и кто выполняет функции «преподавателя»?

— Естественно, чтобы учить других, нужно обладать необходимыми знаниями и умениями самому. Периодически возникает необходимость обучения и опытных

сотрудников: появляются новые законы и документы, регламентирующие нашу деятельность. Подготовку осуществляют президент, генеральный директор, все ведущие менеджеры нашей компании. Это люди с огромным опытом, теоретическим и практическим. Они сами постоянно учатся, в плановом порядке проходят стажировки, российские и зарубежные, принимают участие в тренингах, ведь невозможно говорить о профессиональном росте без освоения нового, передового опыта.

— Вы сказали, что ведущий менеджер по продажам стремится создать конкурентоспособную группу риэлторов. Речь идет только о внешних конкурентах, или борьба за первенство идет и внутри компании?

— У нас существует квартальное соревнование, по результатам которого мы определяем и поощряем лучшие группы, работающие под руководством того или иного ведущего менеджера по продажам. Основным критерием результативности является финансовый. Группа-лидер выявляется по количеству заработанных денег. Система поощрения подразумевает разные меры, к которым, в частности, относятся зачисление наиболее отличившихся сотрудников в «Золотую команду» компании, корпоративные слеты в Санкт-Петербурге, участие в театрализованных праздниках, традиционные выезды на «риэлторскую уху», обеды с руководством и обсуждение дальнейших планов развития и взаимодействия, зарубежные поездки, учеба. Все это — выстраивание и поддержание мотивационной системы, корпоративной культуры, способствующие формированию приверженности сотрудников компании.

— Кто входит в «Золотую команду» «Адвекса»?

— «Золотая команда» — это примерно 15 человек, в основном, сотрудники,

работающие в агентстве с момента его основания. Но к этому «постоянному составу» могут присоединиться даже новички, если они продемонстрировали лучшие показатели по продажам.

— Можете ли Вы назвать конкурентные преимущества агентства недвижимости «Адвекс»?

— Персонал — одна из составляющих нашего конкурентного преимущества. Немного компаний предлагает аналогичную риэлторскую услугу, и выигрывает то агентство, услуга которого наиболее качественная и оперативная.

— Компания «Адвекс» сегодня пользуется заслуженным уважением и авторитетом — за время своего существования она добила много. «Адвекс» является членом Российской гильдии риэлторов, Воронежской Ассоциации риэлторов, Международной ассоциации FIABCI. Каковы планы на будущее?

— Планов очень много. Нельзя останавливаться на достигнутом. Достижения, которые считались невероятными вчера, устаревают, и мы стремимся к новым высотам. Наши планы — это дальнейшее расширение. Сейчас у нас работает порядка 100 человек, а хотелось бы увеличить это количество, как минимум, вдвое и при этом сохранить высокий профессиональный уровень. Мы считаем, что эти цели достижимы, потому что есть качественный кадровый ресурс, и руководство компании знает, чем «живет» коллектив и к каким свершениям он готов.

— Какой главный показатель успешной работы коллектива?

— Такой уровень внутреннего взаимодействия, при котором весь коллектив разговаривает «на одном языке». А это возможно, когда у сотрудников одинаковые цели и задачи — предоставление клиенту качественной и оперативной услуги за счет профессионального и ответственного отношения к делу.