

18+ Неклюдова Елена



**О ЧЕМ  
МОЛЧАТ  
РИЕЛТОРЫ:**

НА СДЕЛКАХ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ  
МОЖЕТ ЗАРАБАТЫВАТЬ КАЖДЫЙ

**Елена Неклюдова**

# **О ЧЕМ МОЛЧАТ РИЕЛТОРЫ:**

**на сделках с недвижимостью  
может зарабатывать каждый**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=51848348](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=51848348)*

*ISBN 9785449855916*

## **Аннотация**

Эта книга для тех, кто не раз сталкивался с фразой «Простите, но Вы нам не подходите» (по разным причинам: возраст, недостаточное образование или неподходящий профессиональный опыт, наличие маленьких детей). Реализоваться хочется и зарабатывать нужно – что делать? Вы найдёте ответ на этот вопрос. Эта книга для тех, кто знает толк в понятиях «уютный дом», «шикарные апартаменты», «удобная и хорошо расположенная квартира», «доступное жильё».

# Содержание

Об авторе	5
Аннотация	7
Посвящение	9
Предисловие	11
<b>I. ВАШ ГОНОРАР</b>	<b>15</b>
Почему вам заплатят за сделку	15
Как выстроить партнёрские отношения со специалистом по недвижимости	22
Оцениваем свой вклад и рассчитываем гонорар	26
<b>II. ИЩЕМ ТОЛКОВОГО СПЕЦИАЛИСТА ПО НЕДВИЖИМОСТИ</b>	<b>30</b>
Решаем, какой специалист нужен	30
Есть сегмент – есть эксперт	37
Конец ознакомительного фрагмента.	39

**О ЧЕМ МОЛЧАТ  
РИЕЛТОРЫ: на сделках  
с недвижимостью может  
зарабатывать каждый**

**Елена Неклюдова**

© Елена Неклюдова, 2020

ISBN 978-5-4498-5591-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## Об авторе



Неклюдова Елена Валерьевна

Неклюдова Елена Валерьевна, имеет двадцатисемилетний опыт личных продаж и двадцатилетний опыт ведения собственного бизнеса: производство продуктов питания, продажа товаров народного потребления, недвижимость. Пятнадцать лет проводит бизнес-тренинги.

Специализация – обучение риелторов и руководителей

отдела продаж (более 500 обученных риелторов от нуля до уровня специалистов по недвижимости).

Автор образовательных программ для специалистов по недвижимости и граждан.

Соавтор дополнительной профессиональной программы переподготовки «Управление процессами оказания риелторских услуг» проводимой в рамках национального проекта «Демография».

Основатель АН «Родня» (г. Новосибирск) и онлайн школы по недвижимости «Родня». Возглавляет Комитет образования при СРО «Ассоциация «НОАН».

Член Комитета по недвижимости НОО «ОПОРА РОССИИ».

# Аннотация

Эта книга для тех, кто не раз сталкивался с фразой «Простите, но Вы нам не подходите» (по разным причинам: возраст, недостаточное образование или неподходящий профессиональный опыт, наличие маленьких детей). Реализоваться хочется и зарабатывать нужно – что делать? Вы найдёте ответ на этот вопрос.

Эта книга для тех, кто знает толк в понятиях «уютный дом», «шикарные апартаменты», «удобная и хорошо расположенная квартира», «доступное жильё». Для тех, кто готов искренне помогать в вопросах выбора жилья друзьям, знакомым и незнакомым людям.

Эта книга для тех, кто готов к хорошим заработкам и/или хочет решить собственный жилищный вопрос. Для тех, кто хочет к основному месту работы иметь дополнительный доход.

Думаете, это всё трудно и недоступно? Ничего подобного! Автор «по полочкам» раскладывает процесс общения с клиентами, подбора нужного объекта, покупки и продажи и т. д. Становится понятно, что такой способ заработка доступен каждому! Можно ограничиться ролью консультанта и для основной работы передавать своих клиентов специалистам, а можно самому стать таким специалистом.

Так или иначе, эта книга для вас откроет новые горизон-

ТЫ!

# Посвящение

Посвящаю эту книгу своим детям: *Сабине, Тимофею* и *Алисе*. Потому что то, что я делаю в своей жизни, это способ показать им, что всё в их руках. Границ нет, они существуют только в наших головах. Чем человек решает наполнить свою жизнь, то и будет являться его жизнью.

Я не придерживаюсь мнения, что есть «любимцы фортуны» и неудачники. Я глубоко уверена, что все достойны счастья. Вне зависимости от физического состояния, умственных способностей и размера кошелька.

Уровень нашего счастья, прежде всего, связан с нашим внутренним наполнением.

На создание этой книги повлияло немало людей, которых я хочу поблагодарить.

Благодарю своего мужа *Андрея*, за тот непростой жизненный путь, который мы прошли с ним вместе.

Своих, уже ушедших, родителей – *Валерия Николаевича* и *Валентину Александровну* – за создание собственно меня. Потому что, благодаря им, я стала той, кто я есть.

Свою сестру – *Сазонову Веронику* – за то, что она всегда была рядом и всегда поддерживала и верила в меня.

Благодарю своих *коллег* за то, что они дали мне возможность понять и разобраться во всех нюансах моей профессиональной деятельности.

*Коломиец Екатерину*, за помощь в создании этой книги. Без ее пронизательного взгляда и искренней заинтересованности мне было бы сложнее выстроить диалог с читателем.

*Марию Давыдову-Сухинину*, за помощь в редакции книги, и тёплую поддержку в процессе работы над книгой.

Всех людей, которые приходили ко мне на собеседования и натолкнули на мысль «взяться за перо». Дали возможность раскрыться как личность и реализовать своё предназначение.

Благодарю всех, кто прочитает мою книгу – значит, она достойна того, чтобы существовать.

# Предисловие

Недвижимость – многогранное слово. Для кого-то дом, место, пространство, необходимое для существования. Для кого-то роскошь и индикатор финансового благополучия.

Последние 15 лет своей жизни я посвятила изучению рынка недвижимости и рынка риелторских услуг. Прошла путь от стажёра в агентстве до собственника компании и главы комитета по обучению профессионалов на этом рынке.

Основной вопрос, который я изучала всё это время, это вопрос вхождения в профессию. Мне важно было понять: кого и почему интересует тема недвижимости. Что движет теми, кто хочет попробовать себя в риелторском бизнесе. Как провести квалификационный отбор среди соискателей. Какие темы для изучения включить на период адаптации, а какие отложить на потом. Кризисы первого года работы и возможные причины профессионального выгорания в дальнейшем. За это время я провела большое количество собеседований и конкурсных отборов.

Как результат, мне удалось сделать следующие выводы.

Первое: многие люди считают профессию «специалист по операциям с недвижимостью» доходной и интересной.

Второе: не все, кто попробовал себя в профессии, решают

потратить своё время и силы на её основательное изучение.

Третье: вне зависимости от степени погружённости в нюансы рынка недвижимости и даже в отсутствии погружённости зарабатывать на сделках с недвижимостью может каждый.

Дальше передо мною встал вопрос: как обо всём этом рассказать людям? И найти ответ на него мне удалось не сразу. Дело в том, что каждый человек обладает своим собственным представлением о сделках покупки и продажи объектов недвижимости, о деятельности специалистов, работающих в этой сфере. Добавьте к этому набор личных качеств, присущих каждому из нас, и вы поймёте, что отталкиваться от «картины мира» каждого человека не представляется возможным. Слишком разные и многочисленные исходные позиции.

Поэтому после ряда моих собственных исследований стало ясно, что отталкиваться нужно от самой деятельности, т.е. от её технологической последовательности. В итоге, каждый сможет взять для себя ту информацию, которая будет для него важной и ценной, и в том объёме, который нужен в данный период времени.

Таким образом, в этой книге, прежде всего, я описала метод получения дополнительного дохода на сделках с недвижимостью, и этим методом может овладеть каждый.

Побудили меня описать эти возможности многочислен- ные собеседования с соискателями, которые я провела в сво- ей компании. А также те собеседования, которые в своё вре- мя я прошла лично. Не всегда интервью заканчиваются при- нятием на работу. Согласитесь, когда решения о вашем про- фессиональном будущем (и финансах) принимаются на ос- нове чьих-то субъективных мнений или не вполне объектив- ных анкет и тестов – это не вполне справедливо.

Своим решением написать эту книгу, я сделала попытку оставить за людьми возможность не зависеть от работодате- лей и выйти на иной финансовый уровень. Освободить ме- сто в своей жизни для развития своих предпринимательских способностей. Что, в свою очередь, является, по сути, твор- чеством. Получить больше свободы.

Если, прочитав книгу, вы научитесь извлекать доход от сделок с объектами недвижимости (как посредник, кон- сультант), значит, моя первоочередная цель достигнута, и я искренне порадуюсь за вас.

Если, вдобавок к этому, вы захотите понять и разо- браться в деятельности специалиста по недвижимости, ка- кими знаниями, умениями и складом характера нужно об- ладать успешному представителю профессии – информация об этом так же содержится в книге. Её содержание позволяет «поднять завесу» над деятельностью риелтора, что, в конеч- ном счёте, приведёт к пониманию его работы и не только.

Описанный метод – это возможность для уже состоявшегося специалиста сформировать свой «партнёрский союз» – сообщество людей, которые ценят дом, собственное пространство, стабильность и защищенность. Риелтору не нужно задумываться о том, как рассказать людям о возможностях дополнительного дохода на сделках с недвижимостью; профессионалы рынка и просто интересующиеся легко находят точки соприкосновения и взаимного интереса, логически и органически выстраивают сотрудничество, которое, в итоге, послужит на благо всем сторонам. Достаточно прочитать книгу.

Желаю приятного прочтения. Узнайте, о чём молчат риелторы. И высоких вам заработков!

# I. ВАШ ГОНОРАР

## Почему вам заплатят за сделку

Итак, начнём с важного момента: сделки с недвижимостью требуют и подразумевают один важный психологический фактор – доверие.

*«Доверие влияет на нас 24 часа в сутки, семь дней в неделю, 365 дней в году. Оно вдохновляет и поддерживает качество любых отношений, любого общения, любой работы и проекта, каждого вашего предприятия и любого начинания. Оно меняет качество каждого текущего момента, а также изменяет траекторию и исход каждого будущего момента нашей жизни – как личной, так и профессиональной.»*

*Вопреки распространённым представлениям, доверие не что-то неуловимое и неопределённое, что у вас либо есть, либо нет. Наоборот, доверие – это прагматический, материальный и работоспособный актив, который вы можете создавать, причем гораздо быстрее, чем могли предположить».*

*Стивен Кови-младший, автор книги «Скорость доверия: То, что меняет всё»*

Давайте разберёмся, какое отношение имеет доверие к ра-

боте с недвижимостью.

Клиентов, с которыми сталкивается риелтор, можно отнести к двум основным категориям: «холодные» и «тёплые» (более подробная классификация далее, в этой главе важно понять различие этих двух типов).

Когда специалист по недвижимости работает с «холодным» клиентом – с тем, с кем ещё не возникли доверительные отношения, это можно сравнить с процессом ухаживания. Вспомните, сколько действий происходит, прежде чем молодые люди поженятся. Только в случае с женитьбой мы говорим о цветах, свиданиях, признаниях, иногда ссорах. А в случае заключения договора о сотрудничестве – о мониторинге, предварительном анализе пакета документов, выявлении потребностей и очень много о работе с возражениями.

Далеко не каждая «холодная» встреча переходит в договор о сотрудничестве. Можно сказать, что эта часть работы специалиста по недвижимости самая сложная в психологическом плане. Обычно, в начале своей карьеры, месяца через 2—3, у начинающего специалиста происходит серьёзный кризис. Многие его просто не переживают и уходят из профессии.

Я долгое время анализировала, почему так происходит и как можно изменить ситуацию. Изучала международный опыт. Привлекала для решения вопроса психологов. И, в конце концов, разобралась. Так происходит, потому что люди, решающие свой квартирный вопрос, находятся в со-

стоянии защиты своих границ.

**Люди, решающие свой квартирный вопрос, находятся в состоянии защиты своих границ. Поэтому им психологически трудно доверяться незнакомым специалистам.**

В этом состоянии преобладают такие эмоции, как: гнев, презрение и отвращение. Можете себе представить, с чем приходится сталкиваться каждый день специалисту по недвижимости? Добавьте к этому подпорченную нерадивыми представителями профессии репутацию. Получается не очень позитивный общий собирательный образ, который укоренился в сознании людей.

С «тёплыми» клиентами – с теми, с кем уже выстроены доверительные отношения, – дела обстоят иначе. Потому что клиент как минимум заочно знаком со специалистом, со всеми вытекающими из этого последствиями. Риелтору не нужно доказывать и подтверждать свою компетентность и эффективность работы с ним. Конечно, ему нужно будет рассказывать, пояснять и аргументировать свои доводы и позицию клиенту в процессе непосредственно работы с недвижимостью, но это уже абсолютно другой уровень взаимодействия.

Существует не один десяток методов формирования клиентской базы. Большая часть из них нацелена на «холодного» клиента – человека, который продаёт или покупает недви-

жимость, и при этом делает это самостоятельно. И, как видим, такое общение сопровождается сложностями. Гораздо лучше, если клиент изначально является «тёплым» – то есть общается с тем консультантом, которого знает и которому доверяет. Чтобы сложилось эффективное взаимодействие, нужно разделить процесс оказания услуги на блоки и показать, на каком этапе клиент превращается из «холодного» в «тёплого». Обратимся к схематической картинке, отображающей бизнес-процессы оказания услуги по продаже объекта недвижимости на вторичном рынке.

*Картинка по техцепочке:*

<p><b>Продажа услуги</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● планирование поиска клиентов;</li> <li>● поиск клиентов;</li> <li>● выстраивание взаимоотношений (первичный и вторичные контакты);</li> <li>● заключение договора на оказание услуг;</li> </ul>
<p><b>Оказание риэлтерской услуги</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● анализ готовности основного пакета документов;</li> <li>● создание продающего текста для рекламного объявления и фотографий;</li> <li>● реклама и продвижение объекта;</li> <li>● поступающие рекламные звонки;</li> <li>● организация и проведение просмотров;</li> <li>● финальные переговоры по стоимости;</li> <li>● подготовка, проведение и подписание предварительного договора купли-продажи объекта;</li> </ul>
<p><b>Юридическое сопровождение</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● подготовка к сделке;</li> <li>● проведение сделки.</li> </ul>

Обратите внимание:

– сначала услуга продаётся,

- потом наступает черед оказания риелторской услуги,
- и заканчивается сделка юридическим сопровождением.

Особо хочу выделить начало технологической цепи (те этапы, где услуга продаётся):

- планирование поиска клиента,
- поиск клиента,
- выстраивание взаимоотношений,
- заключение договора о сотрудничестве.

Это та часть работы, за которую начинающий консультант, то есть вы, например, будет получать деньги, освобождая специалиста по недвижимости от её выполнения.

*«Люди покупают доверие, прежде чем они купят товар».*

*Марк Стивенс, президент фирмы MSCO, создатель концепции Экстремального маркетинга*

О том, по какому принципу оценивать свой вклад и рассчитывать свой гонорар, мы подробно и обоснованно разберём в следующей главе.

**Основной смысл главы: находя и передавая клиентов специалисту по недвижимости, вы, тем самым, освобождаете его от необходимости находить «холодных» клиентов, долго выстраивать с ними взаимоотношения**

**и продавать риелторскую услугу.**

# Как выстроить партнёрские отношения со специалистом по недвижимости

В этой главе обсудим, какие нужно действия предпринять для того, чтобы ваша работа в содружестве с агентом по недвижимости началась.

## **притча о Божьих семенах**

*«Однажды женщине приснился сон, в котором она зашла в магазин, а за прилавком магазина стоял Господь Бог.*

*– Господи! Это Ты! – воскликнула она с радостью.*

*– Да, это Я, – ответил Бог.*

*– А что у Тебя можно купить? – спросила женщина.*

*– У меня можно купить всё, – прозвучал ответ.*

*– В таком случае, дай мне, пожалуйста, здоровья, счастья, любви, успеха и много денег.*

*Бог доброжелательно улыбнулся и ушёл в подсобное помещение за заказанным товаром. Через некоторое время он вернулся с маленькой бумажной коробочкой.*

*– И это всё?! – воскликнула удивлённая и разочарованная женщина.*

*– Да, это всё, – ответил Бог и добавил,*

*– Разве ты не знала, что в моём магазине продаются только семена?»*

Не стоит ожидать, что кто-то постучится в вашу дверь и сделает вам предложение о сотрудничестве. Действия и только действия приведут вас к результату. Поэтому берите на себя инициативу, в нашем случае она не наказуема, а совсем даже наоборот.

Хорошо, если у вас уже сейчас на примете есть специалист по недвижимости. Первый раз вам легче будет выстроить разговор со знакомым человеком. Если личных контактов у вас пока ещё нет, тогда спросите своё окружение, наверняка они смогут посоветовать вам подходящую кандидатуру. В будущем у вас наверняка возникнет потребность общаться с риелторами разной специализации. Поэтому следующая глава посвящена выбору и проверке специалиста по недвижимости, и мы подробно разберём этот вопрос.

В этой главе мы обсудим с вами, как можно составить предложение риелтору. В любом посыле, любой презентации присутствуют обязательные составляющие: ваше действие и выгода, которую получит ваш агент, на разных этапах. Ниже я составила таблицу, в которой показана причинно-следственная связь между вашими действиями и результатами, получаемыми специалистами по недвижимости.

Этап	Что вы ДЕЛАЕТЕ (ДЕЙСТВИЕ)	Какую выгоду получаЕт специалист
Планирование и поиск клиента	Вы самостоятельно находите клиента.	Не тратит несколько часов в день на поиск и отсеивание потенциальных клиентов.
Выстраивание отношений (первичный и вторичные контакты с клиентом).	Выясняете, какую задачу ему нужно решить. Аргументируете выгоды сотрудничества с одним определенным агентом по недвижимости.	Экономит существенное количество времени и энергии на многочисленные встречи, договорённости. Ему не нужно контролировать развитие отношений с несколькими потенциальными клиентами, для того, чтобы в итоге продать услугу одному.
Работа с возражениями клиента.	Отвечаете на вопросы, которые возникают у клиента. Приводите доводы и аргументы в пользу сотрудничества с определенным специалистом.	Минует критический этап продажи своей услуги без каких-либо потерь. Сэкономленные силы, время и жизненную энергию он направит на другие действия и в итоге получит больший результат.
Договорённости о сотрудничестве (продажа услуги).	Вы продаёте услугу агента по недвижимости, без его участия.	Специалист получит клиента, готового заключить договор. Трудоёмкий этап работы – собственно продажа самой услуги – сделан.
Поднимаете статус специалиста по недвижимости до уровня эксперта.	Сотрудничая с агентом по недвижимости на постоянной основе, вы, таким образом, фактически подтверждаете его экспертный уровень. Иначе вы не стали бы с ним работать.	Специалист получает конкурентное преимущество, которое в итоге принесёт ему больший доход при меньших затратах, и моральное удовлетворение.

Проделайте эксперимент, прочитайте только третий столбец, в котором говорится о выгоде агента по недвижимости. Интересно получилось?

Согласитесь, что размер вашего гонорара оправдан?

Я, как специалист по недвижимости, подтверждаю, что ваши услуги нужны, важны и желанны. Поэтому смело предлагайте их.

В случае, если вы столкнетесь с отказом, не расстраивайтесь и не переживайте. Причины могут быть следующие:

– тот, кому вы сделали предложение, патологически жаден и к тому же недалёковиден;

– ваше предложение неожиданное, и специалист еще не понял своей выгоды от него.

**Основной смысл главы. Деятельность агента по недвижимости состоит из двух основных частей: продажа услуги и оказание услуги. Первую часть его работы, продажу услуги, вы берёте на себя и, тем самым, значительно облегчаете его жизнь. Партнёрство с вами делает его богаче, не смотря на то, что он делится с вами гонораром. Вам нужно найти такого специалиста, который будет понимать это.**

# Оцениваем свой вклад и рассчитываем гонорар

В прошлой главе мы подробно разобрали, какую часть работы вы на себя можете взять, чем она полезна для специалиста по недвижимости, и почему вам за неё заплатят.

В сущности, вы можете передать клиента специалисту на двух стадиях технологической последовательности. Первая – это передача информации о клиенте и его контакты. В этом случае подразумевается, что клиент ещё не готов заключить договор о сотрудничестве со специалистом по недвижимости, но информация о клиенте есть, и она передана специалисту. Тогда понятно, что вы проделали работу до технологического блока «Поиск клиента», но ещё не продали клиенту услугу специалиста по недвижимости.

**пример:** Я постоянно бываю на различных мероприятиях. Периодически в нашем городе проводятся бизнес-завтраки для сообщества предпринимателей. Не так давно на таком мероприятии ко мне обратилась незнакомая женщина. Как вы уже понимаете, я не делаю секрета, что являюсь риелтором. Её просьба заключалась в содействии продаже виллы на Кипре. Лично я не специализируюсь на зарубежной недвижимости. И уже давно сделала вывод, что больших результатов можно достичь, выбирая сегмент

рынка в своей работе (недорогие квартиры или загородные дома, премиальные жилые комплексы или дома в деревне – нужно выбирать то, что ближе и понятнее), и постоянно работая над повышением уровня экспертности в выбранном сегменте. Поэтому я решила передать её заявку другому достойному специалисту, который, в свою очередь, как раз работает по зарубежной недвижимости.

Передаю наш диалог.

– Александр, здравствуйте. Хочу передать вам клиента, ей нужно продать виллу на Кипре. Готовы взяться?

– Елена, здравствуйте. А почему бы нет? Дайте ей мой телефон и её скиньте мне, пожалуйста.

– Хорошо, сброшу. В случае положительного решения вопроса, какая часть гонорара будет составлять моё вознаграждение?

– У вас близкие отношения? Она будет с вами советоваться при принятии решения?

– Нет, я не влияю на её решения.

– Понятно, тогда – 5%, от общей суммы гонорара. Вот если бы вы принимали участие в принятии решений, тогда мы с вами говорили бы о 15—20%.

– Понятно. Договорились. Желаю удачи.

На этом примере понятно, что переданные клиенты отличаются высокой степенью уровня доверия к вам и соответственно к специалисту по недвижимости, которому вы их передаёте.

Чувствуете ответственность за выбор специалиста? Предполагаю, что – да. Поэтому в этой книге уделено внимание двум важным темам: выбор специалиста, с которым вам комфортно будет работать, и контроль удовлетворённости переданного вами клиента.

А сейчас рассмотрим ещё один пример, по которому у вас будет представление о другом способе взаимодействия.

**пример:** В своей работе я взаимодействую со многими организациями и специалистами различных направлений. К примеру, с руководителем компании, которая занимается получением кредитных решений. Кстати, самой лучшей компании по данному направлению, которую я знаю. Советую вам поступать таким же образом, работать только с лучшими. Тогда ваши клиенты всегда будут получать лучшие услуги. И вы будете спокойны за них. А они, в свою очередь, обратятся к вам повторно или приведут своих знакомых. За всю свою профессиональную деятельность я поняла, что добросовестно выполнять свою работу – выгодно и приятно.

Так вот, компания помогает людям получать кредиты на покупку объектов недвижимости, а услуги по покупке не оказывает. Поэтому передают их нам. К нам люди приходят уже подготовленные к тому, чтобы сразу заключать договор о сотрудничестве. Потому что, во-первых, они уважают и доверяют компании, которая к нам их направила, а во-вто-

рых, о нас уже рассказали с точки зрения выгод и безопасности. У клиентов нет сомнений, что мы справимся с их задачей на весьма достойном уровне. В таких случаях, мы готовы оплачивать 20% от общей суммы комиссионного вознаграждения, полученного после выполненной работы. Такая сумма обоснована и справедлива. Судите сами, специалисту по недвижимости не нужно искать клиента и продавать ему услуги. Клиент попадает в надёжные руки, его гарантированно доведут до результата за стандартную стоимость услуг. Передающая сторона справедливо получит свою часть дохода. Выигрывают абсолютно все.

# II. ИЩЕМ ТОЛКОВОГО СПЕЦИАЛИСТА ПО НЕДВИЖИМОСТИ

## Решаем, какой специалист нужен

В какой магазин пойти? Какого врача или косметолога выбрать? В какую школу определить детей учиться? Каждый день нам приходится делать выбор. Чем более ответственная сфера жизни, в области которой мы делаем выбор, тем сложнее нам, как правило, принять решение.

Если речь идёт о покупке повседневных продуктов (молоке или хлебе), чаще всего мы выбираем самый удобный по месторасположению магазин. По сути, поступаем так, как делают чукчи, когда охотятся на белых медведей. Зачем нести убитого медведя несколько километров? Пусть он сам бежит до чума! Так и в случае с продуктами. Зачем нести или везти издалека то, что можно купить рядом с домом.

Совсем другое дело, если нужно выбрать лечащего врача. Возможно, того врача, который будет делать важную для жизни операцию. Такая характеристика, как степень удалённости от дома, будет явно не на первом месте. Профессиональный опыт, специализация, отзывы и отношение к пациентам – вот параметры, которые будут лидировать.

Какие характеристики важны, на ваш взгляд, для выбора специалиста по операциям с недвижимостью? Каким он должен быть, чтобы вам захотелось его порекомендовать?

Предполагаю, что вы сможете его порекомендовать только в том случае, если будете в нём уверены. Уверены в том, что он не причинит вреда и поможет людям, которых вы к нему направите. Чтобы выбрать достойного специалиста по операциям с недвижимостью, нужно проанализировать два аспекта.

Первый – это уровень профессиональных знаний и умений.

Второй – это его личные качества, насколько они соответствуют вашим ожиданиям.

Профессиональным навыкам специалиста по операциям с недвижимостью в конце книги посвящена целая глава. Перечисленные в ней знания и умения нужны каждому профессионалу.

Относительно личных качеств мы поговорим более подробно в этой главе.

*«Природа дала человеку в руки оружие – интеллектуальную моральную силу, но он может пользоваться этим оружием и в обратную сторону, поэтому человек без нравственных устоев оказывается существом самым нечестивым и диким,*

*низменным в своих половых и вкусовых инстинктах».*

*Аристотель*

Итак, приступим. Какие личные качества специалиста вами приветствуются? Решительность, деликатность, честность, внимательность, доброта, категоричность, пунктуальность, взвешенность, добросовестность, обстоятельность, энергичность, вдумчивость? Как он должен выглядеть? Возможно, для вас важно, какого пола и возраста он будет?

Возможно, стоит оценить специалиста глазами вашего потенциального клиента. Где, в каких ситуациях он будет полезен, а где нет?

**приведу пример:** Незамужняя женщина решила купить дом в деревне. Для оценки такой недвижимости необходимы знания, которыми женщина редко обладает: понимание надёжности постройки, состояния электропроводки, других строительных особенностей. Смотреть дома в разных деревнях удобнее с автомобилем, которого у клиентки на тот момент не было. Поэтому ей идеально подошёл риелтор-мужчина, с автомобилем, родом из деревни (то есть, разбирающийся именно в деревенских домах). С ним осмотры объектов проходили быстро и качественно. В итоге подобрали дом в отличном состоянии по отличной цене, так, что у клиентки осталась финансовая возможность купить ещё и машину.

Если у вас уже есть на примете знакомый специалист, с которым вы планируете сотрудничать в будущем, всё равно,

не спешите переходить к следующей главе. Во-первых, профессионалы специализируются на каком-то сегменте рынка недвижимости. И тогда вам понадобятся дополнительные агенты по другим направлениям. Во-вторых, неплохо понять и основательно разобраться в самом начале, подходит ли вам знакомый риелтор или нет. Ещё до того, как вы начнёте его рекомендовать своим друзьям и знакомым.

Постарайтесь выбрать не менее трёх важных для вас характеристик, этого будет достаточно. Единственное, на что хотелось бы обратить ваше внимание, так это на одно важное качество, присущее специалистам, которым стоит доверять решение квартирных вопросов. Это эмпатия – осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания. Это умение встать на место другого человека, понять его чувства, войти в его положение. Если специалист рассматривает ситуацию своего клиента через призму эмпатии, тогда и задачи клиента он будет решать, как если бы он их решал для своих друзей и близких или, ещё лучше, как для самого себя.

## **Мелочей в сделках с недвижимостью не бывает!**

**пример:** Много лет я проводила важную процедуру – подписание предварительного договора купли-продажи. Достаточно длинная процедура, когда покупатель и продавец договариваются и прописывают

в предварительном договоре купли-продажи основные условия: стоимость объекта недвижимости, сроки выхода на сделку и т. д. Как правило, на самой сделке всё уже происходит спокойно. Потому что к основным договорённостям стороны приходят как раз на подписании предварительного договора. К слову хочу сказать, что не всегда покупатель и продавец договариваются. Иногда они расходятся, так ничего и не подписав.

Как правило, на подписание предварительного договора купли-продажи участники сделки, покупатели и продавцы, приходят со своими представителями: юристами и специалистами по операциям с недвижимостью. В процессе обсуждения, составления и подписания договора очень хорошо видно, какую позицию занимают представители по отношению к своим клиентам.

Кто-то не «упирается» и не старается выгадать дополнительные бонусы для своего клиента. В этом случае, конечно, больше шансов подписать договор. Потому что требования поступают от одной из сторон. Так же появляется возможность быстрее выйти на сделку. Следовательно, риелтор быстрее получит комиссионное вознаграждение. Но клиент такого специалиста проигрывает по условиям сделки и теряет в деньгах.

А кто-то в самом начале обозначает свою позицию – «драться до последней капли крови» за интересы своего клиента. Тогда оппонентам становится ясно, что считаться

с другой стороной придётся. Как правило, при такой принципиальной позиции агента клиент пользуется всевозможными преференциями.

Под словами «выгодные или не выгодные условия сделки» на самом деле подразумеваются не только десятки и сотни тысяч рублей (финансы клиента), судьба которых решается при прямом торге. Есть и другие, на первый взгляд не связанные с деньгами, условия выхода на сделку. Сроки освобождения проданного объекта недвижимости продавцами. На чьи плечи ляжет оплата подготовки необходимых для сделки документов. Что остаётся в проданной квартире из мебели и входит в стоимость объекта. Прописаны ли дополнительные, отлагательные условия, которые подстраховывают покупателя или продавца от штрафных санкций.

Если допускается промах в предварительных договоренностях по сделке, значит в будущем, скорее всего, возникнут сложности. В первую очередь под удар попадет участник сделки, покупатель или продавец, чьи интересы представляет «сговорчивый» специалист.

Поэтому решите для себя, какого риелтора вы готовы рекомендовать своим друзьям и знакомым. Потратьте усилия на его нахождение. Тогда люди, которые к нему обратятся по вашей рекомендации, получат желаемый результат. А вы, в свою очередь, получите не только денежное вознаграждение, но и порадуетесь за них.

**Основной смысл главы: до того как**

**рекомендовать определённого специалиста по операциям с недвижимостью, нужно заранее его выбрать. В процессе выбора ориентируйтесь на две составляющие: профессиональные навыки и личные характеристики.**

# Есть сегмент – есть эксперт

Итак, возможно, у вас есть знакомый специалист по операциям с недвижимостью. Если вы его достаточно хорошо знаете и он вас вполне устраивает, значит поинтересуйтесь у него, на каком сегменте рынка он специализируется.

Рынок недвижимости огромен. Прежде всего, он делится по территориальному признаку. Достаточно часто кто-то работает в основном с объектами, находящимися в городе. А кто-то предпочитает иметь дело с загородными домами.

Также рынок сегментируется на первичную недвижимость и вторичную.

Первичный рынок или новостройки – это строящиеся или только построенные дома.

Вторичный рынок недвижимости – это те дома, в которых уже кто-то жил или живёт.

Отдельная работа производится с коммерческой недвижимостью – нежилыми объектами. Они в свою очередь делятся на: офисы, торговые, складские, производственные помещения, а так же готовый бизнес.

Особая сфера – загородная недвижимость (загородные дома и коттеджи).

Отдельно продаются и покупаются земельные участки, находящиеся в городе или за пределами города.

Дополнительное направление – это аренда. В нём также

существует своя специализация.

Если риелтор, которого вы рассматриваете в качестве претендента к рекомендациям, специализируется на каком-либо сегменте рынка – это очень хорошо. Значит всё его внимание сфокусировано на этой сфере, и он её хорошо знает. Следовательно, люди, которым вы его порекомендуете, будут качественно обслужены. Вашей задачей, в свою очередь, будет нахождение агентов по другим сегментам рынка недвижимости. Для того, чтобы вы смогли дать рекомендации любому человеку.

Если специалист говорит о том, что он работает со всеми объектами недвижимости, значит, вам нужно ещё раз оценить – тот ли это человек, которого вы готовы рекомендовать. И, возможно, продолжить поиски надёжных риелторов.

Для наглядности предлагаю рассмотреть врачей. У них очень чёткая специализация. Представьте, что произойдёт, если аппендицит возьмётся вырезать окулист? Или дерматолог будет лечить гайморит? Нелепые ситуации, похожие на те, что описал в своём стихотворении «Путаница» Корней Иванович Чуковский. К счастью, в жизни так не происходит. И специалистом широкого профиля – терапевтом, если сравнивать с врачами, тогда, скорее, будете вы. Потому что в ваши задачи будет входить определение «симптомов» и отправка клиента к нужному узкому специалисту.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.