

ДЛЯ АГЕНТСТВА И ОТДЕЛА ПРОДАЖ ЗАСТРОЙЩИКА

Система найма брокера: от отклика до первой сделки

Девять этапов воронки, тексты автоответов hh.ru, памятка рекрутера, профиль кандидата, сценарий собеседования и критерии экзамена. Всё, что нужно, чтобы найм перестал зависеть от одного человека.

Документ рабочий: его можно распечатать и отдать рекрутеру. Тексты писем и вакансии копируются и правятся под ваше агентство.

Сквозной процесс: кандидат нигде не ждёт

У каждого этапа своё действие, своя цель и своя точка автоматизации. Руководитель в любой момент видит, кто на каком уроке и кто согласовал дату экзамена.

01 Первичный контакт и автововлечение

Кандидат оставляет отклик — и мгновенно получает приглашение на страницу демо-вакансии: тестовое задание и ознакомительный кейс.

Цель: отсеять незаинтересованных и дать «попробовать» работу до личного общения.

АВТООТВЕТ HH.RU

02 Видео-визитка

Пройдя демо-вакансию, кандидат записывает короткое видео о себе и отправляет рекрутеру или куратору.

Цель: оценить коммуникацию, мотивацию и самопрезентацию, не тратя час на интервью с каждым.

03 Собеседование

Онлайн-встреча с рекрутером и будущим руководителем: компетенции, ожидания, вопросы кандидата. Отдельно проговариваются задания, порядок онбординга и момент, когда появится доступ к базе и лидам.

Цель: предварительное решение о допуске к адаптации.

04 Включение в адаптацию

Кандидата добавляют в закрытую группу в Telegram и высылают ссылку на регистрацию в учебной платформе. Куратор подтверждает регистрацию в личном кабинете — только после этого открывается доступ к материалам.

Цель: формально запустить онбординг и погрузить в рабочую среду.

ПЛАТФОРМА ОБУЧЕНИЯ

05 Согласование сроков экзамена

Кандидат сам называет дату, к которой будет готов сдавать, — исходя из своего темпа изучения материалов.

Цель: индивидуальный график вместо расплывчатого «когда изучу».

Самое слабое место у всех, кто внедряет это сам, — именно этап 05. Дату называют устно, её нигде не фиксируют, и половина потока теряется здесь. Заведите сводную таблицу статусов и пишите дату в календарь и в группу.

Адаптация с дедлайном и решение по системе

06 Кураторский контроль по будням

Куратор ежедневно пишет в группу: приветствие, вопрос о сложностях, просьба поделиться инсайтом, отметка, кто на каком уроке.

Цель: держать дисциплину, ловить «застревающих» на ранней стадии и создавать атмосферу поддержки, а не контроля.

07 Предэкзаменационная подготовка — 8-й урок

Кандидат выбирает комплекс задач для экзамена, берёт в изучение пять проектов для практики и согласовывает точные дату и время (обычно неделя от старта адаптации). Обязательный шаг: куратор созванивается лично — подбодрить и своими словами объяснить формат экзамена и что будет после него.

Цель: снять страх, обозначить критерии успеха, довести до финиша.

08 Подключение к CRM — 12-й урок

Кандидат получает доступ в CRM: своя база, лиды, задачи. Он переходит из учебного статуса в операционный, начинается испытательный срок.

Цель: сразу после экзамена человек работает, а не ждёт доступов.

CRM

09 Экзамен и решение

Ролевая игра плюс анализ первых реальных звонков. Три исхода:

- **Прошёл** — переход на более тёплые лиды, полноценная работа с клиентами.
- **Пересдача** — новая дата с разбором ошибок и дополнительной поддержкой.
- **Не подходит** — отказ с честной обратной связью.

Цель: решение по системе, а не по впечатлению.

Первое касание без участия человека

У hh.ru есть встроенный автоответ на отклик — бесплатный, с подстановкой имени кандидата. Включается в настройках вакансии галочкой, текст правится там же. Переменные: [personName] — имя кандидата, [myName] — имя рекрутера, [link] — ссылка на сайт компании. Важный нюанс: автоответ работает только для вакансий, опубликованных платно.

ПИСЬМО 1 · ПРИГЛАШЕНИЕ НА ДЕМО-ВАКАНСИЮ

Здравствуйте, [personName]!

Благодарим за отклик на вакансию брокера по курортной недвижимости. Мы ищем специалистов, готовых работать с премиальным объектом и высоким чеком. Чтобы вы могли принять осознанное решение, мы подготовили закрытый демо-доступ к вакансии.

Что вас ждёт на демо: реальные примеры, как выйти на стабильный доход в недвижимости; обзор компании; условия работы и мотивация подробно.

Пройдите демонстрацию вакансии по ссылке: _____

После просмотра ответьте на несколько вопросов — и куратор пригласит вас на интервью.

С уважением, HR-отдел «Ваше АН»

ПИСЬМО 2 · ПРИГЛАШЕНИЕ НА АДАПТАЦИЮ

Здравствуйте, [personName]!

Поздравляем! Вы успешно прошли отбор, и мы рады пригласить вас на адаптационный этап в команду брокеров по курортной недвижимости.

Чтобы вы могли быстро войти в курс дела и начать работать с нашими объектами, мы подготовили программу вводного обучения. Перейдите по ссылке, зарегистрируйтесь и изучите материалы для нового брокера: _____

Желаем продуктивного старта. До встречи в команде!

Текст, который приводит нужных

Заголовок (выбрать один)

- Менеджер / брокер по продажам инвестиционной недвижимости — Крым, Сочи, Алтай, Анапа
- Менеджер / брокер по продажам инвестиционной недвижимости (входящие лиды)
- Менеджер / брокер по продажам курортной недвижимости — Крым, Сочи, Алтай, Анапа

Описание

(Название АН) — инвестиционно-консалтинговая компания в сфере недвижимости. Мы специализируемся на инвестициях в различные виды активов и выходим на лидирующие позиции на рынке. Ищем удалённого агента, который готов расти вместе с нами и зарабатывать на сильном продукте.

Что предлагаем

- От 3 до 5 горячих лидов в день из Яндекс.Директа и других каналов
- Высокий агентский процент
- Никаких объявлений, фейков и «фонарей»
- Эксклюзивный продукт: курортная недвижимость России в высоком сегменте
- Фокус на новостройки Сочи и Крыма, закрытые старты продаж
- Полная удалёнка с поддержкой РОПа и выстроенными процессами

Кого ищем

- С опытом продаж и результатами в недвижимости или в высоком сегменте
- Хочет выйти на доход от 400 000 ₽ в ближайшие месяцы
- Готов учиться и применять готовые инструменты
- Хочет работать с тёплыми лидами, а не искать клиентов
- Ищет сильный продукт с высокой маржой и реальное обучение

Обещание вроде «90% агентов выходят на бронь в первый месяц» ставьте в текст только если оно верно для вашей компании. Завышенное обещание на входе возвращается текучкой на втором месяце.

Не «проверить», а включить в роль

Рекрутер в этой модели — первый этап адаптации. Задача не отсеять, а включить сильного кандидата в роль, трезво оценив риски.

1. Позиция в диалоге

Кандидат должен почувствовать, что попал в сильную систему. Вы транслируете уверенность в продукте, рынке и возможностях. Общение на равных — без «сверху вниз» и без заигрывания.

2. «Ты — лицо компании»

Брокер представляет компанию и рынок, а уровень его коммуникации напрямую влияет на доход. Доносить через вопросы: «Что клиент считает в первые две минуты общения?», «Как вы формируете первое впечатление о себе как о специалисте?»

3. Вопросы как инструмент

Вопросы не только выявляют, но и задают вектор — на обучение, результат и ответственность: «Как вы обычно быстро входите в новый продукт?», «За счёт чего выходили на результат быстрее других?». Задавать их имеет смысл, когда вы уже склоняетесь к положительному решению: выводы о компетентности по ним делать сложно.

4. Интеграция прошлого опыта

Не создавать ощущение «с нуля». Подсветить сильные стороны и показать перенос навыков: «Ваш опыт в ___ напрямую усиливает вас здесь», «Вы уже делали это, просто в другом продукте», «Вопрос не в том, чтобы научиться с нуля, а в масштабировании».

5. Поддержка против трезвой оценки

Ошибка — и перехвалить, и задавить. Усиливаем сильные стороны и спокойно проговариваем риски. Провалы в коммуникации, эмоциональной устойчивости и дисциплине критичны даже при сильных продажах.

6. Стабильный кандидат

Не «звезда», но адекватен и дисциплинирован — это низкий риск, высокая управляемость и хорошая база для роста. Таких не стоит недооценивать: стабильный человек с предсказуемым поведением ценнее «звезды с провалами».

Сильные кандидаты, адаптация и переход на тёплые лиды

7. Сильные кандидаты

Высокие результаты, конкретные кейсы, уверенность — отдельно подсветить руководителю и рассмотреть индивидуальные условия: сокращение адаптации, быстрый выход на лидогенерацию, пересмотр испытательного срока.

8. Как правильно продавать адаптацию

Стандарт: около двух недель адаптации плюс две недели испытательного срока, работа с базой, а не сразу с дорогими лидами. Объяснение простое: компания защищает дорогой трафик и сначала смотрит на навыки. При этом важно донести, что и на базе закрывают сделки. Ключевой триггер: «Показываете результат — система ускоряется под вас».

9. Переход к горячим лидам

Условия: 20 успешных звонков в день, две встречи в неделю (в приоритете проведённые самостоятельно), адекватная коммуникация. Тогда — доступ к более качественным лидам и рост дохода. И наоборот: слабые кандидаты дорогой трафик не получают.

10. Демонстрация вакансии

Рекрутер обязан чётко понимать продукт, знать декомпозицию дохода и уверенно объяснять модель. Кандидат должен услышать, из чего складывается доход, какие реальные чеки, какая воронка и какие этапы роста. Если рекрутер «плавает» — доверие теряется сразу.

11. Главная идея

Сильное собеседование — это когда кандидат чувствует рост и понимает, что от него требуется, уже начинает мыслить как брокер, а вы при этом чётко видите его ограничения и принимаете решение не на эмоциях, а по системе.

СКРИПТ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПОСЛЕ ИНТЕРВЬЮ

Добрый день, [Имя]. По итогам общения хочу дать обратную связь.

Вы производите впечатление кандидата с хорошей базой: [сильные стороны — опыт, коммуникация, результаты]. Это как раз то, что позволяет быстро выйти на результат в нашей модели.

Важно, что здесь не нужно начинать с нуля: вы уже работали с продажами — вопрос в том, чтобы переложить опыт на более дорогой и инвестиционный продукт.

Со своей стороны мы даём понятную систему: обучение, поддержку, воронку, клиентов и возможность выйти на сделки уже в первый месяц. Сначала работа идёт с базой — это этап, где мы смотрим на коммуникацию и конверсию. Показываете результат — система под вас ускоряется.

Как вы сами сейчас оцениваете эту возможность?

Если кандидат сомневается в себе: «Это нормальный этап. Вопрос в том, насколько вам откликается сам продукт. Если вы уже видите его ценность и перспективу ниши — получится. Финансовая подушка нужна на два месяца, чтобы вы спокойно работали и развивались».

Эталон, с которым сравнивают каждого

Профиль работает фильтром в четырёх точках: на этапе резюме, на интервью, при финальном выборе и на экзамене. Без него кандидатов сравнивают друг с другом — и берут лучшего из слабых.

Идеальный брокер

- Опыт продаж 2–3 года, желательно и B2C, и B2B
- Работал с чеком выше среднего: недвижимость, инвестиции, финансы, премиум
- Понимает длинный цикл сделки — от двух недель
- Мыслит как инвестиционный консультант: объясняет, зачем покупать
- Работает через доверие, умеет держать паузу и не давить
- Самостоятелен: сам планирует день и ведёт CRM
- Спокоен к отказам, ведёт клиента неделями
- Быстро осваивает продукт, тестирует и внедряет вместо споров
- Говорит конкретно: цифры, кейсы, действия
- Понимает, что первые деньги приходят не мгновенно

Антипрофиль

- «Только тёплые лиды и ничего больше»
- Нет опыта доведения сделок до конца
- Быстро теряет мотивацию без быстрых результатов
- Ждёт жёсткого контроля — на удалёнке это выгорание
- Путает интерес к нише с готовностью продавать
- Ожидает высокий доход сразу, без периода разгона
- Проваливается в коммуникации или устойчивости

Поведенческие маркеры на интервью: говорит конкретно, не уходит в общие формулировки, берёт ответственность за результат, сам задаёт вопросы про продукт, рынок и возможности.

Девять блоков вопросов

01 Вступление

снять напряжение, задать тон

- Что для вас сейчас ключевой фактор при выборе работы?
- Почему интересна именно курортная и инвестиционная недвижимость?

02 Опыт в продажах

глубина, а не факт опыта

- Какие сделки считаете самыми сильными и почему?
- Опишите цикл сделки от первого контакта до закрытия
- С каким средним чеком работали?
- Как работаете с клиентом, который «думает»?
- Где эффективнее: холодный трафик или входящие лиды?

03 Коммуникация и переговоры

критический блок

- Ситуация, где нужно было договориться со сложным клиентом
- Был ли опыт партнёрских продаж или работы через агентов?
- Как выстраиваете доверие с тем, кто вас не знает?
- Что важнее: быстро закрыть сделку или отношения?
- Отказывались ли вы сознательно от сделки? Почему?

04 Рынок и мотивация

осознанность выбора ниши

- Как понимаете рынок курортной недвижимости сегодня?
- Какие регионы и форматы считаете перспективными?
- Как объясняете клиенту ценность таких инвестиций?
- Почему многие новички не удерживаются в этой нише?

05 Удалённый формат

зона риска

- Как организуете день без внешнего контроля?
- Что делаете, когда «не хочется работать», но нужно?
- Как понимаете, что работаете эффективно?

06 Личные качества

драйв и динамика

- Что заряжает в работе с клиентами? Как реагируете на отказ?
- Как относитесь к командировкам и нестабильному графику?

07 Обучаемость

скорость входа в продукт

- Как быстро осваиваете новый продукт? Пример
- Как относитесь к скриптам и стандартам продаж?
- Что делаете, если продукт не понят до конца, а продавать нужно?

08 Ожидания

снижение текучки

- Какой доход считаете комфортным и целевым?
- Сколько сделок в месяц считаете нормой?
- Что станет причиной уйти из компании?

09 Завершение

адекватность и интерес

- Какие у вас вопросы ко мне и к компании?
- Что важно уточнить перед принятием решения?

Ролевая игра и разбор по семи критериям

Перед началом задаётся конкретный кейс. Пример: «Я клиент. Рассматриваю инвестиции ради пассивного дохода, бюджет 15 млн ₽, возможна ипотека. Смотрел один проект, но сомневаюсь из-за ипотечной нагрузки, при этом уверен, что лучше вкладываться в центр города. Склоняюсь отложить покупку и положить деньги на депозит». Задача агента — провести встречу и перевести клиента к целевому действию.

Регламент проговаривается заранее: тайминг ролевой игры (20–30 минут), тайминг обратной связи, роли участников. Наблюдатель в диалоге не участвует, камеру держит выключенной и фиксирует наблюдения.

ЧТО ОЦЕНИВАЕМ

Цель встречи	Соответствует ли кейсу, удерживается ли фокус, достигнута ли в финале
Начало и контакт	Обозначен ли тайминг, создано ли доверие
Программирование	Понимает ли клиент план встречи и что будет дальше
Квалификация	Логика и глубина вопросов, живой диалог вместо допроса
Презентация	Модель ХПВ, аргументация в цифрах, связь продукта с задачей клиента
Работа с сомнениями	«Дорого», «лучше подождать», депозит против инвестиции
Закрытие	Чёткое целевое действие и готовое УТП на конкретный лот

КАК ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

- Сначала сильные стороны. Зафиксировать, что уже встроено и на что опираться.
- Hard skills. Где не хватило фактуры, где нет инвестиционной аргументации, ошибки в ХПВ, расчётах и логике продукта.
- Soft skills. Структура диалога, управление разговором, вопросы, уверенность, наличие программирования и закрытия.
- Зоны роста — не больше трёх, через действие: не «плохо провёл презентацию», а «переведи характеристики в выгоды и добавь расчёт доходности в цифрах».
- Фокус на применении. Что протестировать в ближайших звонках и встречах.

Тело презентации нарабатывается практикой. А вот программирование встречи, постановка цели, логика квалификации, корректное закрытие и управление диалогом тренируются сразу — именно они влияют на конверсию из встречи в бронь.