



Вячеслав Егоров

Правила выстраивания отношений с собственниками дорогой недвижимости



16+

Вячеслав Егоров

**Правила выстраивания
отношений с собственниками
дорогой недвижимости**

«ЛитРес: Самиздат»

2017

Егоров В. А.

Правила выстраивания отношений с собственниками дорогой недвижимости / В. А. Егоров — «ЛитРес: Самиздат», 2017

Книга будет интересна как профессиональным агентам по недвижимости, работающим в дорогом сегменте, так и людям, занятым в продажах услуг вообще. Автор знакомит читателя с практикой выстраивания доверительных отношений с клиентами, правилами построения переговорного процесса, различными стратегиями переговоров. Как стать мастером общения, научиться использовать инструменты продвижения дорогих элитных и коммерческих объектов? Это не сухая теория, а информация, подтвержденная примерами от лучших экспертов. В книге вы найдете рецепты построения успешного бизнеса, научитесь эффективно использовать свои основные ресурсы – время и энергию.

Отправная точка вашего успеха

Займись тем, что тебе нравится, и ты не будешь работать ни дня в своей жизни
Конфуций

Когда несколько лет назад я провел первую сделку с дорогим объектом – это была продажа автосалона – я понял, что работа в сегменте коммерческой и элитной недвижимости – именно то, на чем мне необходимо сосредоточить свое внимание. Поиск покупателя занял почти три месяца, подготовка к сделке тянулась более полугода. Несколько раз все находилось под угрозой срыва и, когда мы уже практически смирились с тщетностью своих долгих и кропотливых усилий по организации продажи, покупатель вдруг заявил о готовности купить объект. Сама сделка прошла на удивление быстро и спокойно, стороны произвели расчет между собой, а продавец – наш заказчик – в этот же день рассчитался с нами. Комиссия составляла пять процентов от стоимости объекта и, когда я подводил итоги уходящего года, то обнаружил, что прибыль компании от этой сделки покрыла полугодовую прибыль от всех остальных сделок с обычными квартирами, домами, то есть с объектами из более недорогого сегмента. Еще три сделки в сегменте элитной недвижимости, чек по которым был намного выше среднего, покрыли следующие полгода. Итого, прибыль всего по четырем сделкам за прошедший год равнялась прибыли по трем сотням сделок, проведенных в эконом классе.

Конечно, я достаточно глубоко изучал «Закон Парето», но после проведения той первой сделки он заиграл для меня настоящими живыми красками. В нашем агентстве были созданы два специальных отдела – по коммерческой и элитной недвижимости. Туда набирались люди, соответствующие определенным критериям – умению профессионально проводить переговоры, располагать к себе клиента, то есть обладающие, прежде всего, навыками эффективного общения.

Кроме того, я полностью пересмотрел свою личную стратегию, определив, какие действия дают мне максимальный результат, а какие, напротив, отвлекают, не оправдывая усилий. Гораздо больше времени я планировал посвятить общению с состоятельными и лояльными клиентами, поиску новых контактов с такими персонами, а также шлифовке навыков переговорщика, которые, несомненно, являются ядром при работе в дорогом сегменте недвижимости. Я стал более отчетливо понимать, чем мне стоит заниматься самому, а к чему можно и нужно допустить помощников. Анализируя свои ежедневные действия и результат, я пришел к выводу, что иногда простое общение с лояльным и состоятельным человеком дает в десятки раз больший эффект, чем кропотливая и рутинная работа по поиску клиентов без учета целевой аудитории. Поддержание дружеских отношений с уже состоявшимися клиентами и их систематизированное постобслуживание выливается в бесконечный поток лояльных заказчиков. Налаживание межрегиональных связей в ходе посещения различных форумов, конференций, выступление на таких мероприятиях, создают вам колоссальную агентскую сеть по всей стране. Делая упор именно на эти вещи, я стал стремительно наращивать объем предложений с чеком более 20 млн. рублей (имеется ввиду стоимость объекта), и уже в течение следующего года в моей базе присутствовало порядка пятидесяти эксклюзивных договоров с собственниками дорогих объектов. К тому же, ряд моих помощников целенаправленно занимался поиском «холодных» контактов среди состоятельной аудитории, целью которого являлась организация встречи для последующего личного контакта с клиентом. Сам же я использовал свою собственную сферу общения, в которую уже входило достаточно большое количество состоятельных, влиятельных и известных людей. Я не упускал возможности контактировать с ними на любых бизнес-мероприятиях, тусовках, встречах «без галстуков». Наша компания вступила в Союз предпринимателей, Торгово-промышленную палату, и в ряд других организаций. И это, не считая большого перечня профессиональных объединений своего региона и

России. На один только праздник Нового года мне, как руководителю, предстояло побывать на пяти-шести корпоративных мероприятиях. И надо сказать, что каждое из них приносило мне от одного до нескольких клиентов. Поверьте, иногда достаточно произнести приветственное слово, тост и сказать пару слов о себе, как после этого люди сами к вам потянутся с вопросами.

У меня есть прекрасный пример в этом плане. Мой друг и коллега Валерий Виноградов из Санкт-Петербурга, экс-президент Российской гильдии риэлторов, Президент группы компаний «Авентин». Когда я слежу за его перемещениями через Фейсбук, то искренне удивляюсь – как он это успевает. Сегодня может быть в Москве на форуме, завтра в Якутии, а послезавтра в Астрахани ловит рыбу с коллегами. Не удивительно, что у него масса контактов и связей. Человек является членом огромного количества ассоциаций и гильдий – их трудно будет даже перечислить. Проектов и планов у Валерия также предостаточно, но несмотря на это, он всегда находит время для общения по телефону. Еще ни разу не было случая, когда бы я ему позвонил, а он был занят и не ответил. Это настоящий мастер нетворкинга!

До сих пор я стараюсь время от времени остановиться и подумать над стратегией своего собственного развития, подумать над тем, правильно ли я распределяю свое время. Анализирую, не слишком ли много посвящаю себя занятиям, которые дают мне незначительный результат. И не слишком ли мало занимаюсь тем, что действительно важно и полезно. И речь здесь не только о прибыли. Например, я люблю занятия спортом. И посвящаю им много своего времени. Они дают мне положительный заряд, бодрость и ясность ума. Более того, я даже простуду лечу с помощью интенсивной тренировки. Получается, что активная физическая нагрузка помогает мне принимать правильные решения, сохранять эмоциональный баланс и в итоге влияет на общую результативность. Для кого-то это может быть не спорт, а какое-либо иное увлечение: театр, музыка, живопись. Человеку необходимо сохранять баланс в нескольких измерениях своего «Я» – в духовном плане, в интеллектуальном, в физическом. И в каждом измерении необходимо соблюдать принцип 80 на 20. Закон Парето работает безупречно. Но мне всегда казалось, что для достижения успеха недостаточно знать и применять только его. Есть что-то еще...

Скажу прямо, чтение, наблюдение и анализ дают ответы на многие вопросы. Читаю я много, с детства. Наблюдать и активно общаться стал с того момента, как занялся бизнесом. Анализировать – несколько лет назад, когда начал практиковать тренинги и писать.

Одно из моих наблюдений касается как раз успеха и людей, которые к нему пришли, как в риэлторском бизнесе, которым и сам профессионально занимаюсь, а также тех, кто достиг его на другом поприще. Мало того, я веду список таких людей и отмечаю их преимущества. Как говорит Брайан Трейси, у людей успешных нет каких-либо одинаковых качеств в плане возраста, национальности, образования, уровня дохода родителей и прочего. Нет ничего особенного, что отличало бы их от всех остальных. Принцип минимального преимущества, описанный Трейси, работает безупречно. Среди успешных бизнесменов есть полные противоположности по качествам характера, темпераменту, мировосприятию. Но объединяет их то, что они каждый день делают определенные вещи, которые приносят результат. Они никогда не останавливаются на достигнутом, чтобы насладиться лаврами. Но это вовсе не означает, что успешные люди вкалывают круглые сутки. Просто минимальные и постоянные усилия в конечном итоге накапливаются в огромное преимущество, выражающееся в профессиональном росте, и в денежном эквиваленте. Они делают то, что приносит максимальный результат. 20 % усилий, приносящих 80% результата. Только каждый божий день. Вот в чем секрет! «Закон Парето» и «Принцип минимального преимущества». Стараться делать то, что приносит максимум, но делать это ежедневно. Это избирательность в действиях, основанная на анализе, и постоянство. Потому как, если вы станете действовать избирательно, но не постоянно – у вас не будет эффекта. Можно варить еду в кастрюле на медленном огне, а можно поставить готовить в скороварке – это избирательность в технологическом плане. Но ведь можно и скоро-

варку выключать время от времени, так и не дождавшись готовности блюда – значит у вас нет выдержки и постоянства, либо вы все время отвлекаетесь.

Также вы слышали о принципе «10 000 часов». Чтобы стать профессионалом в каком-либо деле, необходимо 10 000 часов потратить на отработку навыка. Это тот же самый принцип минимального преимущества. Я вот уже более 30 лет занимаюсь боевыми искусствами, а последние 15 лет делаю это ежедневно не менее 60 минут. Готов подтвердить, что количество проведенных тренировок несомненно выливается в качество. Если вы бизнес-тренер, то чем больше будете выступать в самом начале своей карьеры, тем лучше станете это делать, тем быстрее добьетесь успеха. Один мой знакомый рассказывал: когда он только начинал карьеру бизнес-тренера, то жутко стеснялся. Поэтому намеренно искал любую возможность выступать – среди друзей, бесплатно на различных мероприятиях. И это дало ему опыт, возможность тренировки, возможность избежать дальнейших ошибок на более серьезных выступлениях. Мой собственный сын играет на фортепиано, и чем больше он это делает, тем лучше у него получается. Я просто поражаюсь, как быстро идет у него прогресс. Но я хочу задать вам вопрос! Как можно следовать принципу минимального преимущества, либо набрать эти 10 000 часов, если ваша задача всего лишь заработать деньги? Или стать известным! Нет, такое не пройдет! Вы не сможете проявить постоянство, если не любите то, чем занимаетесь. Поэтому я заметил, что успех не приходит к тем, кто не любит своего дела, то есть занимается этим в силу необходимости. Моя супруга, риэлтор с 25-летним стажем, безумно любит свою работу. Ей нравится решать вопросы клиентов, связанные с покупкой и продажей недвижимости, и чем сложнее эти вопросы, тем больше она это любит. У нее это получается настолько виртуозно, что удивляются бывалые коллеги. Любую сложную ситуацию она в состоянии решить не тем, так другим путем. Я сам руководитель компании, но когда я вижу, какие у нее по сделкам «заморочки», понимаю – нет, это не мое, это надо любить! Причем, для нее не столь важны в каждой конкретной ситуации деньги, сколько сам процесс и достижение результата. Деньги приходят потом, подтягиваясь к результату практическому. Мой младший сын, которому 12 лет и который любит фортепиано, живет по принципу экономии энергии. Люди делятся на два типа – одни экономят энергию, опасаясь рисковать, тратят время на вещи, не сулящие 100-процентной выгоды, а другие рискуют и стараются все успеть. Обычно дети всегда любопытны и стремятся познавать мир. Так вот, мой младший, похоже, относится к первому типу людей. Он не любит надевать новую одежду, пробовать новую еду. Придя на тренировки по борьбе по моему настоянию, он, прозанимавшись две недели, решил оставить этот вид спорта, сказав, что все приемы уже изучил. Когда Саша задумал пойти на музыку в 11 лет, я также подумал, что с этим увлечением станет примерно то же самое. Тем более, что 11 лет – достаточно поздно. Но, к моему удивлению, год занятий на фортепиано его нисколько не утомил. Напротив, он готов заниматься этим каждую минуту. Теперь меня иногда утомляет регулярная игра на инструменте дома. Я понял, что сыну это нравится, и он ни за что не бросит играть. И те самые 10 000 часов, возможно, наберутся достаточно быстро. По крайней мере, я на это надеюсь.

Вообще, правильное распоряжение ресурсами очень важно в нашей жизни. Сколько людей жалеют, что потратили жизнь не на то, что действительно оказалось важным. В погоне за сиюминутными решениями, упускали жизнь, предавали себя и свое предназначение, делая нелюбимую работу, не уделяя времени семье и детям. «Как бы все вернуть? – думают некоторые из нас – Я бы больше общался со своими детьми, а не отдавал всего себя работе!» А сейчас дети выросли и не общаются со своим отцом. «В детстве я мечтал стать художником, – вспоминают другие – какие у меня хорошие работы получались! Но потратил себя на бизнес, который в результате не получился». Жизнь прошла, и остались мы, как у «разбитого корыта». Любила одного человека, а вышла замуж за другого, который казался успешнее, в результате и семья распалась, и любимый человек далеко.

Все это более фундаментальные вещи и не являются темой данной книги. Но я затронул вопрос предназначения человека не случайно. Ведь это отправная точка. Отсюда начинается ваш путь и каков он будет, успешен или не совсем, зависит от того направления, которое вы избрали.

За свои 15 лет работы руководителем, а также за 10 лет преподавательской практики я часто задавался вопросом: реально ли агенту, руководителю, да и предпринимателю вообще, оставаться успешным независимо от внешних обстоятельств. Когда я спрашивал себя об этом, то в голове сразу же возникал следующий вопрос: а что такое успех предпринимателя? Отличается ли успех предпринимателя от успеха обычного человека, не занимающегося коммерческой деятельностью. Например, возьмем для сравнения успешного спортсмена. Что для него является критерием успеха? Количество побед, количество наград, или что-то другое? Или, например, художник. Признание, слава – что является ключевым? А обыватель? Как ему измерить успешность? Что это – счастливая семья, здоровье, признание на работе? Особенно часто такие вопросы всплывают во времена перемен, трудностей. Но что интересно, и ответы чаще всего появляются именно в этот момент. Потому что в периоды сложных ситуаций мы, наконец, отделяем зерна от плевел. Мы понимаем: что важно, а что является второстепенным. Так вот, признание, слава, награды, а для предпринимателя деньги – это всего лишь внешние признаки успешности, которые сами по себе не являются успехом. Мало того, они могут быть обманчивыми, незаслуженными, временными. Настоящий успех внутри человека! В его душе. Причем, и это мое глубокое убеждение, истинная успешность невозможна только в профессиональной деятельности. Как правило, она связана с личным успехом человека, успехом как личности. Я думаю, что успех – это возможность заниматься любимым делом, и заниматься им профессионально. Если профессия и любимое дело – это одно и то же, то внешние признаки придут сами по себе. Когда мы говорим о предпринимателе, то предполагаем, раз он работает с деньгами, то количество этих самых денег и является мерилем успеха. Ан нет! Ведь деньги в данном случае всего лишь средство, инструмент. А настоящей целью является нечто другое. По-моему, целью успешного человека является возможность делать любимое дело при любых обстоятельствах. Обстоятельства меняются, а человек продолжает качественно и с любовью делать свое дело. И он счастлив. Ему наплевать на обстоятельства – есть у него деньги или нет, имеет он признание или не имеет. Я хочу, чтобы вы задумались об этом. Поэтому в самом начале важно задать себе главный вопрос – любите ли вы то, чем занимаетесь? А потом двигаться дальше! Если ответ утвердительный, то моя книга принесет вам пользу. Если нет, сильно сомневаюсь. Если ответ отрицательный, то вообще вряд ли какой-то гуру сможет дать вам лекарство. Ведь у вас все и так имеется для успешности. Но если ошибка в самом начале пути, и вы выбрали неправильное направление, то дорога не выведет вас к цели. Вы просто сели не на тот трамвай. Но я не призываю сейчас принимать скоропалительных решений, откладывать книгу и идти в поисках другой работы. Я вспоминаю, как сам пришел в профессию, а пришел я в нее не по призванию, прямо скажем... Это были лихие 90-е, и нужно было как-то зарабатывать... Но со временем понял, что мне нравится то, чем занимаюсь, и я могу достичь здесь нечто большее, чем просто деньги. Так бывает, поверьте!

Поэтому мне хотелось бы прежде всего поговорить о выборе направления, специализации, если хотите. И коль вы читаете эту книгу, стало быть сегмент коммерческой и элитной недвижимости привлекает вас. Настало время понять, ваше это или нет, стоит ли тратить время на освоение такого непростого сегмента.

Сначала определитесь со своей стратегией

Шаг к цели лучше,
чем долгий путь в никуда.

В данном сегменте вам непременно предстоит вкладываться, как финансово, так и собственным временем, вкладываться в себя, саморазвиваясь, и остановки на этом пути не предвидятся, ибо остановившись, вы рискуете остаться за бортом этого увлекательного путешествия. Причем результаты начнут приходить далеко не сразу, в данном случае я имею в виду финансовые. Результаты же, выражающиеся в собственном развитии, расширении контактов, улучшении профессиональных навыков вы ощутите, напротив, очень быстро. И это даст вам хороший стимул для дальнейшего движения вперед. Когда я начинал осваивать сегмент работы с дорогой недвижимостью, то распланировал все очень правильно. Но на деле оказалось сложно следовать плану, так как он требовал больших временных и других ресурсных затрат с моей стороны. А у меня висело много других насущных вопросов, которые постоянно отвлекали, но все-таки приносили какой-то финансовый результат. Здесь же приходилось тратить время на то, что могло когда-то принести денежный доход, пусть даже гораздо более высокий. Но пресловутая «синица в руках» как правило и сбивает большинство людей с толку, возвращая их на старую колею. Пока вы не достигнете первых результатов в новом сегменте работы, вам будет очень сложно следовать плану, вы будете нервничать и сомневаться. Первая рекомендация с моей стороны – это начинать движение постепенно, не загружая себя большим количеством задач, ибо вы не в состоянии резко сбросить всю рутину и аврал. Это может вас подкосить с финансовой точки зрения. Да и нагружать себя неподъемным количеством стратегически правильных действий опасно с точки зрения выгорания. Важна постепенность и последовательность. То есть соблюдение принципа минимального преимущества. Ставьте себе небольшое количество задач на неделю, но старайтесь делать, что запланировали. Вторая рекомендация – это научиться осознавать, что, двигаясь по разработанному плану, выполняя действия (чтение определенной литературы, обучение, общение с новыми людьми, нетворкинг, выступления перед аудиторией), вы инвестируете в себя, а такие инвестиции – самые выгодные. Я «трачу» свое драгоценное время на чтение специальной литературы, касающейся саморазвития и получаю настоящий кайф, когда узнаю что-то новое, или вижу проблему под другим углом. Я записываю важные вещи, стараясь зафиксировать их на бумаге и у себя в голове, а затем ищу им практическое применение. И пусть я не получаю дохода сейчас и сегодня, но прекрасно понимаю, что усвоенный материал обязательно пригодится мне в недалеком будущем. Необходимо научиться это осознавать. Тогда ваш энтузиазм не иссякнет, и вы не сойдете с выбранного пути.

Выбирая себе специализацию, важно сделать это правильно. Важно правильно распределять свои ресурсы в бизнесе и в жизни. Вы, конечно, замечали, как один человек делает очень много действий, но остается на том же самом уровне своего личного и финансового успеха. У него нет времени, на то, чтобы подумать, он напоминает белку в колесе. Другой, напротив, делает немного, но эти действия приносят ему колоссальный результат. Причем, человек продолжает расти и развиваться. А еще у него хватает времени на путешествия и отдых. Многим кажется, что человек имеет какую-то поддержку среди влиятельных людей или большой стартовый капитал. Возможно, это так, но задумайтесь – как у него появилась такая поддержка, и как он умудрился не растерять свой стартовый капитал!

Одна из компетенций бизнесмена – грамотное управление ресурсами. Какие же имеются ресурсы у такого человека? Кроме стандартных ресурсов, включающих время и энергию (у каждого, конечно, в силу возраста и состояния здоровья эти ресурсы находятся на различных уровнях), у нас могут находиться в распоряжении люди, деньги, власть, харизма, авторитет и другие. Ресурсы второго порядка могут и не присутствовать в силу сложившихся обстоятельств, либо в силу недостаточной компетентности. Ресурсы же первого порядка – время и личная энергия – как правило присутствуют у каждого. Поэтому я привык вопрос ресурсов также рассматривать, отталкиваясь от этих двух важнейших элементов. Ведь правильно

используя их, мы получаем на выходе ресурсы второго порядка и можем успешно использовать деньги, власть, авторитет для построения успешного бизнеса. Любое движение в развитии бизнеса начинается с себя, любое же изменение себя начинается на ментальном уровне. Поэтому, правильно расставляя приоритеты в использовании своего личного времени и энергии, осознав необходимость эффективной расстановки своих внутренних сил, вы делаете мощный скачок в самосовершенствовании и, как результат, в бизнесе, либо в какой-то иной сфере жизнедеятельности.

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.