

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет

Економічні проблеми сталого розвитку

Экономические проблемы устойчивого развития

Economical Problems of Sustainable Development



Матеріали

Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів,
аспірантів і молодих вчених, присвячена пам'яті
професора Олега Балацького
(Україна, Суми, 23 – 27 квітня 2018р.)

Суми
Сумський державний університет
2018

УДК [330.34+330.336](063)
E45

Рецензенти:

Л. Л. Гриценко – доктор економічних наук, професор кафедри фінансів і підприємництва у навчально-науковому інституті фінансів, економіки та менеджменту імені Олега Балацького у Сумському державному університеті;

М. М. Петрушенко – доктор економічних наук, доцент, доцент кафедри управління навчально-наукового інституту фінансів, економіки та менеджменту імені Олега Балацького у Сумському державному університеті;

*Рекомендовано вченою радою
Сумського державного університету
(протокол № 10 від 20 квітня 2018 р.)*

E45 Економічні проблеми сталого розвитку: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Економічні проблеми сталого розвитку», присвячена пам'яті професора Олега Балацького (м. Суми, 23 – 27 квітня 2018 р.) / за заг. ред.: Т. А. Васильєвої, Г. О. Швіндіної. – Суми : Сумський державний університет, 2018. – 353 с.

ISSN 2307-6283 (Україна)

До збірника ввійшли матеріали щорічної науково-практичної конференції «Економічні проблеми сталого розвитку» імені проф. О.Ф. Балацького, в яких наведені результати наукових досліджень, виконаних у різних країнах, із наукових напрямів, пов'язаних з економічними, управлінськими проблемами сталого розвитку в різних сферах актуальних наукових досліджень та практичній діяльності інститутів та сучасних організацій.

Для науковців, викладачів вищих навчальних закладів, студентів, аспірантів, докторантів та всіх, хто цікавиться науково-практичними проблемами сучасної економіки й теорії управління.

В сборник вошли материалы ежегодной научно-практической конференции «Экономические проблемы устойчивого развития» имени проф. О.Ф. Балацкого, в которых приведены результаты научных исследований, выполненных в разных странах, по научным направлениям, связанным с экономическими и управленческими проблемами устойчивого развития в разных сферах актуальных научных исследований и практической деятельности институтов и современных организаций.

Для ученых, преподавателей высших учебных заведений, студентов, аспирантов, докторантов и всех, кто интересуется научно-практическими проблемами современной экономики и теории управления.

The collection consists of materials from annual International scientific-practical conference “Economic Problems of Sustainable Development”, but this year it's devoted to 80-years anniversary of Prof. Oleg F. Balatsky to his memory. The abstracts represent the results of scientific research applied in different countries in different spheres corresponded to the economic and managerial problems of sustainable development of actual activities of the institutions and modern organizations.

The conference is intended for academic scholars, scientists, representatives of HEIs, students, Ph. D. students, Post-Docs and all who is interested in scientific and practical problems of modern economics and management.

УДК [330.34+330.336](063)

© Колектив авторів, 2018

© Сумський державний університет, 2018

ISSN 2307-6283 (Україна)

METHODS AND OPPORTUNITIES FOR IMPROVING CUSTOMER QUALITY AND COMPETITIVENESS OF REAL ESTATE AGENCIES

Assistant Mayboroda T.M., Student group M.m-61a Minko Dariya

Service quality is an important issue for an organization that recognizes the essential role of acquiring and retaining customers through continuous improvement strategies [1]. The need to measure service quality is particularly relevant in the real estate brokerage industry where the business environment is constantly changing due to increased competition and technological advancements. Increasing service quality in direct ratio increase competitiveness of agency [3].

The purpose of our research is to identify opportunities for improving the competitiveness of local market on the example of real estate agencies.

Steps, which can be provided for increasing service quality, should be integrated. It is really important taking account all aspects. In condition of increasing service quality, real estate agencies can increase simultaneously competitiveness.

One of technic, which can be provided, is "Sales book". "Corporate sales book" is a systematized and documented experience work of agency with clients for internal use. It consists of

- scripts for replies to incoming calls;
- speech modules;
- instructions for realtors;
- ways to work out objections;
- templates of successful advertising;
- standards of self-presentation.

Advantages of having such a tool in the agency:

1. Increase the efficiency of all employees to above average. As the experience of the best agents is systematized.
2. Less dependence on the best realtors who keep their experience and knowledge which can be lost when the employee leave the company.
3. Great savings on training new employees. Reduces the training period of realtors, which allow bringing profit to the company faster.
4. Possibility to open branches with less expense and to deduce them faster to self-repayment.

The composition of the Sales Book is quite a time-consuming matter, but it is worth it if the main goal is not only to increase sales, but also to make the agency easier to manage and predictable by results [1].

Another technic is used quality control service in real estate agency. It is necessary to check the quality of real estate services, whose purpose is to improve

them, to improve the level of customer service. Periodically agency management is interested in real estate clients: how the work is going, whether there are complaints or complaints about the service, what remarks and suggestions will be. Organization of support of an independent expert in assessing the quality of service during transactions with the wedge. This procedure allows the expert to get to know the work of the realtor, to find possible mistakes and improve the work of the agent in the future. It is important to determine the strengths and weaknesses of each employee working in the real estate market, which are related to customer service. Thus, increasing individual effectiveness allows achieving a higher degree of collective efficiency. The first contact with the client of the real estate agency should also be important, both the sale process and the period after the sale and should be treated as part of working with the client of the real estate agency.

To identify and further analyze the strengths and weaknesses of the agency, customers can leave anonymous feedback about the agency's work and the service, which was provided. Thus, on the official website of the agency, could be create a questionnaire where customers share their opinions, suggest steps to improve the quality of service or the implementation of new services. As for the additional services, that agencies can implement it is transportation of the client from the object to the object by a corporate car or taxi. This service will provide an opportunity to reduce the time spent on moving around the city and using public transport. This will allow inspecting several vouchers in a short time period.

Using mentioned technics in real estate agencies, it will be possible to increase service quality and accordingly real agency will be more competitive among other real estate agencies.

Resources

1. Linda L. Johnson & Michael J. Dotson & B.J. Dunlap, 1988. "Service Quality Determinants and Effectiveness in the Real Estate Brokerage Industry," *Journal of Real Estate Research*, American Real Estate Society, vol. 3(2), pages 21-36.
2. Real estate [Electronic resource]. Access mode : https://en.wikipedia.org/wiki/Real_estate
3. Vicky Seiler, James Webb, and Thomas Whipple (2000) Assessment of Real Estate Brokerage Service Quality with a Practicing Professional's Instrument. *Journal of Real Estate Research*: 2000, Vol. 20, No. 1-2, pp. 105-117
4. Хілуха О. А. Оцінка компетентностей менеджерів в системі корпоративного управління на основі використання матриці попарних порівнянь // *Marketing and Management of Innovations*. – 2018. – №. 1. – С. 259 - 271