



ПЕРВАЯ ПРАКТИЧЕСКАЯ
КОНФЕРЕНЦИЯ РИЭЛТОРОВ – 2024

Корпорация
Риэлторов
Мегаполис
Сервис



Искусственный интеллект в бизнес-процессах агентства недвижимости правда и немножко мифов

Яна Лурье
Санкт-Петербург

Новые точки роста: опыт, практика, успех!

ОСНОВНЫХ мифа два:

Миф неинформированных оптимистов

Нейросеть – волшебная штука. Сделает мне хорошо, даже если я не могу сказать, что сейчас плохо.

Миф неинформированных скептиков

Нейросеть никогда не даст такого результата, как человек (не напишет качественный текст, не учтет все детали проекта, не поймет особенности компании)



Что имеем в виду, когда говорим об использовании искусственного интеллекта?

Хорошая нейросеть

- ChatGPT 4 TURBO
ChatGPT 4o



Квалифицированный оператор

- Промпт инженер + методист + эксперт

Claude 3 Opus

- Bard Gemini Pro



Варианты использования ИИ

- **Мозговой штурм** – ролевое использование нейросети
- **Рабочая группа** – одна или несколько ролей нейросети
- **GPT-агенты** для рутинных задач
- **Тренажеры**
- **Нейроботы**



Анализ звонков и встреч

Основные проблемы анализа звонков

- Трудоемкость
- Затратность
- Высокий риск потери объективности
- Выборочность





Служба качества АН1

От community builder 8

Этот агент проверяет качество звонков риэлторов



звонок 32.docx

Документ



Сообщение Служба качества АН1...




Критерий	Оценка	Комментарий
Соответствие структуре скрипта	8	Риэлтор пытается следовать скрипту, предлагая различные варианты жилья и консультации, однако не всегда гибко реагирует на потребности клиента, не предлагая альтернативных решений проблем с ипотекой на начальных этапах разговора.
Вежливость и внимательность	7	Риэлтор оставался вежливым на протяжении всего разговора, но местами не проявлял достаточного внимания к специфике запросов клиента, например, касательно ежемесячного платежа по ипотеке, что вызвало некоторое недовольство со стороны клиента.
Результативность звонка	5	Риэлтору не удалось назначить ни встречу в офисе, ни на объекте, ни видеовстречу; в лучшем случае была договоренность о перезвоне через неделю. Это говорит о среднем уровне результативности: не было достигнуто немедленное следующее действие, но и разговор не завершился полным отказом.
Демонстрация компетентности	6	Риэлтор пытался демонстрировать знание рынка, предлагая квартиры в разных районах, но не смог предоставить конкретные ответы на важные для клиента вопросы, например, возможность уложиться в определённый ежемесячный платеж по ипотеке, что подрывает восприятие его компетентности.
Динамика разговора	6	На протяжении разговора не наблюдается явного увеличения лояльности или заинтересованности клиента. Клиент оставался при своих требованиях и показал готовность продолжить разговор только после дополнительных разъяснений, что указывает на отсутствие значительного прогресса в динамике.

Теперь, нужно ли что-то подробнее прокомментировать по этому анализу?

Теперь, нужно ли подготовить какие-то учебные материалы для обучения этого агента, например, тесты или кейсы?

У **Вы**
да. давай проверим, знает ли он скрипт

 **Служба качества АН1**
Для проверки знания скрипта агентом можно разработать следующий тест с кейсами, каждый из которых проверяет знание и правильное применение различных частей скрипта. В каждом кейсе предложены ситуации, требующие от агента выбора наиболее подходящего действия согласно скрипту.

Тест: Знание скрипта

Инструкция: Выберите наиболее подходящий ответ из предложенных, который соответствует скрипту общения с клиентом.

Кейс 1: Актуальность покупки

Ситуация: Клиент давно не обновлял свой запрос на покупку квартиры. Ваша задача узнать, актуально ли это желание.

Вопрос: Как вы начнете разговор?

Варианты ответов:

А) "Здравствуйте! Я вижу вашу заявку на покупку однокомнатной квартиры, это еще актуально?"



В) "Здравствуйте! Могу ли я вам чем-то помочь сегодня?"



Вы

предложите программу из двух занятий по 30 минут для тренировки этого агента



Служба качества АН1

Для эффективной тренировки агента можно разработать программу из двух занятий по 30 минут. Эти занятия будут нацелены на улучшение ключевых навыков общения и глубокое понимание скрипта.

Занятие 1: Основы скрипта и применение в различных сценариях

Длительность: 30 минут

Цели:

- Понимание и запоминание структуры скрипта.
- Разбор типичных сценариев общения с клиентами и правильного использования скрипта.

Программа занятия:

1. **Теоретическая часть (10 минут):** Краткий обзор скрипта, объяснение его структуры и основных целей каждого его элемента.
2. **Практическая часть (15 минут):** Ролевые игры по скрипту с разными вариантами развития сценариев. Агент практикует реакции на различные ответы клиентов, например, "актуально", "не актуально", "уже купил" и т.д.
3. **Обратная связь (5 минут):** Обсуждение сложностей, с которыми агент столкнулся во время ролевых игр, и предложения по улучшению его реакций.





Служба качества АН1

Конечно, давайте проведём ролевую игру, где я буду клиентом, а вы — агентом недвижимости. Вы можете использовать скрипт и практиковать свои навыки общения, применяя теоретические знания на практике.

Сценарий:

Я — потенциальный покупатель, интересующийся приобретением двухкомнатной квартиры в Санкт-Петербурге. У меня есть конкретные требования к району и инфраструктуре, а также определённый бюджет.

Ваша задача:

Использовать скрипт для начала разговора, выяснить мои потребности, предложить подходящие варианты и попытаться назначить встречу для дальнейшего обсуждения.

Начало разговора:

Приветствие, представление и первый вопрос согласно скрипту.

Вы начинаете:




Вы

Добрый день! вижу вашу заявку на покупку. Это еще актуально?



Служба качества АН1

Добрый день! Да, это все еще актуально.  действительно интересуюсь покупкой двухкомнатной квартиры.



Анализ качества скрипта

- **Анализ 1100 звонков риэлторов выявил:**
 1. Две фразы скрипта, вызывающие напряжение клиентов.
 2. Два варианта нестандартных действий риэлторов, улучшающих эмоциональное состояние клиентов.
 3. Типовые возражения клиентов и аргументы и сценарии, которые реально работают.



Что еще может нейросеть

- Анализ переписки
- Тестирование знаний и навыков
- Создание обучающих материалов
- Консультирование сотрудников по обучающим материалам



Используя текущую учебную программу, таблицу оценки знаний стажеров после прохождения обучения и результаты промежуточной производственной аттестации создай подробный план новой учебной программы, включающий:

- 1. Интерактивные элементы для развития коммуникативных навыков.**
- 2. Модули для глубокого понимания рыночных аналитик.**
- 3. Игровые элементы, которые помогают учиться управлению временем и ресурсами.**
- 4. Симуляции реальных сделок с использованием виртуальной реальности для лучшего понимания процессов.**
- 5. Индивидуализированные задания на основе предыдущих ошибок и успехов студентов для коррекции их учебного пути.**

Обеспечь, чтобы программа была адаптирована для разных уровней опыта и включала постепенное усложнение заданий.

GPT-агенты УЦ

- Планы занятий, презентации
- Борьба с кривой забывания
- Тесты
- Тренажеры
- Кейсы для отработки знаний
- Конспекты занятий
- Методические пособия



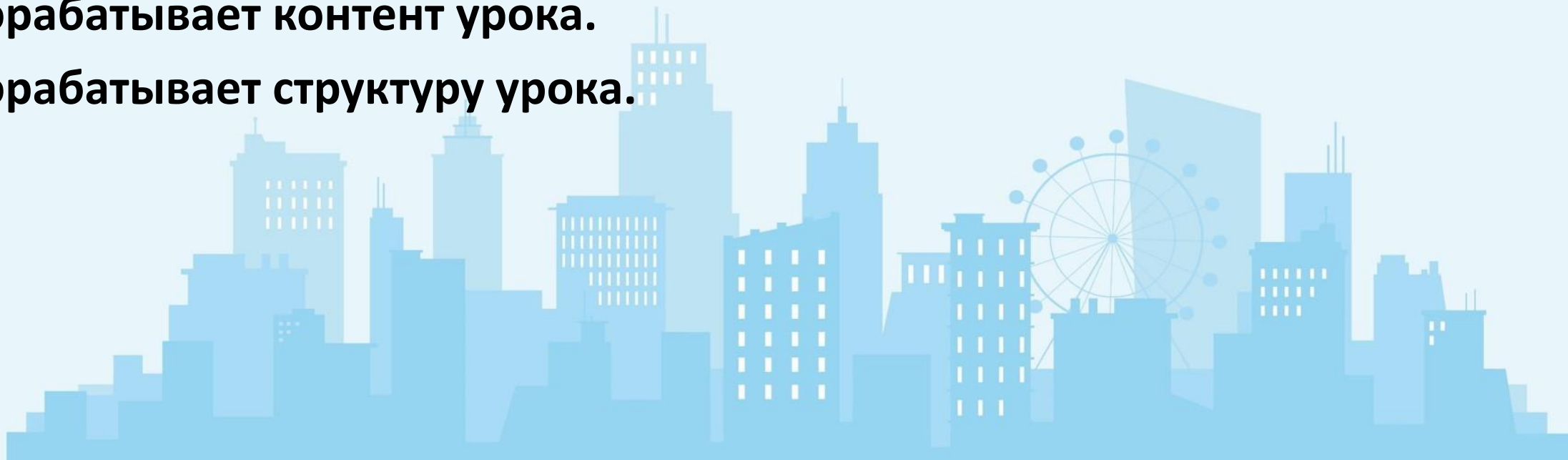


нейростажер-скептик, тестировщик учебных программ

От community builder 👤

помогает сделать учебные материалы понятными и полезными

- 1. Показывает, какие вопросы останутся обучающихся после изучения материала.**
- 2. Дорабатывает контент урока.**
- 3. Дорабатывает структуру урока.**





Вы



работа с покупателем.docx

Документ

сделай, пожалуйста, развернутый тест. 10 вопросов



МарьПална

На основе предоставленного текста, я подготовила развернутый тест из 10 вопросов с развернутыми вариантами ответов. Проверим, насколько внимательно ваши ученики изучили материал!

Тест: Работа с покупателем на рынке недвижимости

1. Какова основная цель брокерской услуги для покупателя?

- А) Помощь в получении кредита под минимальный процент.
- В) Предоставление информации о различных объектах на рынке, в том числе о тех, которые сложно найти в открытых источниках, чтобы покупатель мог сделать осознанный выбор.
- С) Организация и проведение переговоров за покупателя.
- D) Урегулирование юридических вопросов, связанных с покупкой недвижимости.



ChatGPT 4o



Адверт



Мистер План



АннаВанна



нейростажер-скептик...



Репчик



ИннаСанна



ННО



Декарт



служба качества



Служба качества АН1



Кэрон



ТВС



Фликерман

• GPT-помощники – новый штат наших сотрудников





ПЕРВАЯ ПРАКТИЧЕСКАЯ
КОНФЕРЕНЦИЯ РИЭЛТОРОВ – 2024

Корпорация
Риэлторов
Мегаполис
Сервис



Спасибо за внимание!
Какие материалы вам отправить



Новые точки роста: опыт, практика, успех!