

Тренинг будет проводиться каждую среду с 14.00 по 15.00.

Гридчина И.В.



Цель: понимание профессии, усовершенствование и развитие установок, навыков и знаний, межличностного общения



**Риэлтором (брокером, маклером)** называют специалиста по сделкам с недвижимостью.

Риэлторы в России стали появляться после 1992 года, то есть сразу после принятия закона о приватизации.

Как только появилась возможность нанимателям по договорам социального найма стать собственниками и свободно распоряжаться недвижимым имуществом, стало возрастать количество продаж на рынке недвижимости.

До этого времени, были только частные маклеры, которые помогали совершить обмен квартирами между нанимателями, при этом они работали нелегально.

**В нашей компании каждый сотрудник нацелен на результат!**

Если я буду выходить  
голая на балкон,  
квартиры  
в доме напротив  
подорожают



## **Что делает риэлтор?**

Связывается с покупателем, вникает в суть того, что желает приобрести покупатель, каковы его требования, подбирает подходящие варианты для покупателя, организовывает показы, продумывает «цепочку» сделки, ведет переговоры с каждой стороной сделки, договаривается, проверяет документы, оформляет сделку.

**Чтобы выполнить эти, казалось бы, стандартные функции риэлтору необходимо обладать разнообразным спектром знаний.**

**Ведь каждая сделка глубоко индивидуальна и может иметь свои юридические особенности.**



Звонок или заявка с сайта

Предварительная оценка и консультация по телефону

Выезд и осмотр квартиры



Заключение договора



Реклама квартиры



Организация показов



Работа с потенциальным покупателем



Оформление сделки

# КАК МЫ РАБОТАЕМ

# 1. Консультация



Знакомство с компанией.  
Консультация по всем  
вопросам продажи  
квартиры



# 2. Заключение договора



Подписание эксклюзивного  
договора



# 3. Поиск покупателя



Работа с базами  
данных, СМИ



# 5. Сбор и подготовка документов



Риэлтор на основе  
доверенности организует  
сбор и оформление всех  
необходимых документов



# 4. Получение аванса



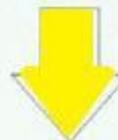
Предварительный  
переговоры с  
покупателем, получение  
аванса



# 6. Организация расчетов



Согласование механизмов  
расчетов (выбор банка,  
подписание договора  
аренды банковской ячейки,  
расчет)



# 7. Подписание договора купли-продажи



После размещения денег в  
банковской ячейке  
подписывается договор  
купи-продажи



# 9. Передача денег за квартиру и подписание актов о завершении работ



После получения  
зарегистрированных  
документов происходит  
изъятие из банковской  
ячейки причитающейся  
продавцу сумму,  
после завершения расчет  
подписываются акты.



# 8. Государственная регистрация



На основании доверенности

## Профессиональное развитие риэлтора этапы:

1. **Микроуровень** – Риэлтор понимает предмет своей деятельности – оказание посреднической операции на рынке недвижимости.

Это первоначальный уровень знаний, умений и навыков, уровень простой информированности агента по недвижимости, который знает, как осуществлять последовательность операций, чтобы прийти к результату.

Это уровень музыканта, который уже знает ноты и играет гаммы.



2. **Мезоуровень** – Когда риэлтор сам для себя находит такое понимание и смысл в оказании риэлторской услуги, которые совпадают с пониманием клиента, то происходит рост в его профессиональном развитии.

Данный уровень квалифицированной деятельности специалиста обозначается тем, он уверен в своих действиях, умеет наладить диалог с клиентом для определения его потребностей и предложить различные варианты для удовлетворения клиента.

Для таких риэлторов профессиональный смысл концентрируется в желании отыграть технично, получить собственное удовлетворение в работе и удовлетворить потребности клиента.

Это музыканты-профи, играющие сложные партии.

## Рецепт успеха:

- *учитесь, пока остальные спят;*
- *работайте, пока остальные болтаются без дела;*
- *готовьтесь, пока остальные играют;*
- *и мечтайте, пока остальные только желают.*

— Уильям Артур Уард

НЕ ЖДИ  
**МАКСИМУМ**  
ЕСЛИ ДЕЛАЕШЬ  
**МИНИМУМ**

3. **Макроуровень** – Это уровень личности, «маэстро» в профессии, когда риэлтор, творчески решая свою профессиональную задачу, реализовывается в удовлетворении потребностей клиента, когда его профессиональные амбиции перерастают в определенные ценности:

- «оставить свой след» в жизни клиента, истории,
- самореализоваться в профессии,
- получить удовлетворение не только от процесса, но и от полученного результата.

Именно такие личности в профессии востребованы обществом, их усилия становятся ценными для клиентов и, соответственно, высоко оцениваются обществом.

# Что должен знать риэлтор?

Если вы интересуетесь как стать риэлтором с чего начать, так это со своего внешнего вида.

Опрятный красивый человек вызывает доверие у клиентов, поэтому следует обратить на это особое внимание.

Пришло время обновить свой гардероб, добавив в него несколько деловых костюмов.



## Этапы профессионального развития в бизнес-среде.

- Ценообразование на рынке недвижимости и факторы, влияющие на стоимость объекта недвижимости.
- Способы и методы получения информации и работы с ней.
- Гражданское законодательство и правоприменительная практика.
- Знать виды сделок, налогообложение и документооборот.
- Законодательные нормы в области сертификации.
- Права потребителей.

**В ЛЮБОЙ НЕПОНЯТНОЙ СИТУАЦИИ**



**ЗВОНИ РИЭЛТОРУ**

ВКЛЮЧИ МОЗГ



И  
РАБОТАЙ!

-Новые технологии в риэлтерском бизнесе.

-Выявление потребностей клиента и предложение вариантов с выгодой как для них, так и для Вас.

-Состав и стоимость риэлторских услуг, критерии оценки их качества.

-Возможные причины отказа от риэлторской услуги.

-Основы психологии построения отношений с клиентами.

-Решение стандартных конфликтных ситуаций.

-Обеспечение безопасности клиента.

## Вам нужно научиться:

- Разбираться в психологии клиентов;
- Общаться с разными типами личности;
- Вести переговоры;
- Убедительно разъяснять информацию;
- Вызывать доверие клиента.

Успешные специалисты могут без проблем анализировать рынок недвижимости и находить самые выгодные варианты.

Они знают ответы на любые вопросы



# Умения и навыки, присущие менеджеру по работе с недвижимостью

## 1. Грамотное общение, культура поведения

Весь успех дела завязан на том, как риэлтор общается с другими, как выглядит и как ведет себя во время работы. Клиент составляет при знакомстве первое впечатление и под его влиянием решает, продолжать сотрудничество или нет. Поэтому хороший риэлтор умеет общаться с людьми грамотно (с точки зрения грамматики и психологии).

**Для достижения успеха Вы должны с самого начала производить впечатление успешного, образованного, всесторонне развитого и культурного человека.**



## 2. Поиск подхода к каждому клиенту

Самый эффективный способ получить расположение человека – это решать его проблемы.

Вы не продаете недвижимость, потому что Вам нужно ее продать.

Вы помогаете своему клиенту найти жилье, ведь у него родился ребенок, и теперь семье просто необходима новая, большая квартира недалеко от хорошего детсада.

Это вовсе не значит, что Вы занимаетесь благотворительностью и оказываете людям безвозмездную помощь.

Отношения между Вами и клиентом всегда остаются деловыми, а Ваши старания, предпринятые для решения его проблем, оплачиваются как услуги.



### 3. Навыки рекламщика и активных продаж

Вам не позволено решать за клиента, но Вы можете его грамотно подвести к принятию нужного решения.



## 4. Работа с информацией и техникой

В современном мире трудно добиться успеха, не умея пользоваться компьютером и интернетом.





## 5. Юридические навыки

Часто бывает так, что у клиента нет времени или желания ездить в офис на консультацию к юристу.

Он просто хочет получить ответы на свои вопросы здесь и сейчас.

Если Вы не сможете разобраться в юридически сложной ситуации, это конечно простительно.

Но не ответив на самые простые вопросы, Вы покажете свой непрофессионализм.

**Юридическую  
поддержку оказывает  
фирма!!!**



## 6. Личная организованность

Несколько основных умений: умение общаться и продавать.

Но без надлежащей самоорганизации, пунктуальности успеха не добиться.

Кому пригодится Ваш талант слушать и решать проблемы, если Вы опоздаете на встречу, и клиент просто уйдет?

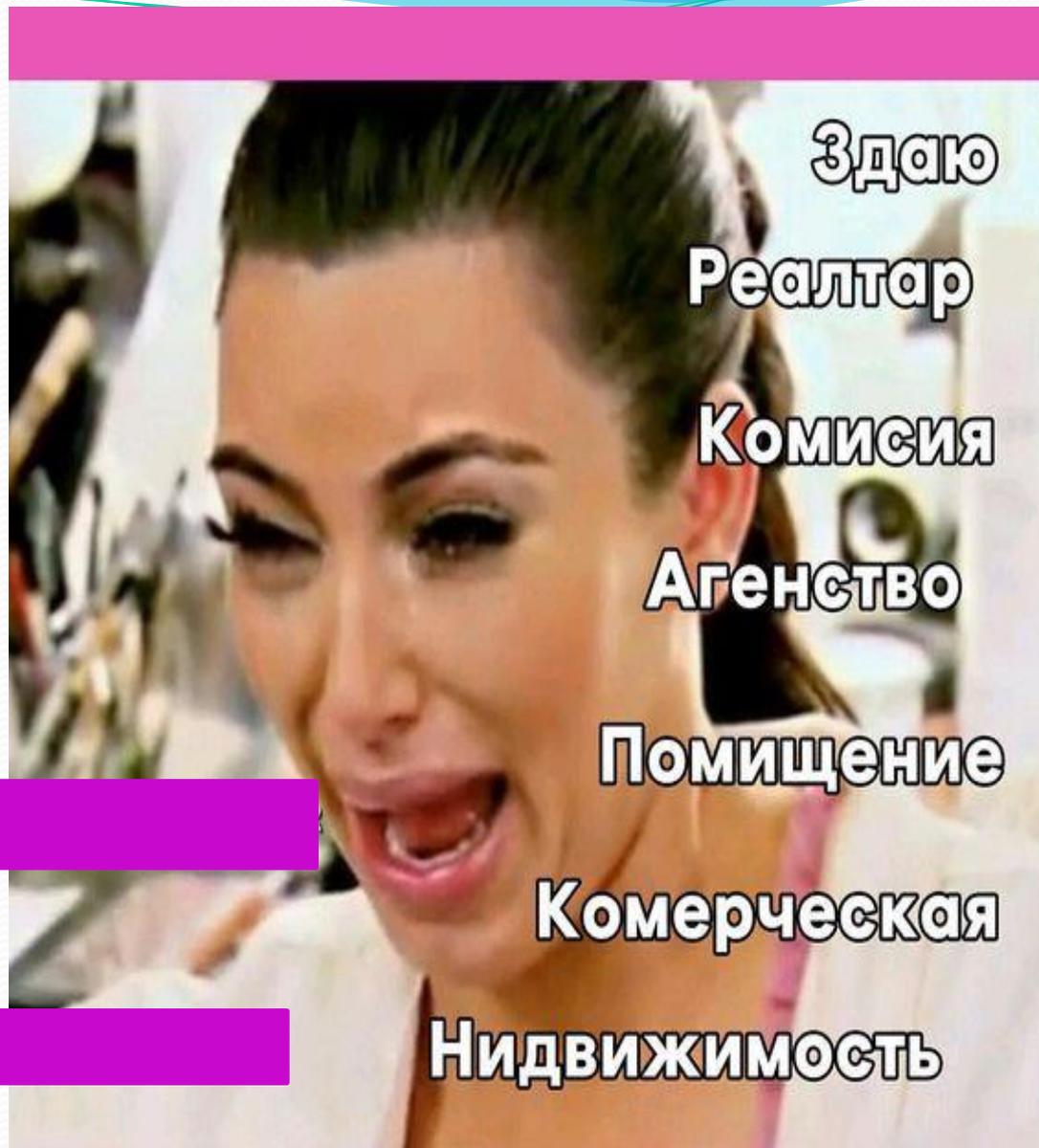
# Что Важно для представителей данной профессии:



**Безусловно, менеджер по работе с недвижимостью должен следить не только за своим языком, но и за тем, что он пишет!**

Ведь от грамотности составленного письма зависит сколько человек просмотрят новость и кто в итоге заинтересуется и позвонит, решив договориться о встрече.

Слова «компания», «клиент», «банк», партнер», «застройщик» не пишутся с большой буквы в тексте, только после точки в следующем предложении возможно (только название организации с большой буквы в тексте) .



**«Секреты мастерства», элементы вашего стиля работы, сделают вас эксклюзивным специалистом, если вы умеете:**

- провести презентацию компании, ее услуг, объекта недвижимости, доступно рассказать клиенту о составе риэлтерской услуги и практических деталях сделок с недвижимостью, выявить потребности,
- разрабатывать рекомендации для подготовки объекта к показу контролировать их выполнение,
- осматривать объект недвижимости,
- грамотно спланировать все встречи по сделке (пунктуальность),
- разрекламировать/показать объект и спланировать его продажу.

-умение читать основные формы документов, и знать организации, с помощью которых можно подготовить необходимые для проведения основных типов сделок бумаги,

-иметь доступ ко всем возможным источникам информации, включая компьютерные базы данных

**Высококласный профессионал, умеющий работать в любых условиях. Риэлтора делает багаж знаний, который постоянно должен пополняться!!!**

Лицо риэлтора, когда клиент сказал:  
"Спасибо, я подумаю!"



# Что может отвлекать от эффективной работы:

Неумение или нежелание планировать рабочее время

Отсутствие чувства времени

Привычка браться за несколько дел одновременно

Желание быть для всех полезным

Неумение расставлять в делах приоритеты

Неумения отказать и твёрдо сказать "НЕТ!"

Отсутствие привычки вести записи

Привычка каждые 20 минут проверять почту, форумы, блоги

Поиск необходимых записей и документов, адресов и номеров

Медлительность и нерешительность

Чрезмерная спешка в делах

Отвлекающие телефонные разговоры

Компьютерные игры, просмотр телевизора

Недостаток отдыха и недосыпание

Нехватка мотивации

Неполная или запоздалая информация

Откладывание важных дел на конец рабочего дня



## На что еще стоит обратить внимание!

- Представляя организацию: «Группа Компаний Миэль» или «Агентство Недвижимости Миэль».
- Использование слов: агент, брокер, менеджер (в рекламе **РИЭЛТОР**).
- Употребление таких словосочетаний: проверенный застройщик, застройщик давно на рынке, банк с чистой репутацией.
- Оплата труда риэлтора: стоимость услуг компании... или % от стоимости жилья.



## Как риэлтору отпугнуть клиента

- ✓ Забыть о пунктуальности
- ✓ Не считаться с мнением клиента
- ✓ Браться за сделки с заведомо невыполнимыми условиями
- ✓ Пытаться работать быстро, не заботясь о качестве результата
- ✓ Не заботиться о презентабельном внешнем виде и вежливом поведении
- ✓ Запугивать клиента историями о мошенниках и черных риэлторах



## Что не стоит делать:

- Не стоит поддаваться на провокации (не комментируем споры между банками, агентствами недвижимости),
- Не нарушаем доверие клиента (не предлагаем клиенту выгодные для нас объекты, ставки от партнеров),
- Нельзя давать заведомо ложную информацию, чтобы заставить клиента идти к нам (рассказываем о плюсах и минусах работы с нами),
- Нецелесообразно обращаться к сомнительным подрядчикам (работаем с компаниями, в чьих услугах уверены)



# ПОРТРЕТ УСПЕШНОГО РИЭЛТОРА

Позитивный настрой

Постоянное самообучение

Использует современные инструменты: соцсети, Youtube

В курсе последних тенденций на рынке недвижимости

Умение ставить перед собой цели и достигать их

Самоорганизация, самодисциплина и пунктуальность

Имеет авторитет в среде коллег и уважение клиентов

Оперативно адаптируется к изменениям на рынке

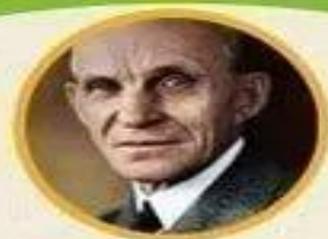
Умеет анализировать, искать нужную информацию и применять ее на практике

Готов брать на себя ответственность за результат

Владеет собой в любой ситуации



# ГЕНРИ ФОРД



[ Промышленник, владелец заводов по производству автомобилей по всему миру, изобретатель, автор 161 патента США. ]

## ЖИЗНЬ

“Если вы думаете, можете или нет — вы в любом случае правы.”

### НЕУДАЧА

“Неудача — это возможность начать заново, но уже более мудро.”

### СВОБОДА

“Когда я не могу управлять событиями, я предоставляю им самим управлять собой.”

### УСПЕХ

“Успешные люди вырываются вперед, используя то время, которое остальные используют впустую”

### ДЕНЬГИ

“Идеалист — это тот, кто помогает разбогатеть другим.”

Что Мы предлагаем:

# ПОСТРОЙ СВОЕ БУДУЩЕЕ

Открой для себя новую профессию

Высокий доход

Новые знакомства

Гибкий график

Неограниченные возможности

Саморазвитие