

# ИСПОВЕДЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РИЕЛТОРА



РЕАЛЬНЫЕ ИСТОРИИ  
ИЗ ПРАКТИКИ.  
ЧЕСТНО О НЕДВИЖИМОСТИ,  
ЛЮДЯХ И ИХ ВЫБОРЕ,  
КОТОРЫЙ МЕНЯЕТ  
ЖИЗНЬ.

ОПЫТ,  
ПРОВЕРЕННЫЙ  
СДЕЛКАМИ.  
ДОВЕРИЕ,  
ПРОВЕРЕННОЕ  
ВРЕМЕНЕМ.



ЛЮБОВЬ ПОДОЛЯК

Любовь Подоляк

**Исповедь**  
**профессионального риелтора**

«Автор»

2026

## **Подоляк Л.**

Исповедь профессионального риелтора / Л. Подоляк — «Автор»,  
2026

Недвижимость — не про метры и вид из окна, а про людей: кто теряет голову, кто находит надежду, кто случайно вляпывается в историю на миллион. Любовь Подоляк — двадцать лет в профессии: от газетных объявлений и записных тетрадок до многомиллионных сделок. Два диплома дают преимущество: менеджмент и маркетинг — упаковка и продажа, юридическое образование — защита каждой подписи. Книга — личная исповедь и практический гид без воды. Живые кейсы и честные выводы: как тысяча рублей просрочки рушит ипотеку в последний момент; почему риелтор вынужден быть психологом для «улиток», «ракет» и людей с «космосом в голове»; чем действительно страшны детские доли; как «бесплатная консультация» превращается в дорогостоящую ошибку; почему после миллионной сделки иногда хочется просто выдохнуть. Любовь пишет прямо, с юмором и без розовых очков — чтобы вы знали, где лежат грабли, прежде чем на них наступить.

© Подоляк Л., 2026

© Автор, 2026

# Любовь Подоляк

## Исповедь профессионального риелтора

### «Между ключами и подписью: Исповедь профессионального риелтора»

Недвижимость — это не про метры, ремонт и вид из окна. Это про людей, которые в этих метрах теряют голову, находят надежду или случайно вляпываются в историю на миллион.

Любовь Подоляк 20 лет в этой теме. Прошла путь от газетных объявлений и записей в тетрадках до многомиллионных сделок.

За плечами два диплома о высшем образовании. Менеджмент и маркетинг, чтобы продать объект красиво и дорого. Юридический (да-да тот самый, с красной обложкой), чтобы каждая подпись в договоре стояла на своём на месте.

В своей книге автор объединила личную исповедь и профессиональный гид. Здесь нет скучной теории. Только живые истории из первых рук:

- как одна тысяча просрочки на кредитке рушит ипотеку в последний момент;
- почему риелтору приходится быть психологом для «улиток», «ракет» и тех, у кого «космос в голове»;
- чем на самом деле пугают детские доли
- почему «бесплатная консультация» — это самый дорогой разговор в вашей жизни;
- отчего после закрытой сделки с миллионами на счету, хочется просто выдохнуть и ничего не чувствовать.

Любовь пишет прямо, дерзко, с юмором и без розовых очков. Местами колко, местами иронично, но всегда по-человечески. Это не учебник. Это разговор с тем, кто знает все подводные камни и готов показать их вам, пока вы ещё не зашли в воду.

Если планируете сделки с недвижимостью или просто боитесь, что вас обведут вокруг пальца, начните с этой книги. Потому что лучше знать, где лежат грабли, до того, как вы на них наступите.

Откройте первую страницу, и вы попадете в мир, где за каждой дверью скрывается драма, комедия и шанс начать всё заново.

### Предисловие от автора

Всё, что вы прочтёте на этих страницах, чистая правда. Я не придумала ни одной истории, не преувеличила ни одной цифры и не приукрасила ни одного героя.

Это моя жизнь. Мой путь от девчонки с газетными объявлениями и тетрадкой для номеров до профессионала, который ведёт сделки за миллионы и не боится сказать клиенту «нет», если это уберёжет его от глупости.

Я пишу эту книгу не потому, что считаю себя самой умной. А потому, что за двадцать с лишним лет я накопила столько мудрости, что держать её в себе — преступление перед теми, кто идёт следом.

Здесь не будет воды. Не будет «как правильно составить объявление» и «10 шагов к успешной продаже». Таких руководств и без меня полно.

Здесь будет другое.

Здесь будут люди. Со своими страхами, маниями, ревностью, любовью и той самой «итальянской плиткой», ради которой они готовы потерять сделку. Здесь будет боль — когда тебе не платят после того, как ты выгнала чужую квартиру из ареста. Здесь будет радость — когда спустя девять лет клиент наконец-то въезжает в дом мечты и зовёт тебя на новоселье как род-

ную. Здесь будет абсурд — покупатели с марлечками, пропитанными спиртом, и ревнивцы со шприцами инсулина.

Я делюсь с вами своими успехами и ошибками, чтобы вы могли заглянуть за кулисы. Чтобы поняли; риелтор — это не «человек с ключами». Это юрист, психолог, детектив, переговорщик, нянька и немного каскадёр в одном флаконе.

Но есть у меня одно важное условие, договоримся сразу.

Я не пишу учебник. Я пишу исповедь. Мой личный взгляд, мой опыт, моя кухня. Законы меняются, рынок дышит, в каждой сделке — свои подводные камни. Мои истории призваны вдохновить вас и вооружить знаниями, но в реальных делах всегда полагайтесь на букву закона. Перед тем как ставить подпись в документах, обязательно проконсультируйтесь с юристом.

Всё, что вы прочтёте, основано на реальных событиях. Имена клиентов и некоторые детали я изменила по этическим соображениям, но сделки, слёзы, победы и поражения настоящие, до последней копейки и до последнего удара сердца.

Почему я вообще взялась за книгу?

Потому что устала от мифов. От того, что нас, риелторов, считают «перекупами» и «нахлебниками». От того, что после сделки, которую я спасла на грани фола, клиент смотрит на чек и говорит: «А что ты, собственно, сделала?»

Я хочу, чтобы вы увидели весь айсберг. Не только его красивую верхушку с улыбкой и ключами, но и ту громадину под водой, которая держит всё на плаву: бессонные ночи, проверки документов, фильтрацию мошенников, психоз клиентов и постоянный страх, а вдруг банк откажет в последний момент?

И ещё хочу, чтобы вы знали; я люблю свою работу. Безумно. Даже в те дни, когда меня не благодарят и не платят. Потому что ради одного звонка спустя десять лет: «Любовь, вы были так правы, спасибо вам за нашу квартиру» — можно пережить всё остальное.

Итак, пристегните ремни. Садитесь поудобнее. Я проведу вас по коридорам, где пахнет не только кофе и нотариальными печатями, но и человеческими судьбами.

«Исповедь профессионального риелтора» — это не про недвижимость. Это про нас с вами.

Поехали.

Любовь Подоляк  
Новороссийск, 2026 год

## **ВВЕДЕНИЕ**

Недвижимость — это не про квадратные метры. Это про судьбы, страхи и шансы начать всё заново. В книге, Любовь Подоляк, эксперт с многолетним практическим опытом, открывает читателю не только профессиональные приёмы, но и людские истории, которые делают каждую сделку уникальной и эмоционально насыщенной.

Почему стоит прочесть эту книгу?

Потому что автор пришла в профессию не «с неба», а прошла реальный путь, от ежедневных газетных объявлений и записных тетрадок до сделок на миллионы.

У автора два серьезных козыря, высшее образование по менеджменту и маркетингу, благодаря которому она умеет «упаковать» любой объект, и юридическое образование, та самая «красная обложка», которое превращает сделки в настоящую юридическую броню.

Это значит, что ты получаешь не абстрактные советы, а работающие инструменты — от правильной формулировки договора до защиты интересов клиента при любом повороте событий.

Книга устроена как личная исповедь и профессиональный гид одновременно. Здесь — живые кейсы, как первая удачная сделка может не принести радости, когда клиент «забывает» о комиссии; зачем риелтор разыгрывает настоящий спектакль, подстраиваясь под психотип клиента — «ракета», «улитка» или тот, у кого «космос в голове».

Отдельные главы, про детские доли, которые пугают многих, но при грамотном подходе не рушат сделку, и про банковские ребусы, как просрочка в тысячу рублей иногда перечёркивает ипотечную надежду, и как «бесплатные консультации» оборачиваются миллионными потерями.

Иллюстрации к тезисам — не сухие описания, а живые люди: ревнивый муж с инсулином, северный гость, потерявший паспорт перед сделкой, семья, которая девять лет шла к своему дому мечты, соседи, делящие границы участка как эпическую драму.

Эти истории не ради сенсации — они показывают, как человеческие эмоции, страхи и доброта влияют на каждую бумажку, подпись и решение.

Что получит читатель в финале?

Чёткие практические уроки и чек-листы по безопасности сделок, навыки ведения переговоров с банками и клиентами, понимание маркетинга недвижимости и юридических подводных камней — и, главное, взгляд на профессию как на работу с людьми. Любовь пишет прямо и с юмором: дерзко, местами больно, но всегда по-человечески. Без розовых очков — только честный внутренний взгляд специалиста, который знает цену каждой запятой в договоре и каждому сердцу, которое ждёт своего дома.

Откройте первую страницу — и вы попадёте в мир, где за каждой дверью скрыта драма, комедия и шанс изменить чью-то жизнь.

Эта книга — для тех, кто хочет не просто продать квадратные метры, а понять, защитить и сопроводить человеческую историю до счастливого конца.

## СОДЕРЖАНИЕ

### ЧАСТЬ 1. «Впустить солнце»

**Глава 1.** От газетных объявлений до «вольных хлебов»: как рождался профессионал.....стр. 8-9

**Глава 2.** Первая кровь.....стр. 10-11

**Глава 3.** Тест-драйв мечты, или почему не стоит сжигать мосты.....стр. 11-12

**Глава 4.** Цена доверия — боль «Договор — просто бумажка».....стр. 13-14

**Глава 5.** Айсберг, о который разбивается жадность.....стр. 15

**Глава 6.** Ловушка «своего кармана».....стр. 15

**Глава 7.** Этика невидимого фронта.....стр. 16

**Глава 8.** Финал игры.....стр. 16

### ЧАСТЬ 2. «Люди и стены»

*Истории, от которых у клиентов волосы встают дыбом, а у меня — душа поёт.*

**Глава 9.** Три спальни, десять лет счастья: история о доверии и предвидении — третья комната, которую они не хотели покупать.....стр. 17-19

**Глава 10.** Спиртовые марлечки и «ушки от сахарницы»: как мы четыре года искали идеальный дом.....стр. 20-22

**Глава 11.** Паспорт, икра и северный гость: как спасти сделку, когда всё идёт не по плану.....стр. 22-23

**Глава 12.** Искусство слышать: почему «трудных» клиентов не существует — мужчина, который орал в трубку (и стал моим хорошим клиентом).

.....стр. 23-25

**Глава 13.** Ох, какая история! Ревнивец со шприцем: сделка на грани.  
.....стр. 25-26

**Глава 14.** Когда рушится «идеальный замок» как банк, опека и один ребёнок в сделке чуть не оставили всех без денег.....стр. 27-29

**Глава 15.** Театр недвижимости, или как подобрать ключик к любому характеру: ракета, улитка и космос — мой театр характеров.....стр. 29-30

### **ЧАСТЬ 3. «Оборотная сторона»**

**Глава 16.** Когда рушатся небеса, или мой личный «чёрный квадрат»: квартира под арестом — как я «выгрызала» сделку..... стр.31-32

**Глава 17.** Высший пилотаж: почему сложные сделки с детьми под силу только профессионалу.....стр. 32-34

**Глава 18.** «Кот в мешке» онлайн: почему «умные» платформы не заменят опытного риелтора.....стр. 34-36

**Глава 19.** Профессионал или «консультант выходного дня»: как понять, кому доверить миллионы?.....стр. 36-38

**Глава 20.** Цена иллюзий, или почему «итальянская плитка» не продаёт квартиру.....стр. 38-39

**Глава 21.** Ураган в стакане воды, или как я научилась слышать тишину.....  
.....стр. 40-41

**Глава 22.** Мой кодекс, или почему нам нужно «пожениться» на время сделки.  
.....стр. 41-43

**Глава 23.** Эксклюзив — это не договор, это отношения и 100% залог успех.  
.....стр. 43-44

**Глава 24.** Вне зоны доступа, или моя «Гвардия».....стр. 45

**Глава 25.** Фильтр для «туристов»: как не потратить жизнь на пустые звонки.  
.....стр.46-47

**Глава 26.** Иллюзия экономии, или почему «бесплатные» советы обходятся слишком дорого.....стр. 48-49

### **ЧАСТЬ 4. «Инструменты и честные советы»**

**Глава 27.** Внешний «жёсткий диск» для вашего спокойствия..... стр. 49

**Глава 28.** Сито, отсеивающее невидимые угрозы.....стр. 50

**Глава 29.** Экономия жизни, а не просто времени.....стр. 50

**Глава 30.** Стекланные стены: абсолютная прозрачность процесса.....стр. 50

**Глава 31.** Вот мой фирменный чек-лист. Держи, чтобы не прогореть...  
.....стр. 50-51

### **ЧАСТЬ 5. «Финансовый ликбез»**

**Глава 32.** Искусство финансового ренессанса, или как впустить домой тех, кому закрыли двери.....стр.52

**Глава 33.** Анатомия «финансового шрама».....стр. 52

**Глава 34.** Кредитный детокс: пошаговый план.....стр. 53

**Глава 35.** Моя роль в этом оркестре: почему банки говорят «да».....  
.....стр. 53

**Глава 36.** Путь к дому через принятие.....стр. 53

**Глава 37.** Банковские ребусы: тысяча рублей, которая убила ипотеку (и как её воскресить).....стр. 54-55

**Глава 38.** Тайны кредитной истории — ваш невидимый страж при покупке недвижимости.....стр. 55-56

## **ЧАСТЬ 6. «Свет»**

**Глава 39.** Человек в футляре: девять лет ожидания, или как профессионализм превращается в дружбу.....стр. 57-58

**Глава 40.** Моя рекомендация.....стр. 58

**Глава 41.** Больше, чем сделки: моя философия любви и «броня» из творчества.....стр. 58-59

## **ЧАСТЬ 7. «Кто предупреждён — тот вооружён»**

*Три истории, которые спасут вам жизнь*

**Глава 42.** Призраки распавшегося брака: как продать квартиру, когда бывшие супруги ненавидят друг друга.....стр. 60-61

**Глава 43.** Призраки в прихожей: квартирант на миллион — как не продать чужую квартиру, того не зная.....стр. 61-62

**Глава 44.** Синдром «идеального балкона», или как потерять всё, погнавшись за 50% годовых.....стр. 63-65

**Глава 45.** 25 вопросов от риелтора, которые сэкономят ваше время и миллионы. Чек-лист для эффективного старта.....стр. 66-68

**Глава 46.** Бюрократический монстр. Почему продавцы боятся военных сертификатов.....стр. 68-70

Мои 6 главных цитат, по которым меня узнают.....стр. 71

## **ЧАСТЬ 1. «Впустить солнце»**

### **Глава 1. От газетных объявлений до «вольных хлебов»:**

Как рождался профессионал

Если бы в начале 2008 года мне сказали, что моя жизнь будет неразрывно связана с чужими квадратными метрами, переездами и сделками, я бы только рассмеялась. В то время у меня была стабильная, понятная работа в крупной компании. Меня всё устраивало: сложившийся ритм, предсказуемое завтра, привычный круг задач. О том, кто такой риелтор и зачем он вообще нужен этому миру, я имела самое смутное представление. Но у судьбы, как известно, на нас свои планы. И часто они приходят к нам в образе случайных встреч.

Однажды моя знакомая обронила фразу: «Знаешь, у меня сестра в другом городе работает риелтором. Это так интересно! Постоянное движение, новые люди, общение...» Эта мысль упала в благодатную почву. Внутри что-то отозвалось, хотя я ещё не понимала что именно.

В Новороссийск я приехала, как и многие, за своей мечтой. Жили мы тогда по-простому: снимали одну комнату втроём с девчонками. Это было время надежд и крепкой дружбы. У одной из моих соседок по комнате мама владела агентством недвижимости, а позже и сама подруга открыла своё дело. Именно к ней мы и пришли с той самой приятельницей, решив: «А давай попробуем!».

Нас взяли с радостью. И вот тут начался мой «университет», который сегодня кажется нынешним агентам чем-то из области палеонтологии.

2008 год. Никаких мобильных приложений, никаких баз данных в один клик. Нашим «интернетом» были еженедельные газеты с объявлениями. Каждое утро четверга начиналось с того, что мы скупали свежую прессу, вычёркивали посредников, выискивали собственников и бережно, от руки, переписывали их номера в толстые тетради.

Помню наш первый рабочий инструмент — цифровой фотоаппарат-«мыльницу». Мы ехали на объект, ловили правильный свет, а потом с нетерпением ждали следующей недели, когда наше объявление наконец-то выйдет в печать. Это было время медленных процессов, но очень глубокого погружения.

Каждое утро, с 10.00 до 11.00, наш директор проводила «летучки». Это были не просто планерки, а настоящие уроки жизни. Она учила нас магии гостеприимства.

— Риелтор не продаёт стены, — говорила она. — Он продаёт ощущение дома.

Она учила нас деталям, из которых складывается уют: «Приходите на объект пораньше. Раздвиньте шторы, впустите солнце. Попросите хозяев погулять десять минут, чтобы пространство задышало. Помойте пол, спрячьте лишние вещи в шкаф. И самое главное — заварите чашку ароматного кофе. Пусть этот запах встретит покупателя с порога».

Я впитывала это, как губка. Признаюсь, честно, первые месяцы были непростыми, азарт не приходил. Я работала, старалась, но не чувствовала той самой «искры».

Всё изменилось спустя пять месяцев. Я работала в отделе аренды, и когда получила свою первую по-настоящему заработанную плату, внутри будто щёлкнул переключатель. Вдруг осознала: это не просто работа, это колоссальный драйв! Это решение сложных человеческих задач. Это момент, когда ты соединяешь людей и места.

В тот день поняла, что выросла. Подошла к своему руководителю и, искренне поблагодарив за школу, сказала:

— Я хочу идти дальше. Сама. В «поля», на вольные хлеба.

Меня затащило с головой. С тех пор прошло много лет. Газеты сменились соцсетями, «мыльницы» смартфонами, а тетради облачными сервисами. Но те уроки из 2008 года про чашку кофе, открытые шторы и честное отношение к человеку остались моим главным капиталом. Сегодня могу провести сделку любой сложности, но в душе я всё та же девчонка с тетрадкой, которая верит: за каждой подписью в договоре стоит чья-то новая счастливая жизнь.

За много лет практики у меня накопилось столько мудрости, что сухими фразами тут не обойтись.

За четверть века я научилась виртуозно владеть языком законов, параграфов и сухих формулировок, но в своей книге и в работе с вами сознательно выбираю другой путь.

Мой чек-лист — это своего рода переводчик. Я беру громоздкие требования законодательства и превращаю их в понятные, живые действия.

Вместо пугающего «Проверяю наличие обременений и прав третьих лиц» пишу: «Убедиться, что в вашей будущей спальне не прописан какой-нибудь «забытый» родственник из прошлого».

Я хочу, чтобы, глядя в список, вы не чувствовали себя на экзамене, а ощущали дружескую поддержку. Сложные вещи могут и должны объясняться простыми и доступными словами.

## **Глава 2. Первая кровь и газетные объявления**

Помню свою первую сделку. Не потому, что она стала триумфом, а потому, что в тот день впервые почувствовала тот острый, леденящий страх: «Я сейчас всё потеряю».

Он сидел напротив меня, молчаливый, как грозовая туча. Молчание затягивалось, становясь невыносимым. И я узнала этот взгляд, так смотрят люди, когда собираются произнести «нет». Не просто «нет», а приговор, перечёркивающий недели моих метаний, надежд и моих денег. Ладони вспотели, сердце забилось где-то в горле. Я отчаянно пыталась нащупать в памяти хоть крупицу из тех теорий, которыми меня так щедро кормили на курсах, но голова была пуста. Абсолютно.

Именно в тот момент, в этой тишине чужой квартиры, мне открылась простая, но жуткая истина: я понятия не имею, что здесь делаю. Я человек, который ещё вчера жил по понятному, как школьный дневник по сценарию: стабильная работа, фиксированная зарплата, предсказуемое завтра, а сегодня я здесь, в чужой недвижимости. Перед человеком, который в любую секунду может встать и уйти. У меня не было никакой гарантии, что через час у меня вообще будут деньги. Ноль. Полный, абсолютный ноль.

Он поднял глаза. Они были спокойны, но в их глубине я увидела ту самую пропасть, в которую боялась упасть.

— Я подумаю.

Эта фраза самая опасная в нашей профессии. Она как тихий взрыв, после которого остаётся только пыль и пепел. Внутри всё сжалось. Но дело было не в сделке, не в клиенте. Дело было во мне. В той, которая ещё несколько месяцев назад не знала, кто такой риелтор. Серьёзно. Если бы мне тогда сказали, что я буду сидеть здесь, убеждая незнакомого человека выложить кругленькую сумму за квартиру — сумму, которую я сама боялась даже произносить вслух, я бы рассмеялась ему в лицо.

Но жизнь, знаете ли, не спрашивает, готова ли ты. Она просто однажды подкидывает тебе газету. Обычную. Бумажную. Секрет в том, что именно в таких газетах, в мелком, сером шрифте, однажды спрятались объявления, которые изменили всё.

2008 год. Интернет ещё не был нашим верным спутником, личным ассистентом и поисковой системой в одном флаконе. Мы не скроллили ленты приложений. Мы покупали газеты. Толстые, пахнущие типографской краской, с бесконечными столбцами, где нужно было буквально вылавливать нужные слова, как жемчужины в мутной воде.

Я садилась за стол и переписывала номера телефонов. Вручную. Столбиками. В обычную школьную тетрадку, которую когда-то вела по русскому языку. Иногда на это уходило несколько часов. Потом звонок. Каждый звонок был как прыжок в ледяную воду. Ты понятия не имеешь, кто там. Как с тобой будут говорить. Захотят ли вообще говорить.

Именно так начиналась моя новая жизнь. Жизнь без гарантий. Без стабильности, но жизнь, где есть выбор. И где цена этого выбора, как я теперь точно знаю, намного выше, чем кажется на первый взгляд.

### **Глава 3. Тест-драйв мечты, или почему не стоит сжигать мосты**

У каждого второго моего клиента из северных широт есть одна и та же прекрасная, пахнущая солью и южным солнцем иллюзия. Она звучит так: «Продам всё, уеду к морю, и начнётся настоящая жизнь». В этот момент в глазах человека я вижу не бизнес-план, а кадры из кинофильма. И вот здесь я, риелтор с многолетним стажем, надеваю манеру «адвоката дьявола», хотя на самом деле работаю ангелом-хранителем их кошельков и нервных клеток.

С 2008 года наблюдаю этот круговорот людей в природе. Сценарий всегда один. Звонок. На том конце провода решимость, чемоданное настроение и энтузиазм, способный свернуть горы.

— Мы всё решили! — говорят они. — Продаём квартиру в Красноярске (или Мурманске, или Новосибирске), покупаем у вас. С концами!

И вот тут я произношу фразу, которую многие сначала воспринимают в штыки:

— Не спешите покупать. Приедьте. Снимите квартиру. Побудьте в «шкуре» этого города хотя бы сезон.

Я называю это «тест-драйвом мечты». Ведь переезд — это не только море и закаты. Это ещё и влажность, от которой полотенца не сохнут сутками. Это специфическое давление, от которого у непривычного человека раскалывается голова. Это летнее пекло, когда асфальт плавится вместе с вашими планами на прогулку. И наконец, это менталитет южный, тягучий, особенный, к которому нужно притереться, как к новой обуви.

Многие не слушают. Покупают сразу, влюбляясь в вид из окна или близость к набережной. А через год... через год тот же номер высвечивается у меня на экране.

— Знаете, — голос уже тише, без былого огня, — не пошло. Климат не подошёл, у ребёнка аллергия на цветение, да и жару, оказывается, мы любим только на картинках. Продадите нас?

И я снова берусь за дело. Снова ищу документы, готовлю сделки, провожаю их, кого-то обратно на родину, кого-то чуть дальше, в поисках «своего» места.

Мой опыт научил меня: недвижимостью — это не просто стены, это одежда для вашей жизни. А одежду перед покупкой нужно обязательно примерить. Пожить в ритме города,

постоять в его пробках, сходить на рынок, почувствовать, как ваше тело отзывается на местный колорит.

Я всегда говорю своим клиентам ещё там, «на берегу», по телефону: «Ваш дом от вас не уйдёт, но пусть это будет дом, в котором вы будете просыпаться с улыбкой, а не с тонометром в руках». Ведь моя задача как профессионала не просто «закрыть сделку», а сделать так, чтобы вам не пришлось её открывать снова через год, упаковывая чемоданы в обратный путь.

Сначала — примерка. Потом — подпись. И только тогда ключи принесут счастье.

Знаете, я ведь, и сама влюбляюсь в эти южные закаты каждый раз, как в первый. И мне больше всего на свете хочется, чтобы и вы видели в этом городе не только красивую картинку, но и свой настоящий дом. Чтобы, просыпаясь утром, вы чувствовали — вы на своём месте.

Для этого иногда нужно просто немного замедлиться и прислушаться к себе, прежде чем подписывать окончательные бумаги. Моя рука всегда рядом, чтобы поддержать вас в этом выборе.

#### **Глава 4. Цена доверия — боль «Договор — просто бумажка».**

Каждая сделка — это маленький квест, где я как риелтор зачастую выступаю и штурманом, и психологом, и щитом от невидимых угроз.

И вот, когда финишная лента уже разорвана, когда деньги продавца оседают на его счету, и я, вдыхая с облегчением, жду своего законного вознаграждения... иногда происходит самое страшное.

Наступает тишина. Тяжёлая, липкая тишина, которой не должно быть после стольких недель и месяцев работы. Продавец, ещё недавно рассыпавшийся в благодарностях, теперь смотрит куда угодно, только не в мои глаза.

Он молчит. И в этот момент я понимаю. Понимаю, что сейчас придётся драться. Драться за свои кровные, за те деньги, что по праву должны быть моими.

Начинается театр абсурда.

Унизительные мольбы: «Но ведь мы же договаривались!», «Вы же помните все мои старания!», «Это моя зарплата, мой гонорар успеха!». Иногда в ход идут отчаянные попытки воззвать к совести, к религии: «Бог видит!», «Как вы можете спать спокойно?».

Бывает и агрессия, горькая, беспомощная. Гнев на несправедливость, на наглость, на предательство. И всё это — когда на руках у тебя подписанный, казалось бы, нерушимый эксклюзивный договор. Но для многих продавцов этот договор — просто бумажка.

И вот ты стоишь, выпрашивая заработанное, словно нищий.

Унижение? Да. Отчаяние? Безусловно. И глухое, ноющее осознание того, насколько невидимым для клиента остаётся твой труд.

Риелтор не просто так получает свои деньги. Это не подарок и не «накидка за красивые глаза». Это адский, выматывающий труд. Мы говорим, успокаиваем, выступаем громоотводом между продавцом и покупателем. Мы находим решения для, казалось бы, безвыходных ситуаций, объясняем юридические тонкости, которые способны свести с ума. Мы проговариваем тысячи раз «что бывает», «как это бывает» и «как я могу это устранить», чтобы сделка состоялась, чтобы каждый участник чувствовал себя защищённым. Я выстраиваю мосты там, где, казалось бы, нет ничего, кроме пропасти недоверия.

Каждый звонок, каждая встреча, каждая проверка документов — это частица моего времени, моя энергия, мои нервы. Я переживаю за каждого клиента, как за себя.

И когда всё завершается успешно, вижу, как радость и облегчение буквально озаряют лица моих клиентов. Это моя главная награда.

За эту проделанную работу, за эту сэкономленную энергию, за эти сбережённые нервы и, в конечном итоге, за успешно заключённую сделку получаю вознаграждение. Но боль в душе и сердце риелтора многолика. Её приносят не только те, кто отказывается платить. Её приносят

алчные и скупые клиенты, которые пытаются выжать из риелтора максимум, заплатив минимум. Самая горькая из этих болей — это непонимание. Непонимание того, откуда берутся наши деньги.

Продавец, погружённый в свою радость от успешной продажи, часто искренне не осознаёт: деньги, которые он отдаёт риелтору в качестве вознаграждения, на самом деле принёс покупатель, чтобы приобрести его квартиру.

Это плата за профессионализм, который обеспечил этому покупателю возможность прийти, увидеть и купить именно его объект.

Это оплата за мост, который риелтор построил между ними двумя. Это плата за самый сложный механизм, который я запустила и довела до логического завершения.

Вознаграждение риелтора — это невычет из вашей прибыли.

Давайте включим свет и назовём вещи своими именами. В ту секунду, когда сделка закрыта, у клиента наступает «амнезия успеха».

Это психологический феномен: как только проблема решена, она перестаёт казаться сложной.

«Да что он сделал? Просто открыл дверь? Просто разместил объявление? За что я отдаю эти сотни тысяч?!»

В этот момент клиент совершает главную ошибку. Он смотрит на чек и видит там стоимость времени, проведённого в кабинете нотариуса, но в этом чеке зашифровано не время. Там — спасённые жизни.

### **Глава 5. Айсберг, о который разбивается жадность.**

Труд риелтора — это айсберг. Клиент видит лишь верхушку: улыбку, показы, подписание бумаг. На самом деле под водой скрывается 90% массы, которая и держит всю конструкцию на плаву.

- Вы платите не за «показ квартиры». Вы платите за то, что риелтор отфильтровал пятьдесят неадекватных звонков, «туристов» и мошенников, чтобы не пускать их в вашу крепость и не тратить ваше время.

- Вы платите не за «справку из БТИ». Вы платите за то, что в два часа ночи ваш агент не спал, а просчитывал риски по налогам, чтобы вы не получили «письмо счастья» на миллион рублей через год.

- Вы платите не за «сопровождение». Вы платите за профессиональный хладнокровный цинизм, с которым риелтор осадил наглого покупателя, пытавшегося «сбить» цену на полмиллиона просто потому, что у него «настроение такое».

Риелтор — это не курьер. Это высокотехнологичный фильтр. Это бронезилет, который вы надеваете на сделку, чтобы пули чужих интересов не дырявили ваш бюджет.

### **Глава 6. Ловушка «своего кармана»**

Когда продавец говорит: «Я плачу из своего кармана», он лжёт самому себе.

Посмотрите на цифры. До того, как вы наняли профи, у вас были не деньги, а объект. Бетон, кирпич, ожидание. Деньги возникли только в результате сложной химической реакции, которую запустил риелтор.

Если риелтор продал вашу квартиру за 10 миллионов, а вы считаете, что «потеряли» 300 тысяч комиссии — вы ошибаетесь. Без него у вас, скорее всего, было бы 9 миллионов после полугода мучений, нервного тика и трёх сорванных задатков. Или не было бы ничего.

Комиссия — это не расход. Это дельта вашего спокойствия и вашей выгоды.

### **Глава 7. Этика невидимого фронта**

Самое унижительное в нашей работе риелтора — это превращение из «спасателя» в «нахлебника» за 0,1 секунды после слов «Сделка зарегистрирована».

В этот момент клиент начинает чувствовать себя жертвой грабежа. Он забывает, как три недели назад звонил в панике, потому что банк отказал в ипотеке. Он забывает, как риелтор за руку вёл его через лабиринты не только МФЦ. Он видит только цифру в договоре.

Правда, которую бояться признать клиенты; профессионал берёт деньги не за то, ЧТО он делает, а за то, ЧТО ОН ЗНАЕТ.

Вы платите хирургу не за то, что он порезал вас скальпелем за 15 минут. Вы платите за 20 лет его учёбы, благодаря которым он знает, где именно резать, чтобы вы остались живы.

Риелтор — это хирург вашего капитала. Один неверный шов — и ваши деньги «истекают кровью» в судах или карманах аферистов.

### **Глава 8. Финал игры**

Так стоит ли работа риелтора этих денег?

Если вы считаете, что «просто продать квартиру» может каждый — попробуйте сделать это сами. Рискните самым дорогим активом в своей жизни. Поиграйте в рулетку с законодательством, банками и человеческой алчностью.

Если вы хотите выйти из кабинета с чеком, чистой совестью и спокойным сном — примите как факт: услуги профи стоят дорого.

И эта цена — не налог на вашу прибыль. Это страховой взнос за вашу безопасность.

Риелтор не лезет в ваш карман. Он его наполняет. И если вы этого не чувствуете — значит, вы просто ещё не теряли всё!

## **Часть 2. Люди и стены**

*Истории, от которых у клиентов волосы встают дыбом, а у меня — душа поёт.*

### **Глава 9. Три спальни, десять лет счастья: история о доверии и предвидении.**

*Третья комната, которую они не хотели покупать*

В мире недвижимости каждая сделка — это не просто обмен квадратных метров на деньги. Это зачастую важнейшее решение в жизни семьи, где на кону их комфорт, будущее и спокойствие. И для меня, как риелтора, настоящая ценность работы заключается именно в этой ответственности, в умении видеть чуть дальше горизонта и, порой, даже немного опережать желания клиента.

Далёкий 2016 год. Обычный рабочий день, наполненный звонками, встречами и показами объектов. В тот период у меня в работе была особенно сложная, многоступенчатая цепочка сделок, и одна из ключевых её частей — срочная продажа одной конкретной трёхкомнатной квартиры. Продать её нужно было во что бы то ни стало, ведь от этого зависели судьбы нескольких семей.

Мои клиенты, замечательная молодая пара с двумя разнополыми детьми, изначально искали двухкомнатную квартиру. Стандартные 50 квадратных метров казались им вполне достаточными, и они были настроены решительно. Но вот на горизонте появилась та самая трёхкомнатная, которую мне нужно было «двинуть». Она была чуть больше, чуть дороже, и мои покупатели сначала даже слышать о ней не хотели.

Их аргументы были понятны: зачем платить за лишнюю комнату, если можно сэкономить?

Однако, погружившись в их ситуацию, я поняла: эти «лишние» метры и та самая третья комната не роскошь, а инвестиция в будущее, в их комфорт, в гармонию их семейной жизни. И тут я, проникаясь их историей, включила не просто риелтора, а немного психолога, немного маму, немного визионера.

— Послушайте меня внимательно, — начала я, глядя им прямо в глаза, стараясь донести не просто слова, а предчувствие. — У вас разнополые детки. Сегодня они маленькие, но как быстро они вырастут! И эти 50 квадратных метров, которые сегодня кажутся вам достаточ-

ными, через пару-тройку лет превратятся в тесную клетку, где каждый будет ютиться и испытывать неудобство. Неужели вы хотите этого для своей семьи?

Я сделала паузу, давая им возможность представить эту картину. А затем продолжила, рисуя другую: — Посмотрите на эту квартиру. На 12-метровой кухне вы сможете поставить удобный диванчик для вечерних посиделок. В зале уже есть спальное место для вас, родителей, или для приёма гостей. И самое главное: у вас будут две полноценные, отдельные спальни для детей. У каждого будет свой уголок, своё личное пространство. Места будет предостаточно для всех. Это не просто квартира, это простор для вашей будущей счастливой жизни!

Соппротивление ощущалось почти физически. Они колебались, взвешивали каждое слово, но мои аргументы, продиктованные искренней заботой, а не только необходимостью закрыть сделку, оказались сильнее. Скрепя сердце, с долей неуверенности, но они согласились. Они купили ту трёхкомнатную квартиру.

Прошли годы. Десять лет пролетели, казалось бы, незаметно, наполненные новыми сделками, новыми клиентами, новыми историями. Та семья из 2016-го, честно говоря, постепенно растворилась в памяти, став частью большой череды довольных клиентов.

И вот, совсем недавно, телефонный звонок. Незнакомый номер.

— Любовь, вы помните меня? — голос на том конце провода был полон тепла и какого-то особенного волнения.

Я напрягла память. — Простите, по голосу не узнаю...

— Это та самая семья, которая десять лет назад купила у вас трёхкомнатную квартиру в Новороссийске по улице Куникова!

Моё сердце ёкнуло. — Конечно! Как же я рада вас слышать! Как вы поживаете?

И тут начался невероятный рассказ, который тронул меня до глубины души. Оказалось, за эти десять лет они сменили несколько телефонных аппаратов, и мой номер был утерян. Но желание поблагодарить и снова обратиться ко мне было столь велико, что они начали настоящее «детективное» расследование.

## **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.