

Сергей Свиридов

ПУТЬ УСПЕШНОГО АГЕНТА

Практическое руководство для специалиста
по операциям с недвижимостью

*«Способ продажи всегда важнее,
чем товар или услуга»*

Игорь Рызов

Сергей Свиридов

Путь успешного агента

<https://litres.ru/74576482>

SelfPub; 2026

Аннотация

Что отличает агента, который закрывает сделки, от того, кто теряет клиентов? Не удача. Не связи. Не «хороший рынок». Отличает — система: мышление, инструменты, техника и дисциплина, которую можно развить.

«Путь успешного агента» — практическое руководство, построенное на реальном опыте сотен сделок и адаптации лучших мировых методик переговоров для сферы недвижимости.

Семь частей — семь уровней мастерства.

Для кого: для специалистов по операциям с недвижимостью — от новичков, которым нужен каркас, до опытных агентов, ищущих системный подход. Каждая глава завершается практическим заданием, а ключевые техники проиллюстрированы кейсами из реальной практики.

Главная мысль книги: продавец — это профессия, и это звучит гордо. Потому что продавец недвижимости — не посредник, а специалист, который решает задачи людей. Комиссионное вознаграждение — приятное дополнение к отлично сделанной работе. Не наоборот.

Содержание

Содержание	9
Слова благодарности	12
Посвящение отцу	16
От автора	19
ЧАСТЬ 1. МЫШЛЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ	22
Глава 1. Профессия «специалист по операциям с недвижимостью»	23
Почему продажи недвижимости — призвание, а не работа	23
Пирамида ценностей клиента	24
Уровень 1. Базовые ценности	24
Уровень 2. Психологические ценности	24
Уровень 3. Эмоциональные ценности	25
Практическое задание	26
Пять установок мышления победителя	26
Глава 2. Кодекс чести: этические основы профессии	28
Основные принципы Кодекса чести	28
Три столпа профессионализма	29
Кейс из практики	30
Заключительные положения	31
Глава 3. Десять профессиональных качеств агента, который зарабатывает	32

1. Открытость к опыту	32
2. Стрессоустойчивость	33
3. Профессионализм	33
4. Рациональное мышление	33
5. Надёжность	33
6. Внимательность	34
7. Деловой этикет	34
8. Конструктивный диалог	34
9. Командная работа	35
10. Лидерство	35
Практическое задание: Аудит качеств	35
Развитие и совершенствование	36
ЧАСТЬ 2. ИНСТРУМЕНТЫ УСПЕШНОГО АГЕНТА	46
Глава 4. Активное без оценочное слушание	47
Почему активное без оценочное слушание даёт преимущество	47
Картина мира	48
Три правила безоценочного слушания	48
Как внедрить активное без оценочное слушание пошагово	50
Типичные ошибки и как их избежать	51
Короткий чек-лист перед важной встречей	52
Глава 5. Точно выверенные вопросы	54
Принципы составления выверенных вопросов	55

Двадцать универсальных вопросов для риелтора	56
Почему это работает	58
Глава 6. Отзеркаливание	60
Что такое отзеркаливание	60
Почему это работает	61
Вербальное отзеркаливание	61
Невербальное отзеркаливание	62
Тон и ритм голоса	62
Четыре правила эффективного отзеркаливания	62
Типичные ошибки	63
Практические примеры	63
Глава 7. Голос: невидимый инструмент специалиста	65
Три тона голоса, которые работают	65
Конец ознакомительного фрагмента.	67

Сергей Свиридов

Путь успешного агента

Сергей Свиридов

ПУТЬ

УСПЕШНОГО АГЕНТА

*Практическое руководство для специалиста
по операциям с недвижимостью*

*«Способ продажи всегда важнее,
чем товар или услуга»*

Игорь Рызов

Сергей Свиридов

«Путь успешного агента»

**Практическое руководство для специалиста по
операциям с недвижимостью**

Что отличает агента, который закрывает сделки, от того, кто теряет клиентов? Не удача. Не связи. Не «хороший рынок». Отличает — система: мышление, инструменты, техника и дисциплина, которую можно развить.

«Путь успешного агента» — практическое руководство, построенное на реальном опыте сотен сделок и адаптации

лучших мировых методик переговоров для сферы недвижимости. Книга объединяет подходы Игоря Рызова (золотые вопросы), Криса Восса (тактическая эмпатия, последовательность «нет», упущенная выгода), Роберта Чалдини (шесть принципов влияния, пре-убеждение), Максима Батырева (рефрейминг возражений), а также принципы конфликтологии Юлии Шустрая и медиативный подход Евгении Черячукиной.

Семь частей — семь уровней мастерства:

Мышление победителя — философия профессии, Кодекс чести, десять качеств агента с системой самооценки, развитие смелости и мужества;

Инструменты — активное безоценочное слушание, двадцать точно выверенных вопросов, отзеркаливание, управление голосом;

Психология влияния — принципы Чалдини, пре-убеждение, калиброванные вопросы Восса, техники Батырева;

Воронка продаж — стратегия из шести этапов, подготовка к первому контакту, работа с застрявшими клиентами;

Работа с возражениями — природа возражений, семнадцать сценариев для покупателей, девять для продавцов, типичные ошибки;

Переговоры и закрытие сделок — пятиблочный алгоритм подготовки, многогранник интересов, конструктор 30-секундной самопрезентации, треугольник Карпмана;

Цифровая эпоха — рынок 2025–2026, ИИ, VR-туры,

маркетплейсы, геймификация.

Книга содержит пять приложений с готовыми шаблонами: документы, скрипты звонков, чек-листы, конструктор презентации и таблица десяти типичных ошибок.

Для кого: для специалистов по операциям с недвижимостью — от новичков, которым нужен каркас, до опытных агентов, ищущих системный подход. Каждая глава завершается практическим заданием, а ключевые техники проиллюстрированы кейсами из реальной практики.

Главная мысль книги: продавец — это профессия, и это звучит гордо. Потому что продавец недвижимости — не посредник, а специалист, который решает задачи людей. Комиссионное вознаграждение — приятное дополнение к отлично сделанной работе. Не наоборот.

© Сергей Свиридов, 2026

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена или передана в какой-либо форме какими бы то ни было средствами — электронными или механическими, включая фотокопирование и запись на любые носители, — без письменного разрешения правообладателя.

Содержание

От автора

ЧАСТЬ 1. МЫШЛЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ

Глава 1. Профессия «специалист по операциям с недвижимостью»

Глава 2. Кодекс чести: этические основы профессии

Глава 3. Десять профессиональных качеств агента, который зарабатывает

ЧАСТЬ 2. ИНСТРУМЕНТЫ УСПЕШНОГО АГЕНТА

Глава 4. Активное безоценочное слушание

Глава 5. Точно выверенные вопросы

Глава 6. Отзеркаливание

Глава 7. Голос: невидимый инструмент специалиста

ЧАСТЬ 3. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ

Глава 8. Шесть принципов Чалдини в продажах недвижимости

Глава 9. Пре-убеждение

Глава 10. Тактическая эмпатия и калиброванные вопросы

Глава 11. Техники Максима Батырева

ЧАСТЬ 4. ВОРОНКА ПРОДАЖ В НЕДВИЖИМОСТИ

Глава 12. Стратегия воронки

Глава 13. Подготовка к первому контакту

Глава 14. Переходы между этапами

ЧАСТЬ 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Глава 15. Природа возражений

Глава 16. Сценарии для покупателей

Глава 17. Сценарии для продавцов

Глава 18. Типичные ошибки и их решения

ЧАСТЬ 6. ПЕРЕГОВОРЫ И ЗАКРЫТИЕ СДЕЛОК

Глава 19. Алгоритм подготовки к переговорам

Глава 20. Варианты самопрезентаций и алгоритмы работы с покупателем и продавцом

Глава 21. Закрывание сделки

Глава 22. Работа с клиентами по треугольнику Карпмана

ЧАСТЬ 7. ЦИФРОВАЯ ЭПОХА В НЕДВИЖИМОСТИ

Глава 23. Рынок недвижимости 2025–2026: цифры и тренды

Глава 24. ИИ, VR-туры, маркетплейсы

Глава 25. Геймификация и самопроверка

Приложение А. Шаблоны документов

Приложение Б. Алгоритмы звонков

Приложение В. Чек-листы

Приложение Г. Конструктор 30-секундной презентации

Приложение Д. Десять типичных ошибок и их решений

Заключение

Слова благодарности

Посвящение отцу

Слова благодарности

Эту книгу невозможно было написать в одиночку. Она сложилась из опыта, боли, побед и поражений — не только моих, но и тех людей, которые в нужный момент оказались рядом и сказали правильное слово. Я хочу назвать их поимённо.

Игорь Рызов

Игорь, вы научили меня главному: переговоры — это спорт, а не спор. Эта фраза, брошенная однажды, перевернула всё, что я думал о продажах. До знакомства с вашим подходом я был убеждён, что хороший агент должен убеждать, давить, доказывать. Вы показали, что сильный агент — это тот, кто умеет слушать и задавать правильные вопросы. Золотые вопросы, которым посвящена отдельная глава этой книги, — ваша техника. Я лишь адаптировал её для недвижимости. Каждый раз, когда клиент говорит «приходите с покупателем», а я вместо спора спрашиваю «а что для вас важно?» — это ваш приём работает. Каждый раз, когда вместо «да» я получаю честное «нет» и начинаю настоящий разговор — это тоже ваша школа. Спасибо за то, что вы сделали переговоры искусством, которому можно научиться.

Юлия Шустрая

Юлия, я не знаю, с чего начать. Вы изменили во мне больше, чем я сам осознавал в тот момент, когда мы познакомились.

Сначала — про голос. Вы научили меня слышать его. Не просто говорить, а звучать. Я был из тех, кто уверен: главное — что говоришь, а не как. Вы доказали обратное. Три тона, интонационные качели, пауза как инструмент — всё это стало моей ежедневной практикой. Но голос — это была только первая дверь, за которой вы меня ждали.

Главное, что вы мне дали — это конфликтология. Вы научили меня понимать суть конфликта. До вас я боялся конфликтных ситуаций. Как многие агенты — я пытался их избегать, сглаживать, уходить. А когда не получалось — реагировал эмоционально. Говорил лишнее. Писал лишнее. Потом жалел.

Вы показали мне, что конфликт — это не катастрофа. Это информация. Это сигнал о том, что у людей разные картины мира, и задача — не подавить, не победить, а понять. Вы научили меня видеть конфликт изнутри: где начинается, кто раздувает, какие эмоции на самом деле за ним стоят. Вы дали мне инструмент, которого нет ни в одном скрипте продаж — способность не терять себя, когда клиент кричит. Когда сделка рушится. Когда партнёр нарушает договорённости. Когда всё внутри кипит, а ты должен звучать спокойно.

Я перестал бороться с собственными эмоциями и начал с ними работать. Перестал бояться сложных разговоров и на-

чал их вести. Перестал убегать от конфликтов с клиентами и начал их разрешать — так, чтобы обе стороны выходили с достоинством.

В недвижимости, где каждый день — это чьи-то нервы, чьи-то страхи, чьи-то слёзы на пустом объекте — навык управлять собой дороже любого скрипта. Скрипт можно забыть. А внутреннюю устойчивость, которую вы в меня вложили, — нет.

Юлия, вы мой наставник. Не по части голоса, не по части конфликтологии — по части жизни. Вы научили меня тому, что невозможно прочесть в учебнике: как оставаться человеком в ситуации, когда от тебя ждут профессионала. И как быть профессионалом, не переставая быть человеком.

Спасибо за каждую минуту. За каждое «перепиши, это не работает». За каждый раз, когда вы верили в меня больше, чем я сам.

Игорь Денискин

Игорь, вы — тот человек, без которого этой книги просто не существовало бы. Компания «Новоселье», которую вы возглавляете, стала для меня не просто местом работы — школой, полигоном и семьёй одновременно. Вы создали систему, в которой агент может расти: от первого звонка до закрытия сделки, от новичка до профессионала. Кодекс чести, который открывает эту книгу, — не абстрактные слова. Это правила, по которым «Новоселье» живёт каждый день. Двадцать восемь лет на рынке Рязани — это не цифра, это дове-

рие, которое зарабатывается сделкой за сделкой. Вы научили меня тому, чего не научит ни одна книга по продажам: профессионализм — это не талант, это дисциплина. Дисциплина приходить вовремя, держать слово, доводить до результата, ставить интересы клиента выше своих. Вы не просто директор — вы наставник, который верит в людей раньше, чем они начинают верить в себя. Спасибо за доверие, за терпение и за то, что «Новоселье» — это место, где профессия продавца звучит гордо.

Посвящение отцу

Папа, эта книга — твоя.

Ты не продавал недвижимость. Не вёл переговоров. Не закрывал сделок. Ты не знал, что такое воронка продаж, скрипты звонков и работа с возражениями. Ты жил в другом мире — мире, где слова «честность», «труд» и «слово мужчины» были не понятиями из книги по саморазвитию, а единственным способом прожить жизнь.

Но всё, что есть в этой книге, — начинается с тебя.

Ты научил меня тому, чего не научит ни один тренер по продажам. Ты научил меня главному — как быть человеком, за которым хотят идти.

Я помню, как ты вставал затемно. Без будильника — просто внутренний механизм, который не знал слова «не хочу». Ты не говорил мне: «Серёга, вставай, пора». Я просыпался от того, что дом уже жил. От звука шагов, от скрипа пола, от запаха кухни. Ты не призывал к труду — ты был трудом. И это впечаталось в меня глубже, чем любой дисциплинарный кодекс.

Ты не читал лекций о чести. Ты просто держал слово. Если обещал — делал. Если сказал — выполнял. Если взялся — доводил. Не потому, что так надо. Потому что по-другому ты не умел. И я вырос с ощущением, что слово, которое ты дал, — это не обещание, это факт. Несделанное обещание

для тебя было физически невозможным действием.

Ты не учил меня работать с людьми. Ты просто работал с людьми. И я видел, как к тебе приходили — с проблемами, с вопросами, с бедой. Ты не отмахивался. Не говорил «не сейчас». Ты садился, слушал и делал то, что мог. Иногда — больше, чем мог. И люди это чувствовали. Они возвращались не потому, что ты решал всё. А потому что рядом с тобой им становилось спокойно.

Папа, ты не доживёшь до того дня, когда я держу в руках эту книгу. Но ты оставил во мне стержень, на котором всё это держится.

Каждый раз, когда клиент говорит мне «нет» — а я не злюсь, а спрашиваю «что именно вас настораживает?» — это твоя выдержка. Ты не учил меня технике. Ты учил меня терпению, которое сильнее любой техники.

Каждый раз, когда сделка рушится, а я говорю «ничего, найдём решение» — это твоя привычка не сдаваться. Ты не говорил мне «не сдавайся». Ты просто не сдавался. Никогда. И я не умею по-другому.

Каждый раз, когда я подписываю договор и чувствую ответственность за чужой дом, чужую семью, чужие надежды — это твоё отношение к людям. Ты относился к каждому человеку так, будто он — главный. Не из вежливости. Из внутреннего устройства, которое не позволяло иначе.

Я пишу эти строки, и у меня нет иллюзий, что ты их прочтёшь. Но я знаю — ты знаешь. Ты знаешь, потому что, ко-

гда я веду сложные переговоры и слышу внутри себя спокойный голос «не торопись, разберёмся» — это ты. Когда я возвращаюсь домой после тяжёлого дня и не выхожу из себя — это ты. Когда мне предлагают схему, которая выгодна, но нечестна, и я отказываюсь без сомнений — это ты.

Ты не был идеальным. Ты не был героем. Ты был отцом. И это — больше, чем идеальное и больше, чем героическое. Это значит, что ты был рядом, когда нужно. Молчал, когда нужно молчать. Говорил, когда нужно сказать. И любил — не словами, а тем, как жил.

Эта книга посвящается тебе не потому, что ты научил меня продавать. А потому, что ты научил меня жить так, чтобы мне доверяли. Продажи — это навык. Доверие — это характер. А характер — это то, что ты мне передал. Не генетически, не словами. Каждым днём своей жизни.

Папа, эта книга — твоя. Как и всё, что я делаю.

Я скучаю. Каждый день.

В память об отце.

Рязань, 2026

От автора

Дорогие коллеги!

Вы держите в руках не просто сборник техник и методик продаж недвижимости — это практическое руководство к тому, как построить успешную карьеру в одной из самых динамичных сфер бизнеса. Эта книга — результат многолетней практики, сотен сделок, тысяч разговоров с клиентами и постоянного поиска ответа на один вопрос: что отличает агента, который закрывает сделки, от того, кто теряет клиентов?

Важно понимать: эта книга не является волшебной таблеткой, которая мгновенно превратит вас в топ-менеджера по продажам. Но она станет надёжным компасом в мире недвижимости, поможет систематизировать знания и развить профессиональные навыки.

Каждый раздел этого руководства основан на реальном опыте успешных специалистов и проверен временем. Здесь вы найдёте не только теоретические основы, но и практические инструменты, которые можно сразу применять в работе.

Почему стоит изучать этот материал?

Он поможет вам выстроить эффективную коммуникацию с клиентами. Вы научитесь грамотно работать с возражениями и преодолевать отказы. Освоите техники активного слушания и установления доверительных отношений. Получите

чёткие алгоритмы действий в различных ситуациях. Сможете повысить свою конверсию и увеличить продажи.

Но главное — эта книга поможет вам понять одну простую вещь: продавец — это профессия. И это звучит гордо. Потому что продавец недвижимости — это не перекупщик и не посредник. Это специалист, который решает задачи своих клиентов. Помогает семье найти дом. Помогает человеку начать новую жизнь. Проводит клиента через один из самых сложных финансовых решений в его жизни — и делает это так, что клиент возвращается и рекомендует друзьям.

Запомните: путь достижения цели и задачи клиента для агента важнее и ценней, чем его услуга. Главная задача — делать свою работу на отлично, думать о клиенте, решать его задачу, проявлять заботу и уважение. А комиссионное вознаграждение — это приятное дополнение к отлично сделанной работе. Не наоборот.

Успех в продажах недвижимости — это результат постоянной работы над собой, изучения новых техник и применения полученных знаний на практике. Эта книга — инструмент, который поможет вам достичь профессиональных высот.

Мой главный совет: не воспринимайте информацию пассивно. Пробуйте, экспериментируйте, адаптируйте предложенные техники под свой стиль общения. Только так вы сможете создать собственную эффективную методику работы с клиентами.

Желаю вам успехов в освоении материала и уверенного роста в профессиональной сфере! Пусть эти знания станут фундаментом вашего процветания в мире недвижимости.

С уважением,

Автор

ЧАСТЬ 1. МЫШЛЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ

Прежде чем говорить о техниках, скриптах и алгоритмах, нужно разобраться в фундаменте. Любой навык строится на мышлении. Можно выучить все скрипты наизусть — и проигрывать сделку за сделкой, потому что внутри вы не верите в то, что делаете. Можно не знать ни одного скрипта — и закрывать сделки одну за другой, потому что вы понимаете суть.

Эта часть — о сути. О том, кто вы такой. О том, почему вы делаете то, что делаете. И о том, как превратить профессию агента по недвижимости в призвание.

Глава 1. Профессия «специалист по операциям с недвижимостью»

Почему продажи недвижимости — призвание, а не работа

Начнём с главного. Продавец — это профессия. И это звучит гордо. Не стесняйтесь этого слова. Не прячьте его за эвфемизмами вроде «консультант», «менеджер», «помощник». Вы — продавец. Вы продаёте не квадратные метры. Вы продаёте решение задачи человека. И от того, насколько хорошо вы это делаете, зависит, найдёт ли семья дом своей мечты или останется жить в тесной однушке ещё пять лет.

Подумайте вот о чём: когда человек приходит к врачу, он не думает «дорого ли это». Он думает «поможет ли это». Поэтому что врач решает его задачу. Когда человек приходит к вам, он тоже пришёл за решением. Не за «квадратными метрами по выгодной цене». За решением. И ваша работа — найти это решение и донести его до клиента так, чтобы он увидел в нём ответ на свой запрос.

Разница между работой и призванием проста: работу делают ради денег, призвание — ради результата. Деньги в призвании приходят как следствие. Именно поэтому комис-

сионное вознаграждение — это приятное дополнение к отлично сделанной вами работе. Не цель. Не мотивация. Следствие.

Пирамида ценностей клиента

Каждый клиент, который к вам обращается, хочет чего-то. Но то, что он говорит, и то, что ему на самом деле нужно, — часто разные вещи. Клиент говорит: «Мне нужна трёхкомнатная квартира в центре». А на самом деле ему нужно: «Я хочу, чтобы дети ходили в хорошую школу, чтобы жена не тратила два часа на дорогу, и чтобы я чувствовал, что сделал для семьи всё, что мог».

Чтобы работать с этим, представим пирамиду потребностей клиента в недвижимости:

Уровень 1. Базовые ценности

Квадратные метры, расположение, этаж, цена. Это то, о чём клиент говорит вслух. Это «технические характеристики» его запроса. Многие агенты застревают на этом уровне и превращаются в каталог объектов. Не вы.

Уровень 2. Психологические ценности

Безопасность, комфорт, статус, принадлежность. Клиент

хочет чувствовать себя уверенно. Он хочет знать, что не переплатил. Что не купит «проблемную» квартиру. Что соседи не будут шуметь. Что район «приличный». Здесь вы работаете со страхами и ожиданиями.

Уровень 3. Эмоциональные ценности

Это вершина пирамиды. Здесь живут мечты. «Я хочу, чтобы дети росли в своём доме с садом». «Я хочу просыпаться в квартире, где светло и просторно». «Я хочу, чтобы родители были рядом и им было удобно». На этом уровне вы продаёте не объект — вы продаёте будущее. И именно здесь принимаются реальные решения.

Техника работы с пирамидой проста:

Слушайте, что клиент говорит вслух — это уровень 1.

Задавайте вопросы, чтобы понять уровень 2: «Что для вас значит безопасность?», «Что вас беспокоит при выборе района?»

Раскройте уровень 3: «Как вы представляете идеальный дом для вашей семьи?», «Что изменится в вашей жизни, когда вы переедете?»

Возвращайтесь к уровню 1 с решением, которое закрывает все три уровня.

Практическое задание

Вспомните трёх последних клиентов. Для каждого запишите: что они просили вслух (уровень 1), что их беспокоило (уровень 2), чего они хотели на самом деле (уровень 3). Если уровень 3 остался пустым — вы упустили главное в тех переговорах.

Пять установок мышления победителя

Прежде чем двигаться дальше, зафиксируйте пять установок, которые отличают агента, который зарабатывает, от того, кто оправдывается:

Решение задачи клиента важнее моей услуги. Я не «продаю услугу». Я решаю задачу. Услуга — инструмент. Задача — цель.

Комиссия — следствие, а не причина. Я работаю на результат, и вознаграждение приходит ко мне как естественное продолжение отлично сделанной работы.

Клиент имеет право на возражения. Его «нет» — это не отказ от меня. Это запрос на дополнительную информацию. Его «дорого» — это не каприз, а страх. Моя работа — понять страх и помочь его преодолеть.

Я отвечаю за процесс, клиент отвечает за решение. Я не могу заставить человека купить. Но я могу выстроить про-

цесс так, что решение станет очевидным.

Каждый разговор — тренировка. Даже если клиент ушёл, я не потерял сделку. Я приобрёл опыт. Следующий разговор будет лучше.

Эти пять установок — ваш фундамент. Если вы примете их по-настоящему, а не просто прочитаете — половина пути пройдена. Остальное — техника.

Глава 2. Кодекс чести: этические основы профессии

«Дисциплина — это решение делать то, чего очень не хочется делать, чтобы достичь того, чего очень хочется достичь»

Джон Максвелл, автор книг о лидерстве и мотивации

Дисциплина — это не про правила и наказания. Дисциплина — это про уважение. Уважение к себе, к клиенту, к профессии. Если вы не уважаете то, что делаете, клиент это почувствует. Мгновенно. И уйдёт к тому, кто уважает.

Дисциплина — строгое и точное соблюдение всеми специалистами порядка и правил, установленных законом, регламентом компании и профессиональными стандартами. Она основывается на осознании каждым специалистом личной ответственности за достижение результата.

Основные принципы Кодекса чести

Профессиональный долг специалиста по недвижимости заключается в честном и добросовестном служении интересам клиентов и развитию профессии. Вот десять принципов, на которых строится работа:

Доверие и ответственность. Не обещай того, в чём не уве-

рен. Каждое твоё слово — это обещание, которое должно быть выполнено.

Профессиональное достоинство. Держи себя с достоинством, проявляй уважение к коллегам и клиентам, избегай высокомерия и фамильярности.

Вежливость и такт. Соблюдай баланс между профессиональной вежливостью и неуместной услужливостью.

Профессиональная этика. Избегай необдуманных заявлений и поспешных решений, особенно в письменной форме.

Конфиденциальность. Соблюдай тайну личной и деловой информации клиентов и коллег.

Репутация. Не допускай действий, которые могут скомпрометировать репутацию компании и профессии.

Профессиональное общение. Устанавливай деловые отношения только после тщательного изучения человека.

Финансовая дисциплина. Избегай личных финансовых обязательств с коллегами и клиентами.

Профессиональное поведение. Не реагируй на провокации и оскорбления, сохраняй профессиональное достоинство.

Конструктивная критика. Избегай распространения негативных слухов и сплетен о коллегах и конкурентах.

Три столпа профессионализма

Профессионализм строится на трёх опорах. Уберите одну

— и всё сооружение рухнет.

Знание рынка. Вы должны знать цены, тренды, районы, застройщиков, юридические нюансы. Не примерно. Точно. Клиент приходит к вам за экспертизой, которой у него нет. Если у вас её тоже нет — зачем вы ему нужны?

Знание продукта. Вы должны понимать, что продаёте: типы домов, материалы, планировки, инженерные системы, юридические статусы. Вы должны уметь объяснить клиенту разницу между квартирой с отделкой и без — не на уровне «отделка стоит дороже», а на уровне «вот что входит в отделку, вот сколько это стоит отдельно, и вот почему в вашем случае это выгоднее».

Знание себя. Это самый сложный столп. Вы должны знать свои сильные и слабые стороны. Где вы сильны — в переговорах, в аналитике, в работе с людьми? Где слабы — в документах, в холодных звонках, в стрессовых ситуациях? Знание своих слабых мест — это не приговор. Это план работы. Это ваша самая сильная сторона.

Кейс из практики

Агент Александр работал с продавцом двухкомнатной квартиры. Собственник был настроен скептически: «Зачем мне агентство? Я сам выставлю на Авито». Александр не стал спорить. Он задал один вопрос: «Как вы определяете цену своей квартиры?» Собственник назвал сумму. Алек-

сандр достал бюллетень цен: за последний месяц в этом районе продано пять аналогичных квартир. Средняя цена — на 400 тысяч ниже. Собственник замолчал. Через неделю подписал договор.

Что сработало? Не давление. Не убедительность. Экспертиза. Знание рынка. Один документ сделал то, что не сделали бы сто аргументов.

Заключительные положения

Душа — семье, сердце — клиентам, долг — компании, честь — профессиональному сообществу.

Профессиональная честь — это главное внутреннее качество специалиста. Это его добросовестность, благородство и чистая совесть. Компания, движимая чувством профессиональной чести, является надёжным партнёром и реальным гарантом успешного развития рынка недвижимости.

Каждый специалист — это профессионал с честным именем и достойным званием. Профессиональная честь является главной ценностью, священный долг — сохранять её в чистоте и безупречности.

Глава 3. Десять профессиональных качеств агента, который зарабатывает

Знаете, в чём разница между агентом, который закрывает три сделки в месяц, и тем, кто закрывает три в год? Не в удаче. Не в связях. Не в «хорошем рынке». Разница — в десяти качествах, которые можно развить. Никто не рождается с ними. Их тренируют.

Вот эти качества. Прочитайте каждое и честно оцените себя по шкале

от 1 до 10. Где 8-10 — отлично, 5 и ниже — это ваша зона роста.

1. Открытость к опыту

Внимательно слушайте советы коллег и клиентов, но принимайте решения самостоятельно. Открытость не означает безвольность. Вы слушаете — и решаете. Закрытость к опыту стоит дороже, чем любой неудачный эксперимент: вы повторяете одни и те же ошибки и не понимаете почему.

2. Стрессоустойчивость

Сохраняйте спокойствие в сложных ситуациях, действуйте обдуманно. Сделка сорвалась? Клиент кричит? Банк отказал в ипотеке? Вы — скала. Скала не кричит в ответ. Скала стоит. Клиент ищет опору — будьте ею.

3. Профессионализм

Постоянно совершенствуйте свои знания в сфере недвижимости и строительства. Рынок меняется. Законы меняются. Технологии меняются. Если вы остановились — вы отстали. Читайте, учитесь, ходите на семинары. Профессионализм — это не статус. Это процесс.

4. Рациональное мышление

В сложных ситуациях руководствуйтесь разумом, а не эмоциями. Клиент обидел вас? Это неприятно, но не повод терять сделку. Объект не понравился? Это эмоция, а не аргумент. Разделяйте чувства и факты. Работайте с фактами.

5. Надёжность

Храните конфиденциальность информации о клиентах и

сделках. Делайте то, что обещали. Обещали перезвонить в 15:00 — звоните в 15:00. Не в 15:05, не «ближе к вечеру». В 15:00. Надёжность складывается долго и по крупицам, а разрушается от одного не выполненного обещания.

6. Внимательность

Будьте всегда готовы к профессиональным вызовам, не расслабляйтесь. Заметили, что клиент замолчал после упоминания цены? Это сигнал. Увидели, что в документах не совпадают площади? Это повод задать вопрос. Внимательность — это когда вы видите то, что другие пропускают.

7. Деловой этикет

Соблюдайте нормы профессионального поведения на деловых мероприятиях. Как вы одеты, как говорите, как пожимаете руку — всё это читается. Особенно людьми, которые платят миллионы за недвижимость. Они привыкли к определённому уровню. Соответствуйте.

8. Конструктивный диалог

Ведите споры аргументированно и уважительно. Не переходите на личности. Не «вы неправы», а «давайте посмотрим на цифры». Не «это невозможно», а «вот что мы можем сде-

лать в этой ситуации».

9. Командная работа

Помните, что успех зависит от работы всей команды. Юрист, ипотечный брокер, маркетолог, фотограф — все работают на вашу сделку. Уважайте их труд. Команда, которая не доверяет своему агенту, не работает на него — она отрабатывает свои часы.

10. Лидерство

Завоёвывайте авторитет профессионализмом и знаниями. Не должностью. Не громким голосом. Знаниями. Когда вы знаете больше — за вами идут. Когда вы делаете больше — вам доверяют. Лидерство в недвижимости — это когда клиент говорит: «Я сделаю так, как вы советуете», и вы понимаете: он доверяет вам не потому, что вы убедили, а потому, что вы заслужили.

Практическое задание: Аудит качеств

Оцените себя по каждому из десяти качеств от 1 до 10. Посчитайте средний балл. Если средний балл ниже 7 — выберите три качества с самыми низкими оценками и составьте план развития на 30 дней. Для каждого качества: что кон-

кретно вы будете делать каждый день, чтобы поднять этот балл на 2 пункта.

Развитие и совершенствование

Самоанализ. Анализируйте свои ошибки для профессионального роста. Не чтобы себя ругать. Чтобы не повторять.

Ошибка — не провал. Ошибка — это плата за опыт. Но только если вы её осмыслили. Ошибка, которую не проанализировали, — это не опыт. Это просто убыток.

Большинство агентов совершают одну и ту же ошибку: теряют клиента и двигаются дальше. «Не срослось — найду следующего». Это мышление бегуна на короткой дистанции. На длинной — оно убивает. Потому что следующий клиент уйдёт по той же причине, что и предыдущий. И следующий. И следующий. Пока вы не остановитесь и не спросите себя: *«Что именно я сделал не так?»*

Самоанализ — это не самобичевание. Разница между этими понятиями — в фокусе. Самобичевание спрашивает: «Какой я плохой». Самоанализ спрашивает: «Что я могу сделать иначе». Первое — разрушает. Второе — строит.

Как проводить самоанализ: три вопроса

После каждой неудачной сделки, каждого потерянного клиента, каждого провала — задайте себе три вопроса:

Что я сделал? — Опишите свои действия фактами, без эмоций. Не «я всё испортил», а «я назвал цену до того, как

выявил бюджет клиента». Факт, а не оценка.

Что я не сделал? — Чего не хватило? Не задал золотой вопрос? Не отправил аналитику до встречи? Не проверил мотивацию покупателя? Не настоял на договоре?

Что я сделаю иначе в следующий раз? — Конкретное действие. Не «буду внимательнее», а «перед каждым звонком буду открывать чек-лист из

10 вопросов и отмечать пройденные». Конкретика — единственное, что превращает ошибку в навык.

Правило 48 часов

Анализируйте ошибку в течение 48 часов после события. Позже — эмоции затухают, детали стираются, мозг начинает оправдывать. Вы помните: «ну, клиент был сложный», а на самом деле клиент был обычный — сложными были ваши действия. Свежая ошибка анализируется честно. Старая — превращается в легенду, в которой вы не виноваты.

Дневник агента

Заведите тетрадь. Не электронную — бумажную. Записывайте каждую потерю: дату, клиента, что произошло, что вы сделали, что не сделали, вывод. Раз в месяц перечитывайте. Через три месяца вы увидите паттерн. Все ваши ошибки окажутся вариантами трёх-четырёх типовых. Когда вы это увидите — вы перестанете их повторять. Не потому, что заставите себя. А потому что увидите. Увиденное невозможно развидеть.

Самоанализ — не про слабость. Про силу.

Сильный агент анализирует ошибки. Слабый — прячет. Сильный говорит: «Я потерял этого клиента, потому что давил на цену вместо того, чтобы выявить мотивацию». Слабый говорит: «Клиент был неадекватный». Первый — растёт. Второй — стоит на месте. Третий месяц. Третий год. Вся карьера.

Решительность. Принимайте своевременные решения в интересах компании и клиентов. Не откладываете. Не «подумаю и перезвоню». Решайте.

Нерешительность — самая дорогая привычка агента. Не потому, что вы теряете время. А потому что вы теряете доверие.

Клиент звонит вам, потому что ему нужен тот, кто решит. Не тот, кто «подумает». Не тот, кто «посоветуется». Не тот, кто «перезвонит». Ему нужен тот, кто скажет: «Вот что мы делаем дальше» — и это будет звучать как план, а не как вопрос.

«Я подумаю и перезвоню» — самая частая ложь в недвижимости. Её говорят агенты, которые боятся. Боятся ошибиться. Боятся взять ответственность. Боятся сказать не то. И пока они думают, клиент звонит другому агенту — тому, который решил.

Сколько стоит «подумаю»?

Каждое «я подумаю» имеет конкретную цену. Измеримую. В рублях.

— Агент думает два дня, прежде чем предложить продавцу снизить цену. За эти два дня уходит покупатель, который был готов по текущей. Цена потери: стоимость сделки.

— Агент думает неделю, прежде чем предложить маркетинговую стратегию. За эту неделю конкурент выставляет аналогичный объект с лучшими фото и описанием. Цена потери: 30–45 дней экспозиции.

— Агент откладывает сложный разговор с клиентом, который ведёт себя неадекватно. Конфликт нарастает. Сделка рушится. Цена потери: месяцы работы.

Решительность — не про скорость. Про своевременность. Есть разница. Быстрое решение может быть ошибочным. Своевременное — это решение, принятое в момент, когда оно ещё влияет на результат.

Как развивать решительность.

Три шага:

1. Установите срок исполнения на каждое решение. «Я отвечу на это письмо до 17:00». «Я приму решение по стратегии до пятницы». Срок — не ограничение, а свобода. Он снимает бесконечное «ещё подумаю».

2. Разделяйте обратимые и необратимые решения. Обратимое — добавить фото в объявление, изменить описание, изменить цену на 50 тысяч. Необратимое — подписать договор, отказать клиенту, сообщить плохую новость. Обратимые — принимайте быстро. Необратимые — принимайте обдуманно, но всё равно принимайте. Откладывание не

делает необратимое решение более безопасным. Оно делает его более дорогим.

3. Формулируйте решение в момент разговора. Не «я посчитаю и перезвоню», а «я предлагаю следующее: мы снижаем цену до X, и я организую показ в субботу. Согласны?». Клиент может не согласиться — и это нормально. Но он видит: вы решаете. А тот, кто решает, вызывает доверие. Тот, кто думает, — сомнения.

Решительность и ошибки.

Решительность не означает безошибочность. Вы будете ошибаться. Но ошибка решительного агента исправляется быстрее, чем бездействие нерешительного. Решительный агент, который ошибся с ценой, через неделю корректирует. Нерешительный агент, который три месяца «думал», какую цену поставить, теряет сезон.

В недвижимости выигрывает не тот, кто не ошибается. Выигрывает тот, кто ошибается быстро и корректирует.

Смелость. Будьте уверены в своих решениях, не бойтесь брать на себя ответственность. Тот, кто боится ответственности, не закрывает сделки. Тот, кто берёт — закрывает.

Смелость — главное качество агента. Не навык. Не техника. Не скрипт. **Характер.**

Можно выучить все скрипты. Прочитать все книги. Задавать золотые вопросы, выстраивать последовательность «нет», владеть голосом, знать рынок. Но если в момент, когда нужно сказать клиенту правду, вы молчите — всё осталь-

ное бесполезно. Техника без смелости — это оружие без солдата. Красиво, но не стреляет.

Смелость в недвижимости — это не про героизм. Не про риск. Не про дерзость. Смелость — это **способность делать то, что правильно, когда хочется сделать то, что легко.**

Сказать клиенту, что его квартира переоценена на 500 тысяч — смелость. Промолчать, чтобы «не потерять клиента» — трусость. И именно трусость теряет клиента — не сразу, а через три месяца без показов, когда он сам поймёт, что цена неправильная, и обвинит вас: «Почему вы мне не сказали?»

Сказать покупателю, что дом, который он выбрал, имеет проблемы с фундаментом — смелость. Промолчать ради комиссии — трусость. И трусость здесь не просто слабость. Она — путь к суду, потере репутации и потере лицензии.

Предложить продавцу эксклюзивный договор, когда он говорит «приходите с покупателем» — смелость. Согласиться на его условия — трусость. И трусость заканчивается тем, что вы тратите месяцы, а клиент в последний момент продаёт другому — тому, кто был смелее.

Смелость и мужество

Смелость и мужество — не синонимы. Это важно понимать, потому что разница между ними такая же, как разница между хорошим агентом и великим.

Смелость — это вспышка. Момент, когда вы переступаете через страх и действуете. Смелость нужна в моменте: за-

дать трудный вопрос, озвучить неудобную цену, настоять на договоре. Смелость — порыв. Она может длиться секунду, минуту, разговор. Но этого достаточно, чтобы изменить исход сделки.

Мужество — это не вспышка. Это **состояние**. Мужество — это способность выдерживать давление не секунду, а **длительно**. Неделями. Месяцами. Когда сделка висит, клиент звонит каждый день, банк затягивает одобрение, а вы продолжаете работать — это мужество. Когда три сделки сорвались подряд, а вы идёте на четвёртую — это мужество. Когда вас обвиняют в том, чего вы не делали, а вы не оправдываетесь, а доказываете фактами — это мужество.

Слово «мужество» в русском языке не случайно связано с корнем «муж» — не в биологическом смысле, а в смысле **достоинства и зрелости**. Мужество — это качество человека, который вырос. Который перестал реагировать на каждый удар. Который научился принимать реальность такой, какая она есть, и действовать в ней — не жалея себя, но и не разрушая себя.

Агент, у которого есть смелость, но нет мужества, — это боец, который выигрывает первый раунд и проигрывает бой. Он может сказать правду клиенту на первой встрече, но на двадцатой сделке, когда всё идёт не по плану, он ломается. Уходит в себя. Перестаёт звонить. Начинает избегать.

Агент, у которого есть мужество, но нет смелости, — это крепкий человек, который не может принять первый удар.

Он выдержит любой марафон, но не начнёт его, потому что боится стартового выстрела.

Вам нужно и то, и другое. Смелость — чтобы начать. Мужество — чтобы дойти.

Пять моментов, где нужна смелость:

Когда нужно сказать клиенту то, чего он не хочет слышать. «Ваша квартира стоит не 6 миллионов, а 5,2». «Этот дом не стоит своих денег». «Вы потеряете этого покупателя, если будете тянуть». Это страшно. Клиент может разозлиться. Может уйти. Но если вы не скажете — он потеряет больше. И в бедующем клиент обвинит именно вас.

Когда нужно настоять на своём профессиональном мнении. «Я рекомендую не принимать это предложение, потому что покупатель не проверен». «Я настаиваю на предоплате — это защита вас, а не моя прихоть». «Я не советую показывать квартиру в таком состоянии — это снизит цену на 300 тысяч». Клиент может сопротивляться. Но вы — эксперт. Эксперт, который соглашается с некомпетентным мнением клиента ради комфорта, — не эксперт. Это обслуживающий персонал.

Когда нужно взять ответственность за решение. Не «как вы скажете», а «я рекомендую вот это, и вот почему». Не «решайте сами», а «давайте решим вместе, но вот моя позиция». Клиент пришёл к вам не за тем, чтобы решать самому. Он пришёл за тем, чтобы **вы ему помогли решить**. Если вы перекладываете решение обратно на него — вы бес-

полезны.

Когда нужно отказаться от сделки. Самое смелое действие агента — **сказать «нет»**. Нет — клиенту, который ведёт себя нечестно. Нет — объекту, который невозможно продать честно. Нет — комиссии, которая требует действий против совести. Сказать «нет» деньгам — это смелость, которая стоит дорого. Но она окупается репутацией, которая стоит дороже любых денег.

Когда нужно признать ошибку. «Я был неправ. Цена была завышена. Я пересчитал, и вот что предлагаю». Признать ошибку перед клиентом — это не слабость. Это сила, которую клиент видит и уважает. Агент, который никогда не ошибается, не вызывает доверия. Агент, который ошибается и исправляет, — вызывает. Потому что клиент знает: если что-то пойдёт не так, этот агент не будет прятаться.

Три испытания, где нужно мужество:

Длинные сделки. Сделка, которая тянется три месяца. Банк, юристы, ипотека, согласования. Каждый день — новый поворот. Клиент звонит в восьмой раз за неделю. А вы продолжаете. Не потому, что вам легко. А потому что вы **решили довести задачу до успешного финала**. Это мужество.

Череда неудач. Три сделки подряд сорвались. Покупатель отказался. Продавец передумал. Банк не одобрил. А вы идёте на четвёртую. Не потому, что вам не страшно. А потому что страх не управляет вашим решением. Это мужество.

Репутационные удары. Когда вас обвиняют несправед-

ливо. Когда отзыв, который вам написали, — ложь. Когда коллега переманил клиента. И вы не отвечаете грязью на грязь. А работаете. Доказываете. Строите заново. Это мужество.

Формула

Смелость = способность **начать** трудный разговор.

Мужество = способность **продолжать**, когда трудный разговор не заканчивается.

Самоанализ = способность **перевести** трудный разговор в опыт.

Решительность = способность **закончить** трудный разговор решением, а не отговоркой.

Эти четыре качества не работают по отдельности. Они — кольцо. Самоанализ учит. Решительность двигает. Смелость открывает. Мужество доводит. И снова — самоанализ.

ЧАСТЬ 2. ИНСТРУМЕНТЫ УСПЕШНОГО АГЕНТА

Если мышление — это фундамент, то инструменты — это стены. Без фундамента стены рухнут. Но и фундамент без стен — это просто площадка. В этой части мы разберём четыре ключевых инструмента, которые отличают профессионала от дилетанта: активное без оценочное слушание, точно выверенные вопросы, отзеркаливание и управление голо-
сом.

Глава 4. Активное без оценочное слушание

Вы — в переговорах, где каждая фраза и каждое молчание работают на результат. Самый недооценённый инструмент, который даёт вам устойчивое преимущество — техника активного без оценочного слушания. Это экспертная инструкция: как использовать её, чтобы выигрывать сделки, выстраивать доверие и управлять дискуссией.

Почему активное без оценочное слушание даёт преимущество

Оно снимает защиту собеседника. Когда вас слушают по-настоящему, люди раскрываются, дают больше информации — в том числе ту, которую можно превратить в коммерческое преимущество.

Оно ускоряет понимание реальных потребностей. Вы не торопитесь с предложением; вы видите скрытые мотивы и точки боли.

Оно создаёт власть без давления. Управлять процессом переговоров легче, когда оппонент чувствует себя услышанным и готов к диалогу.

Картина мира

Прежде чем рассмотреть правила активного слушания, разберём термин «картина мира». Картина мира, или, по-другому, видение — это то, как человек видит текущую ситуацию. То, как он видит мир. Этот термин имеет практическое применение.

Все мы видим мир по-своему. Часто нам кажется, что наша картина мира — правдивая. И тогда мы начинаем перебивать человека, перестаём его слушать, если он говорит что-то, что противоречит нашей картине мира.

Например, если в вашей картине мира есть установка, что отдыхать нужно за границей, то человек, который рассказывает о прелестях отдыха в Липецкой области, будет вызывать у вас желание спорить с ним.

Важно понять: все люди видят мир по-разному. В какой-то момент у вас могут совпадать картины мира с собеседником. Но если они не совпадают, это не значит, что он прав или что он не прав. Это значит, что у вас разные картины мира — и здесь нам очень пригодится безоценочное суждение.

Три правила безоценочного слушания

Правило 1. Быть чистым листом.

Когда мы заходим в переговоры, мы должны представить, что мы — чистый лист бумаги. Мы не приходим со своими записями, со своими знаниями, со своим опытом. На время забудьте о своём видении. Даже если вам кажется, что ваши картины мира совпали, не опирайтесь на свою. Задача — находиться НАД ситуацией и собирать информацию, не анализировать.

Правило 2. Задавать вопросы.

Когда мы ведём переговоры и когда мы без оценочно слушаем, необходимо задавать вопросы. Ни в коем случае не задавайте глупые вопросы — те, на которые уже знаете ответ, либо ответы, на которые вам не нужны. И важно не то, какие вопросы мы задаём, а какую подводку к ним делаем.

Чтобы не вызвать раздражение у человека, и чтобы человек понимал, что вы его слушаете, необходимо соблюдать правила: привязывать вопрос к предыдущим высказываниям оппонента; к вашему личному опыту (позитивному или негативному); к опыту третьей стороны.

Ещё одна хитрость, которая раскрывает картину мира оппонента — техника «Вопросы на букву К». «Как? Какой? Куда? Какие? Кто? Когда?» — это вопросы, которые максимально заглядывают в голову человека. В книге Даниэля Канемана «Думай медленно, решай быстро» описано исследование, говорящее о быстром и медленном мышлении. Когда мы хотим без оценочно послушать человека, мы задаём во-

просы только для того, чтобы оппонент заговорил. Вопросы на букву «К» позволяют активировать медленную систему мышления человека, а картина мира как раз там и находится.

И наоборот: когда мы задаём вопрос «почему?», включается быстрое мышление. Запретите себе вопрос «почему?» в переговорах.

Правило 3. Не спорить.

Как говорит Игорь Рызов: «Переговоры — это спорт, а не спор». На первом этапе наша задача — собрать информацию. Не спорить! Спор — это выброшенное время в переговорах. Я не говорю, что нужно соглашаться. Нужно: прояснять картину мира, а не корректировать её. На этапе безоценочного слушания мы не спорим и не высказываем свою точку зрения.

Как внедрить активное без оценочное слушание пошагово

Настройтесь на слушание заранее. Перед встречей снимите «шум»: отключите телефон, уберите отвлекающие документы. Ваша цель — показать, что вы здесь ради человека и результата.

Начинайте с открытых вопросов. «Расскажите, как вы это видите?» «Что для вас главное в этой сделке?», «А что это в вашем понимании?», «А почему это для вас так важно?» Открытые вопросы раскрывают контекст и дают вход к цен-

НЫМ ДАННЫМ.

Отзеркаливайте и перефразируйте. Коротко повторите ключевые мысли собеседника своими словами: «Если я правильно понял, для вас главное —...». Это двойной удар: вы проверяете понимание и усиливаете доверие.

Интерпретируйте мотивы, не обвиняя. Покажите эмоциональную сторону: «Вижу, это вызывает у вас беспокойство...» Такой «эмо-резонанс» часто открывает скрытые потребности.

Используйте паузу как инструмент. Молчание после фразы собеседника заставляет заполнить пустоту, и часто человек делится больше. Не бойтесь 2-4 секунд тишины.

Задавайте уточняющие и ограниченные вопросы. Когда набрали информацию, переходите к «закрытым» вопросам, для проверки: «Это критично до конца месяца?» — так вы сужаете поле для манёвра.

Подводите итоги и фиксируйте договорённости. В конце каждого блока озвучивайте согласованное: «Итак, мы договорились...». Это превращает разговор в дорожную карту сделки.

Типичные ошибки и как их избежать

Делать «активное без оценочное слушание» формальным — механическое перефразирование без внимания. Следите за искренностью.

Перескакивать к контраргументу до проверки понимания — это ломает доверие.

Начиная переговоры, большинство людей настолько заняты собственными аргументами, которые поддерживают их позицию, что неспособны внимательно слушать. В одном из самых известных исследований по психологии Джордж А. Миллер выдвинул убедительную идею, что в один данный момент наше сознание может обрабатывать только семь порций информации. Другими словами, нас легко перегрузить информацией.

Короткий чек-лист перед важной встречей



Выключили отвлекающие устройства



Подготовили 3 открытых вопроса и 3 уточняющих



Решили, где умышленно помолчать



Готовы переспросить и подвести итог после каждого блока

Ваша цель — определить, что действительно необходимо клиенту, и дать ему почувствовать себя в достаточной безопасности, чтобы говорить, говорить и говорить о том, чего

он хочет. Именно это поможет вам узнать его подноготную.

Активное слушание — не пассивная доброта, а стратегический навык. Оно экономит время и нервы. Научившись слышать глубже, вы перестаёте договариваться вслепую и начинаете создавать переговоры, где выигрыш — не случайность, а закономерность.

Глава 5. Точно выверенные вопросы

В работе агента по недвижимости умение задавать правильные вопросы — один из ключевых навыков. В отличие от категоричных утверждений или запросов с однозначным ответом «да/нет», грамотно сформулированные вопросы снимают напряжение, избегают конфронтации, побуждают клиента к развёрнутым ответам, помогают выявить истинные мотивы и ценности и создают ощущение, что решение рождается совместно.

Настоящая красота точно выверенных вопросов заключается в том, что они не атакуют собеседника, в отличие от утверждений. Точно выверенные вопросы своей силой могут помочь вашему клиенту понять, в чём проблема, но не вызывают конфликта при описании ему этой проблемы.

Крис Восс, «Никаких компромиссов»

Точно выверенные вопросы — не просто случайные просьбы. У них есть направление: после того как вы выясните, как должен пойти разговор, вы составляете вопросы, которые помогают вести разговор в нужном направлении, причём так, чтобы другой человек думал, что это его выбор.

Принципы составления выверенных вопросов

1. Избегайте вопросов с ответами «да»/«нет». Они не дают пространства для диалога и не раскрывают мотивацию клиента.

2. Используйте «открывающие» слова — те, что применяют журналисты в интервью: «что», «как», «почему», «кто», «когда», «где». Однако с последними тремя будьте осторожны: они часто провоцируют краткие, формальные ответы.

3. Ограничьте использование слова «почему». Оно нередко звучит обвинительно и может вызвать защитную реакцию. Исключения — случаи, когда вопрос мягко подталкивает клиента к нужным выводам: «Почему этот вариант может быть для вас оптимальным?» «Почему стоит рассмотреть этот район именно сейчас?»

Во всех других случаях относитесь к слову «почему» как к зажжённой горелке на кухонной плите — не трогайте его. Даже такая суровая фраза, как «Почему ты это сделал?», может превратиться в вопрос «Что заставило вас так поступить?», который убирает эмоции и не кажется обвиняющим.

4. Делайте акцент на «что» и «как». Эти слова стимулируют размышления и развёрнутые ответы: «Что для вас самое важное в выборе жилья?» «Как вы представляете идеальный дом для вашей семьи?» — и вы получите от клиента массу

полезной информации.

Один из таких вопросов — «С какой самой большой проблемой вы столкнулись?» Он вынуждает оппонента рассказать что-нибудь о себе, что критически важно в любых переговорах, потому что все переговоры — это процесс сбора информации.

5. Следите за тоном. Даже самый корректный вопрос может быть испорчен резким или навязчивым интонационным рисунком. Говорите уважительно, с искренним интересом.

Двадцать универсальных вопросов для риелтора

Вот список вопросов, которые работают в большинстве ситуаций. Не нужно задавать все двадцать за один разговор. Выбирайте те, что подходят к контексту.

С какой самой сложной ситуацией при поиске недвижимости вы сталкивались раньше? — помогает выявить «болевые точки» клиента.

Что для вас принципиально важно в этом объекте? — уточняет приоритеты.

Как вы хотели бы выстроить процесс просмотра вариантов? — вовлекает клиента в планирование.

Что может помешать вам принять решение по этому предложению? — выявляет скрытые возражения.

Как мы можем сделать этот процесс максимально ком-

фортным для вас? — демонстрирует заботу.

К какому сроку вы планируете завершить сделку? — проясняет временные рамки.

Что бы вы хотели изменить в текущем жилье? — помогает понять мотивацию к переезду.

Как вы оцениваете рыночную ситуацию в этом сегменте? — включает клиента в экспертный диалог.

Кто ещё участвует в принятии решения о покупке? — выявляет всех лиц, влияющих на сделку.

Какой бюджет вы рассматриваете и есть ли возможность его корректировки? — проясняет финансовые рамки.

Как вы планируете финансировать покупку: наличные, ипотека, продажа текущего объекта? — критично для подбора.

Какие районы вы рассматриваете и почему именно их? — раскрывает критерии выбора локации.

Что вас остановило в прошлых попытках купить/продать недвижимость? — выявляет прошлый негативный опыт.

Как вы видите роль агента в этой сделке? — проясняет ожидания от сотрудничества.

Что для вас означает «хорошая сделка»? — раскрывает критерии успеха.

Как вы принимаете финансовые решения: быстро или вам нужно время? — адаптирует ваш темп работы.

Что вас больше всего беспокоит при работе с агентствами недвижимости? — вскрывает страхи и недоверие.

Как вы узнали о нас? — помогает понять источник и доверие.

Что должно произойти, чтобы вы сказали «да» сегодня? — выявляет условия готовности к сделке.

Кому ещё важно ваше решение о покупке/продаже? — раскрывает круг заинтересованных лиц.

Почему это работает

Точно выверенные вопросы собирают информацию. Каждый ответ клиента — ключ к пониманию его истинных целей. Они снижают сопротивление: вместо давления — совместное исследование вариантов. Формируют доверие: клиент чувствует, что его слышат и учитывают его мнение. Направляют решение: мягко подводят к выводам, которые выгодны обеим сторонам.

Важно: начинайте использовать такие вопросы с первых минут общения. Со временем вы выработаете набор «универсальных» фраз, подходящих для большинства ситуаций. Главное — сохранять естественность и искренний интерес к потребностям клиента.

Вы не только косвенно просите о помощи — стимулируя проявление доброй воли и снижение обороны, — но и моделируете ситуацию, в которой ваш прежде непокорный оппонент теперь использует свои умственные и эмоциональные ресурсы, чтобы решить ваши задачи. Это первый шаг к то-

му, чтобы клиент принял ваш способ действий — и препятствия, которые встречаются на вашем пути, — как свои собственные. Ваше решение.

Глава 6. Отзеркаливание

Отзеркаливание — техника, которая следует очень просто, но глубокому биологическому принципу: мы боимся всего, что отличается от нас, и тянемся к тому, что похоже на нас. Рыбак рыбака видит издалека. Зеркальное отражение, когда оно практикуется сознательно, — это искусство незаметного внушения собеседнику идеи о вашем сходстве. Зеркало бессознательно подаёт сигналы доверия подсознанию другого человека: «Ты и я — мы похожи».

Отзеркаливание — мощный инструмент невербальной и вербальной коммуникации, позволяющий быстро выстроить доверительные отношения с клиентом. В основе приёма лежит естественный биологический механизм: люди интуитивно тянутся к тем, кто на них похож, и настороженно относятся к «иному».

Что такое отзеркаливание

Это бессознательная имитация поведения собеседника: позы и жестов, темпа и тона речи, словарного запаса и речевых оборотов. В переговорах с клиентами риелтору особенно важно использовать вербальное отзеркаливание — повторение ключевых слов или фраз собеседника. Это создаёт

ощущение единства взглядов и повышает уровень доверия.

Почему это работает

Нейронаука подтверждает: отзеркаливание активирует зеркальные нейроны в мозге, вызывая чувство близости и понимания. Клиент подсознательно воспринимает агента как «своего», что снижает сопротивление, повышает готовность к диалогу и ускоряет процесс принятия решений.

Пример из практики: исследование психолога Ричарда Уайзмана показало, что официанты, использующие отзеркаливание (просто повторяя заказ клиента), получали на 70% больше чаевых, чем те, кто применял позитивные установки («отлично», «конечно»).

Вербальное отзеркаливание

Повторяйте 1-3 ключевых слова из фразы клиента, чтобы подтвердить внимание, побудить к уточнению и мягко направить разговор.

Примеры:

Клиент: «Мне нужен просторный дом с большим участком».

Вы: «Просторный дом... А что для вас значит «просторный»?..»

Клиент: «Район не очень нравится, слишком шумно».

Вы: «Слишком шумно... Какие именно звуки вас беспокоят?..»

Невербальное отзеркаливание

Аккуратно копируйте: позу (если клиент сидит, слегка наклонившись вперёд, сделайте то же); жесты (лёгкое повторение движений рук); темп речи (если клиент говорит медленно, не торопите диалог). Важно: избегайте карикатурного копирования — это вызовет обратный эффект.

Тон и ритм голоса

Подстраивайтесь под интонацию клиента: если он говорит тихо и размеренно, снижайте громкость; если энергичен — поддерживайте динамичный темп.

Четыре правила эффективного отзеркаливания

Говорите спокойно. Используйте мягкий, низкий голос — это снимает напряжение.

Начинайте с «извините» или «понимаю». Эти слова сигнализируют о готовности слушать: «Извините, вы сказали «не подходит по планировке» — расскажите подробнее?» «Понимаю, что цена — важный фактор. Что именно кажется

завышенным?»

Делайте паузы. После повторения фразы выдержите 3-4 секунды. Это даёт клиенту время осмыслить, создаёт эффект внимательного слушания и побуждает к развёрнутому ответу.

Повторяйте осознанно. Каждое отзеркаливание должно вести к углублению диалога, а не быть механическим копированием.

Типичные ошибки

Чрезмерная имитация — выглядит неестественно. Повторение негативных формулировок — усиливайте позитивные моменты, смягчайте негатив. Например, вместо «Да, это действительно ужасный район» скажите: «Вижу, что район вызывает сомнения. Что именно вас настораживает?» Отсутствие цели — каждое отзеркаливание должно раскрывать потребности клиента.

Практические примеры

При выявлении мотивов и ценностей:

Клиент: «Хочу квартиру с хорошей шумоизоляцией».

Вы: «Хорошая шумоизоляция... Для вас это критично из-за соседей или работы из дома?»

При работе с возражениями:

Клиент: «Цена слишком высокая для такого этажа».

Вы: «Слишком высокая... А какая цена была бы для вас приемлемой?»

При закрытии сделки:

Клиент: «Нужно подумать ещё пару дней».

Вы: «Подумать пару дней... Что именно требует дополнительного осмысления?»

Отзеркаливание — не манипуляция, а способ показать клиенту, что его слышат. Это ускоряет заключение сделок и повышает лояльность клиентов. Начните с малого: в каждом разговоре сознательно используйте 1-2 приёма отзеркаливания, и вскоре они станут естественной частью вашей коммуникации.

Зеркальное отражение заставляет вас чувствовать себя неуклюжим, как корова, когда вы пробуете создать его в первый раз. Это его единственная трудность: техника требует небольшой практики. Как только вы освоите её, она станет для вас чем-то вроде швейцарского армейского ножа, ценного во всех профессиональных и социальных ситуациях.

Крис Восс, «Никаких компромиссов»

Глава 7. Голос: невидимый инструмент специалиста

Речь — это не только про сцену и выступления. Она помогает строить карьеру, больше зарабатывать, продвигаться в соцсетях, налаживать личные отношения...

Юлия Шустрая, тренер по эффективным коммуникациям

Представьте: вы входите в комнату, и атмосфера меняется. Не потому, что вы громко заявили о себе, а потому, что ваш голос — как тёплый свет в пасмурный день. В переговорах именно он часто решает исход дела.

Мы не просто слышим слова — мы чувствуем их. Мозг мгновенно считывает уровень уверенности, искренность, эмоциональное состояние собеседника. Это похоже на невидимый диалог: улыбка в голосе вызывает ответную улыбку, а напряжённый тон порождает сопротивление. Для специалиста по продажам недвижимости это особенно важно — ведь вы продаёте не квадратные метры, а ощущение безопасности и доверия.

Три тона голоса, которые работают

1. Позитивный/игривый (ваш основной инстру-

мент).

Как звучит: лёгкий, тёплый, с ноткой энтузиазма. Зачем: создаёт атмосферу партнёрства, снимает барьеры. Когда использовать: первый контакт с клиентом, презентация объектов, обсуждение пожеланий.

Пример: «Знаете, я сразу подумал о вас, когда увидел этот вариант! Давайте посмотрим, что в нём особенно-го...»

2. Глубокий, успокаивающий (для сложных моментов).

Как звучит: низкий тембр, медленный темп, чёткие паузы. Зачем: демонстрирует уверенность, гасит тревогу. Когда использовать: работа с возражениями, обсуждение цены или сроков, успокоение взволнованного клиента.

Пример: «Я понимаю ваши сомнения. Давайте разберёмся: вот три аргумента, почему это предложение стоит рассмотреть...»

3. Прямой (применять редко и осторожно).

Как звучит: чёткий, без эмоций, с нисходящей интонацией. Зачем: фиксирует границы, подчёркивает важность. Когда использовать: озвучивание жёстких условий, завершение переговоров. Важно: сочетайте с доброжелательной мимикой, чтобы не вызвать отторжения.

Пример: «К сожалению, эта цена окончательная. Вместе с тем, я могу предложить бонус — бесплатную консультацию по ипотеке».

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.