

Chăm sóc chủ nhà: Luồng vận hành & Hướng dẫn thao tác trên ProAgent app

Hà Nội
11/9/2024

Bắt đầu triển khai cho nguồn OH

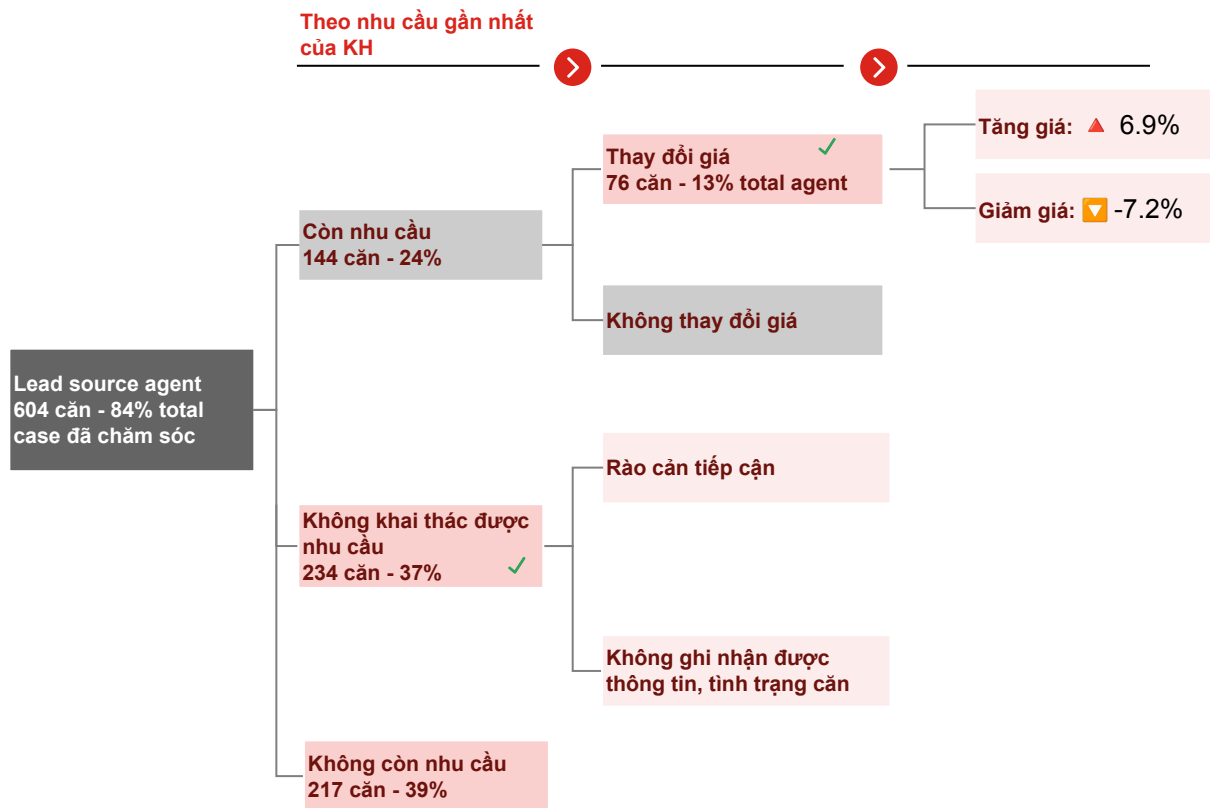
- Trong tháng 6, số lượng hàng trên bảng hàng rất lớn +1300 căn, aging trung bình lên tới 63 ngày
- > Bắt đầu thực hiện luồng chăm sóc chủ nhà đối với **361 căn nguồn OH** có thời gian cập nhật ≥ 15 ngày
- > Có đến **41% chủ nhà phản hồi không còn nhu cầu bán**
10% chủ nhà phản hồi còn nhu cầu bán - nhưng thay đổi giá
- > Chuyển thành luồng thực hiện ĐỊNH KỲ cho **nguồn OH**

Áp dụng cho nguồn AGENT

- Đầu tháng 7, số lượng hàng trên bảng hàng +1100 căn, aging trung bình 78 ngày
- > Thực hiện luồng Chăm sóc chủ nhà đối với **604 căn nguồn Agent** có thời gian cập nhật ≥ 15 ngày
- > Có đến **39% chủ nhà phản hồi không còn nhu cầu bán**
13% chủ nhà phản hồi còn nhu cầu bán - nhưng thay đổi giá (*chi tiết slide sau*)
- > Chuyển thành luồng thực hiện ĐỊNH KỲ cho cả **nguồn OH & AGENT**



89% căn đã thực hiện chăm sóc cần update thông tin



Highlights

SOURCE AGENT

♦ Source Agent chiếm 84% số căn chăm sóc batch 2 (604 căn)

Trong đó, 89% (535 căn) đã thực hiện chăm sóc thuộc nguồn Agent cần update thông tin:

- ♦ 39% không còn nhu cầu bán (397 căn)
- ♦ 37% không khai thác được nhu cầu (234 căn)
- ♦ 12% còn nhu cầu nhưng thay đổi giá (76 căn)

♦ 13% số căn active trên bảng hàng còn nhu cầu bán, nhưng thay đổi giá

♦ Biên độ thay đổi:

+ Avg. % ▲ giá: 6.9%

+ Avg. % ▼ giá: -7.2%



Luồng Chăm sóc chủ nhà - Chi tiết

Phân loại

Thực hiện
CSCN

Ghi nhận & thông báo kết quả

Phản hồi kết quả

Cập nhật trạng thái/thay đổi

Kiểm tra tuân thủ

Thời gian
cập nhật
tình trạng
chăm sóc >=
15 ngày

Inventory

CS

Sales
in-house

App

QC

OneHousing

CS thực
hiện CSKH
định kỳ

Sales tiếp nhận kết
quả

App noti cho Sales
"MCH có cập nhật mới"

SLA 24h

Chủ hết nhu
cầu bán

Không khai
thác được nhu
cầu

Chủ vẫn còn
nhu cầu bán

Thay đổi
giá

Giữ giá

Realtime

Sales xác nhận off/
không phản hồi

Sales báo chưa off

QTNH off hàng

SLA 48h

SA liên hệ lại chủ nhà để
cập nhật tình trạng bán

SLA 48h

Sales cập nhật giá bán

SLA 48h

QC kiểm tra
tuân thủ

Confidential

Mục tiêu

- Tăng chất lượng bảng hàng OneHousing nói chung và giỏ hàng cá nhân QLKV nói riêng
- Tăng mức độ thân thiết giữa OneHousing/QLKV với chủ nhà

Lợi ích

- Tiết kiệm thời gian và nguồn lực cho QLKV thông qua việc rà soát hàng hóa, offboard các căn mà chủ nhà không còn nhu cầu bán/không tiếp cận được
- Liên tục cập nhật giá bán/nhu cầu của chủ nhà, sát với xu hướng thị trường -> Tăng khả năng giao dịch thành công





Hướng dẫn:

1. Tiếp nhận kết quả Chăm sóc chủ nhà từ CS
2. Cập nhật thông tin nhu cầu
 - 2.1. Xác nhận Dừng chăm sóc
 - 2.2. Cập nhật Giá bán
 - 2.3. Cập nhật Trạng thái chăm sóc



NỘI DUNG:

Hướng dẫn:

1. Tiếp nhận kết quả Chăm sóc chủ nhà từ CS
2. Cập nhật thông tin nhu cầu
 - 2.1. Xác nhận Dừng chăm sóc
 - 2.2. Cập nhật Giá bán
 - 2.3. Cập nhật Trạng thái chăm sóc

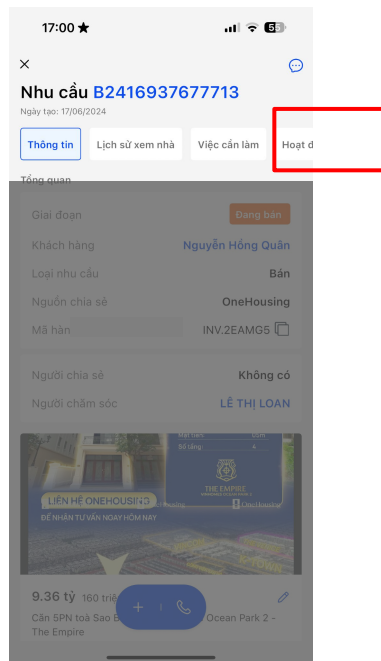
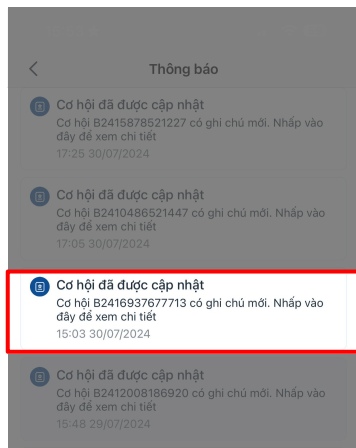
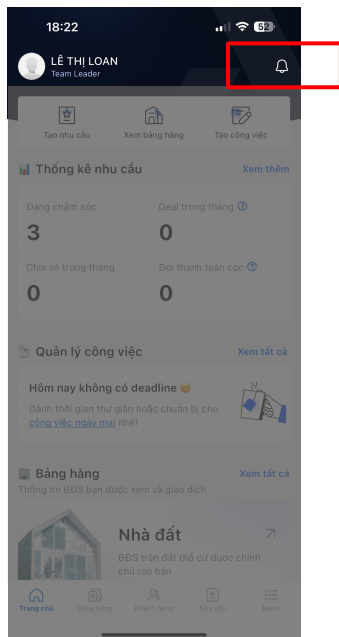
1. Hướng dẫn Tiếp nhận Kết quả Chăm sóc chủ nhà từ CS

Bước 1. Nhấn vào ký hiệu chuông ở góc trái màn hình để xem thông báo cập nhật

Bước 2. Trong hộp thoại “Thông báo” → chọn vào **thông báo tương ứng với MCH** có thông tin cần cập nhật của

Bước 3. Lướt sang phải → Chọn mục **“Hoạt động chăm sóc”**

Kết quả: Các ghi chú hiển thị theo thời gian mới nhất, nội dung ghi nhận bao gồm:
i) Thay đổi nhu cầu/Tình trạng leads
ii) Thay đổi giá





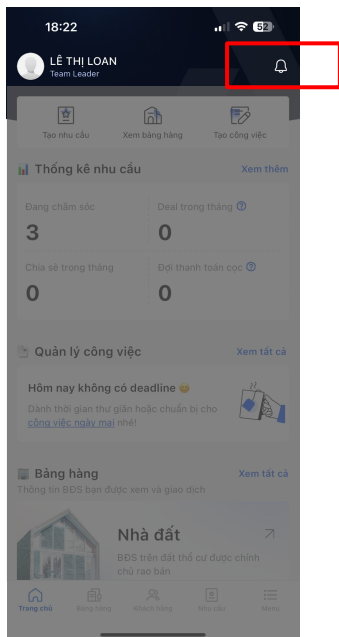
NỘI DUNG:

Hướng dẫn:

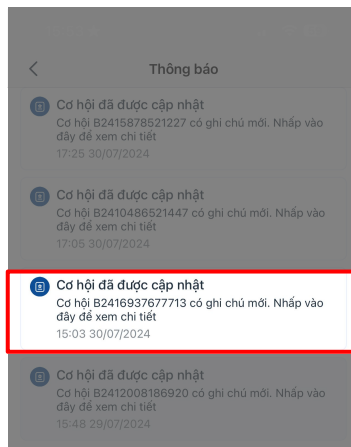
1. Tiếp nhận kết quả Chăm sóc chủ nhà từ CS
2. Cập nhật thông tin nhu cầu
 - 2.1. Xác nhận Dừng chăm sóc
 - 2.2. Cập nhật Giá bán
 - 2.3. Cập nhật Trạng thái chăm sóc

2.1. Hướng dẫn **Dừng chăm sóc**

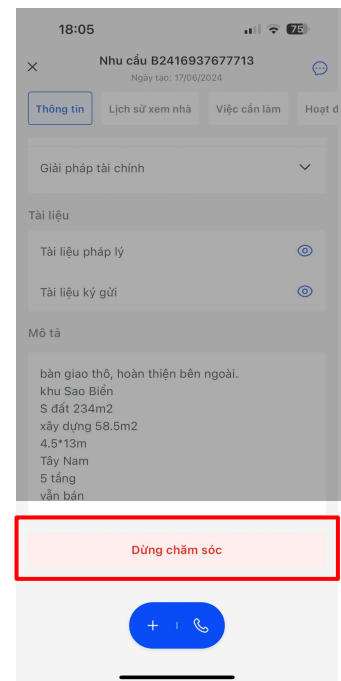
Bước 1. Nhấn vào ký hiệu chuông ở góc trái màn hình để xem thông báo cập nhật



Bước 2. Trong hộp thoại “Thông báo” → chọn vào **thông báo tương ứng với MCH** có thông tin cần cập nhật của



Bước 3: Ở hộp thoại “Thông tin”, chọn “Dừng chăm sóc”



2.1. Hướng dẫn **Dừng chăm sóc**

Bước 3. Xác nhận các thông tin dừng chăm sóc

- (1) Lý do dừng chăm sóc
- (2) Rào cản chăm sóc
- (3) Rào cản chính của KH
- (4) Chi tiết rào cản

18:06

← Dừng chăm sóc

Lý do dừng chăm sóc *

☐ Chủ nhà muốn giữ nhà

☐ Bất động sản không đủ điều kiện bán

☐ BĐS đã bán bên ngoài OneHousing

☐ Không liên hệ được chủ nhà

☐ Khác

Rào cản chăm sóc *

☐ Gặp rào cản

Gửi đi

18:07

← Dừng chăm sóc

Lý do dừng chăm sóc *

☐ Chủ nhà muốn giữ nhà

☐ Bất động sản không đủ điều kiện bán

☒ BĐS đã bán bên ngoài OneHousing

☐ Không liên hệ được chủ nhà

☐ Khác

Rào cản chăm sóc *

☒ Gặp rào cản

Rào cản chính của KH *

Cạnh tranh của đại lý khác

Chi tiết rào cản Cạnh tranh của đại lý khác *

Chi tiết rào cản Cạnh tranh của đại lý khác

Type to search

BDS đã bán bên ngoài OH

KH được offer giá bán tốt hơn từ bên khác

Bước 4. Nhấn gửi đi

18:07

← Dừng chăm sóc

Lý do dừng chăm sóc *

☐ Chủ nhà muốn giữ nhà

☐ Bất động sản không đủ điều kiện bán

☒ BĐS đã bán bên ngoài OneHousing

☐ Không liên hệ được chủ nhà

☐ Khác

Rào cản chăm sóc *

☒ Gặp rào cản

Rào cản chính của KH *

Cạnh tranh của đại lý khác

Chi tiết rào cản Cạnh tranh của đại lý khác *

BDS đã bán bên ngoài OH

Gửi đi





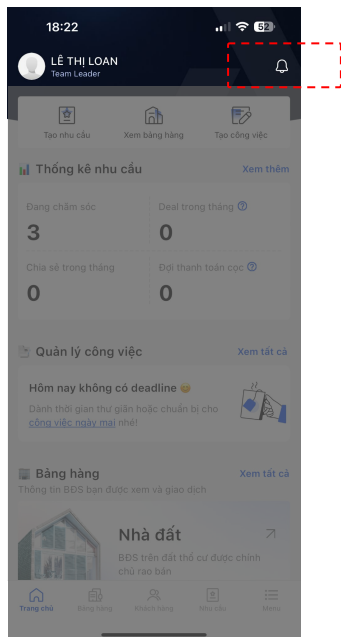
NỘI DUNG:

Hướng dẫn:

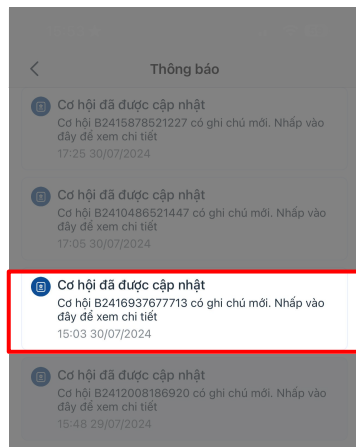
1. Tiếp nhận kết quả Chăm sóc chủ nhà từ CS
2. Cập nhật thông tin nhu cầu
 - 2.1. Xác nhận Dừng chăm sóc
 - 2.2. Cập nhật Giá bán
 - 2.3. Cập nhật Trạng thái chăm sóc

2.2. Hướng dẫn Cập nhật giá bán

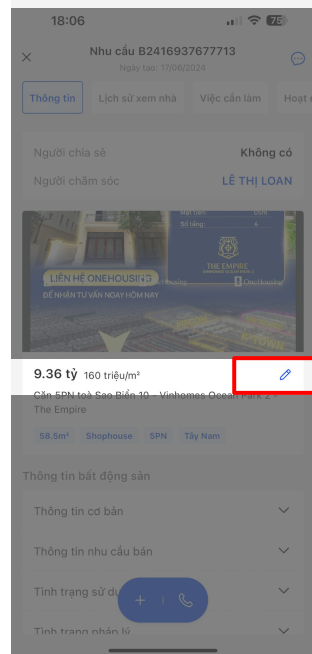
Bước 1. Nhấn vào ký hiệu chuông ở góc trái màn hình để xem thông báo cập nhật



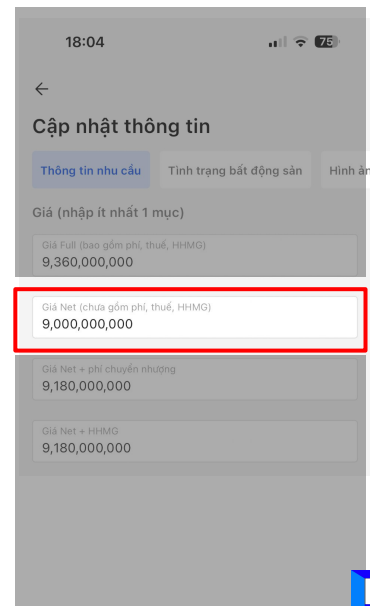
Bước 2. Trong hộp thoại “Thông báo” → chọn vào **thông báo tương ứng với MCH** có thông tin cần cập nhật của



Bước 3. Hộp thoại nhu cầu tương ứng hiện ra
Ở tab “Thông tin”
Chọn “**Thông tin cơ bản**”



Bước 4. Cập nhật giá net





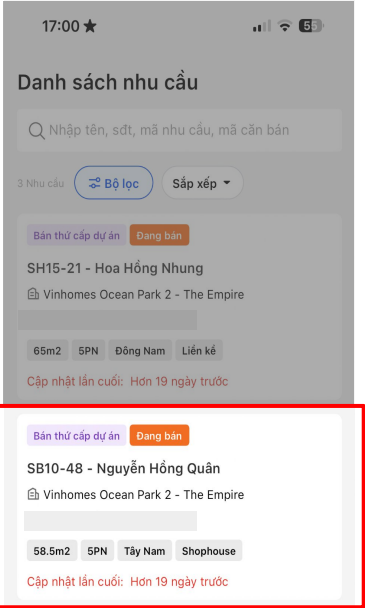
NỘI DUNG:

Hướng dẫn:

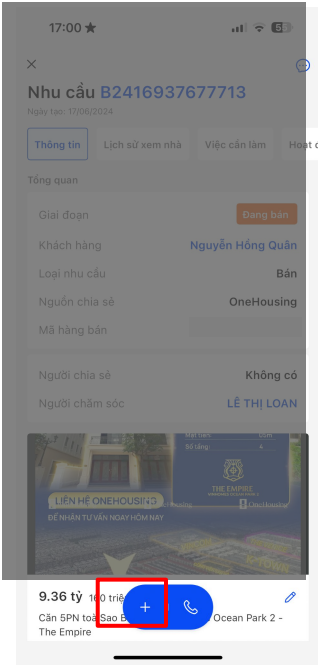
1. Tiếp nhận kết quả Chăm sóc chủ nhà từ CS
2. Cập nhật thông tin nhu cầu
 - 2.1. Xác nhận Dừng chăm sóc
 - 2.2. Cập nhật Giá bán
 - 2.3. Cập nhật Trạng thái chăm sóc

2.3. Hướng dẫn Cập nhật trạng thái chăm sóc

Bước 1. Vào “Danh sách nhu cầu”
→ Chọn **MCH cần cập nhật**



Bước 2. Hộp thoại nhu cầu tương ứng hiện ra
→ Chọn **dấu cộng “+”** ở phía dưới màn hình

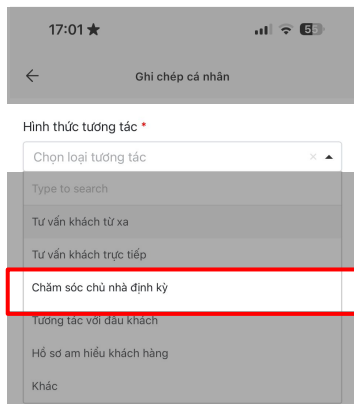


Bước 3. Chọn “Thêm ghi chú mới”

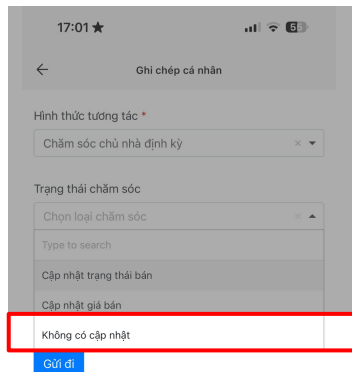


2.3. Hướng dẫn Cập nhật trạng thái chăm sóc

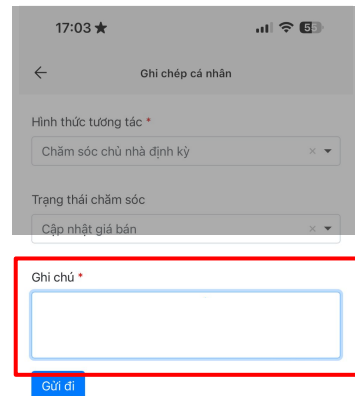
Bước 4. Chọn “Chăm sóc chủ nhà định kỳ” ở ô “**Hình thức tương tác**”



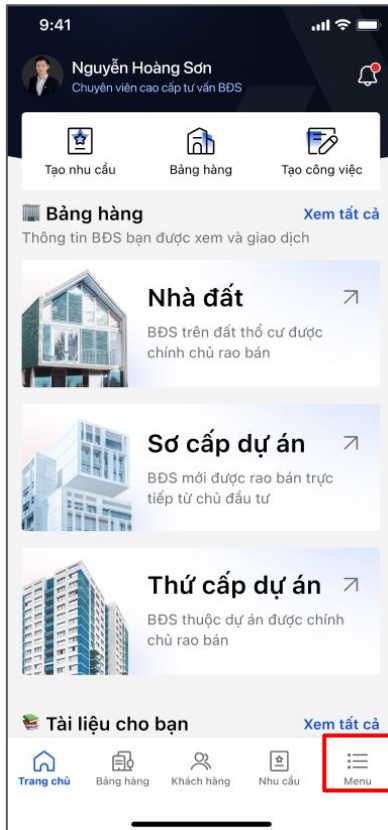
Bước 5. Chọn 1 trong 3 trạng thái chăm sóc tương ứng:
(1) Cập nhật trạng thái bán
(3) Không có cập nhật



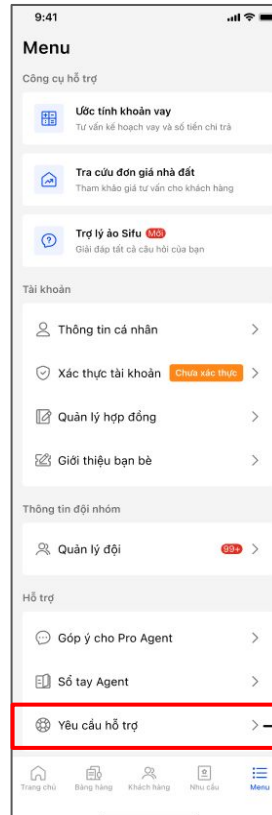
Bước 6. Nhập chi tiết nội dung thay đổi



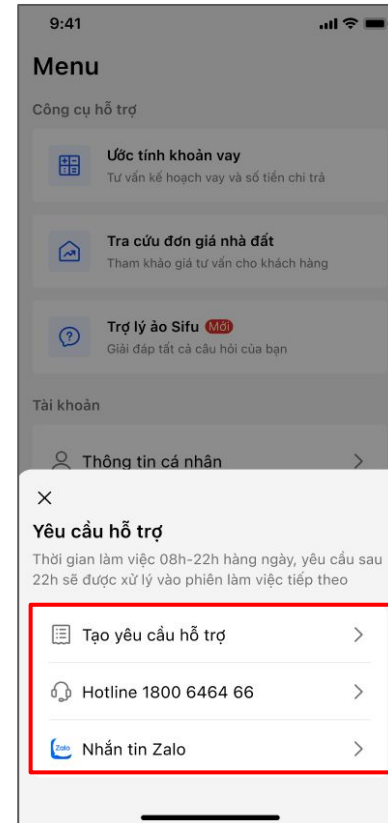
*** Hướng dẫn tạo Yêu cầu hỗ trợ



- Từ màn hình trang chủ, chọn nút "Menu"



- Chọn "Yêu cầu hỗ trợ"



- Chọn 1 trong 3 cách trên để được hỗ trợ



A series of vertical bars of varying widths and colors (white and light gray) arranged horizontally across the upper portion of the slide.

Thank you