

Лариса Фетисова

#риэлторбудьчеловеком

@МОЙСТЭНД`ап

ТОЛЬКО!
для стажёров:



Без ПАНИКИ!
Вы В ПРОФЕССИИ.

Лариса Фетисова

**#риэлторбудьчеловеком. Без
паники! Вы в профессии**

«Издательские решения»

Фетисова Л. А.

#риэлторбудьчеловеком. Без паники! Вы в профессии /
Л. А. Фетисова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-503390-1

Это не учебник. Не пошаговая инструкция. Не методическое пособие. Это основные положения и принципы работы нашего агентства, подкреплённые практикой и проиллюстрированные подлинными историями из самОй жизни. В них сама правда о профессии. Это текст моего выступления перед новичками. Мои размышления. Мои мысли. Мои собственные впечатления. Мои индивидуальные переживания. Мои выводы, бесценные лично для меня. Это моя правда. Мои смыслы. Мой взгляд. Мой дизайн. Это @мойстенд`ап для «желторотиков».

ISBN 978-5-00-503390-1

© Фетисова Л. А.
© Издательские решения

Содержание

Вступление, или, как говорят на TV, подводка	6
Начало	8
– Без паники!	10
Одинаковых сделок не бывает	11
Конец ознакомительного фрагмента.	13

#риэлторбудьчеловеком Без паники! Вы в профессии

Лариса Алексеевна Фетисова

Иллюстратор Ксения Фетисова

Дизайнер обложки Ксения Фетисова

Редактор Елена Митрохина

© Лариса Алексеевна Фетисова, 2019

© Ксения Фетисова, иллюстрации, 2019

© Ксения Фетисова, дизайн обложки, 2019

ISBN 978-5-0050-3390-1

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero



Эта книга – благодарность людям, которых я очень ценю, которыми я очень дорожу, – моим учителям, профессиональный и человеческий опыт которых для меня авторитетен безусловно. По ним я сверяю и меряю.

Эта книга – благодарность тем, кто оставил в моей жизни заметный след, кто подарил мне знания и опыт. Тем, кто научил признавать свои промахи, ошибки, неудачи. И тем, кто научил меня прощать.

Эта книга – благодарность тем, кого я люблю больше всего на свете. Тем, кто был всегда рядом, – моей семье. За поддержку, на которую я могу рассчитывать всегда. Всегда.

Мои Учителя, Мои Друзья, Мои соратники, Моя семья... Спасибо Вселенной, что встреча, общение, работа и жизнь с каждым из Вас стали возможными.

Вступление, или, как говорят на TV, подводка

Это не учебник, не пошаговая инструкция, не методическое пособие с описанием процесса, как стать успешным на рынке недвижимости.

Это основные положения и принципы работы нашего агентства, наработанные годами, пришедшие с опытом, подкрепленные практикой и проиллюстрированные подлинными, реальными историями из самОй жизни. В этих уникальных ситуациях – истинная правда о профессии.

Это текст моего выступления перед новичками. Мои размышления. Мои мысли. Мои собственные впечатления. Мои индивидуальные переживания. Мои выводы, бесценные лично для меня.

Это моя правда. Мои смыслы. Мой взгляд. Мой дизайн. Мой кадр, в фокусе которого прежде всего эмоциональный, этический и, если хотите, нравственный ракурс отношения к профессии, клиентам, коллегам, партнерам и к себе лично.

Это @мойстенд`ап для «желторотиков». Мне их ставить на крыло. Мне их нужно убедить от многих непредвиденностей. При этом постараться не обломать крылья и, желательно, научить летать – красиво, свободно, уверенно, достойно.

По каждой из тем этой книги можно было бы написать отдельное методическое пособие как минимум. Многое осталось в расфокусе.

Многое – важное и неотъемлемое: проверка документов и юридическая чистота сделки, сотрудничество с коллегами-партнерами, контрагентами, безопасность расчетов, взаимодействие с нотариусами и с государственными органами власти, новостройки и застройщики, элитная недвижимость, цепочки продаж, «встречные» альтернативные сделки, аукционы, банки, ипотеки, жилищные сертификаты, материнский капитал, несовершеннолетние собственники, недееспособные граждане, маркетинговые мероприятия, продвижение в медиа и прочее, прочее. Но! Всему этому возможно научиться при условии, если:

1. Ты – человек¹ и обладаешь от природы некоторыми способностями и лишен определенных пороков. И что немаловажно – имеешь желание, стремление развиваться в профессии.

В этой книге вы не встретите профессиональных терминов, типа: CRM, конверсия, лиды, воронка продаж, девелопмент и других модных слов. Красивых и очень даже полезных, но таких холодных, обезличенных, недохотворенных и непонятных, особенно для новичков. Хотя... встречаются такие новички, что любого бывалого за пояс заткнут. Особенно в теории, что скорее и все же исключение из правил, только подтверждающее: против опыта не попрешь. Это совсем не значит, что автор против внедрения в рабочий процесс прогрессивных и, безусловно, очень нужных, удобных инструментов. Но! В конечном-то итоге продает всегда продавец. ПРОДАВЕЦ – Человек! И все эти новомодные штуки ни в коем случае не должны при-

¹ 1. *Человек – общественное существо, обладающее разумом и сознанием, а также субъект общественно-исторической деятельности и культуры. Возник на Земле в результате эволюционного прогресса – антропогенеза, детали которого продолжают изучаться. Специфическими особенностями человека, отличающими его от других животных, являются прямохождение, высокоразвитый головной мозг, мышление и членораздельная речь. Человек изучает и изменяет себя и окружающий мир, создает культуру и собственную историю. Сущность человека, его происхождение и назначение, занимаемое им место в мире были и остаются основными проблемами философии, религии, науки и искусства.* 2. *Отличительные черты человека: возможность мыслить и способность к осуществлению свободного выбора, принимать ответственность за поступки, наличие моральных суждений. Не известно ни одного другого существа, которое имеет высшие эмоции, традиции, способность мыслить, утверждать, отрицать, считать, планировать, знает о своей смертности, любит в настоящем смысле этого слова, обладает чувством юмора, осуществляет свои замыслы, воспроизводит имеющееся и создает что-то новое.* **Цитаты из Википедии**

нижать или даже уничтожать человеческий подход к профессии. Как не должны превращать риэлтора в бездушную машину с системой мультилистинга в глазах. Автор – за человеческое общение, за гуманные отношения. Риэлтор работает с людьми, с такими же людьми, и его воспитание, внутренняя культура, знания, опыт, мировоззрение, жизненные принципы, порядочность, уважение, харизма, участие, ответственность – ценности, которые всегда будут востребованы и никогда не найдут технической замены в человеческом обществе. Я в ЭТО верю!

Начало

Чтобы вы, начинающие профессиональный путь, могли представить себе уровень моих познаний, я рассказываю истории. Иногда поучительные, возможно, забавные, а если повезет, даже смешные.

Так вот...

2001 год. К тому времени мы с семьей только переехали на постоянное, как нам тогда казалось, местожительство в Испанию. За моими плечами бесценным грузом висел мой пятнадцатилетний опыт работы на телевидении: от корреспондента программы новостей до редактора, автора и режиссера различных программ, включая экстремальные; несколько политических избирательных компаний и криминально-правовые программы. Здесь, в этой прекрасной солнечной и гостеприимной стране, я начала сотрудничать с маленькой редакцией русско-испанского журнала в городе Аликанте. Мне несказанно повезло. Я пришла в редакцию в тот самый момент, когда журнал готовился выпустить пилотный номер, и мне предложили выбрать или придумать себе рубрику. Ну и я, конечно, придумала. Большое портретное интервью на развороте о человеке, который, приехав в другую страну, не зная языка и уклада, традиций, менталитета, законов – да вообще ничего не зная, смог добиться успеха, заново создать себя, сотворить особенную атмосферу вокруг. Такая вот жизнеутверждающая рубрика.

Я приехала на мое первое в этом журнале и стране интервью. Моя героиня – собственник и руководитель достаточно крупного агентства недвижимости, которое к тому времени не только продавало объекты, но и само их строило. Центральный офис находился в соседнем городе, километров так за тридцать, и я выехала на встречу с большим запасом времени. «Волновалась» – это не то слово. Языка не знаю, своей машины еще нет, с человеком встречаюсь впервые. Короткий телефонный разговор – вот и все знакомство. Подъезжаю по адресу, вижу несколько высотных домов на берегу моря, на первых этажах – офисы. В котором из них меня ждут? Не понимаю. Кое-как прочитала на испанском вывеску – «Inmomiaria». «Ага, это что-то про мебель», – подумала я. Вдруг вижу, возле стеклянных в пол дверей одного из офисов молодой испанец прикручивает медную табличку, на которой на русском языке написано «Риэлторское агентство». Обращаясь к нему, спрашиваю на чисто русском:

– А что такое риэлторское?

Вот честно-пречестно, я даже не знала значения этого слова! В России оно как-то было не в ходу тогда. Да, деточки, я помню те времена. Ни я лично, ни моя семья не покупали и не продавали недвижимость. Тогда вообще понятие «частная собственность» отсутствовало. Единственная ассоциация, которая возникала в моих творческих, а стало быть, иррациональных мозгах при словах «продать квартиру», – это смешной эпизод из фильма «По семейным обстоятельствам», где потрясающий актер Владимир Басов в образе законспирированного маклера объясняет, что квартира – это тетя, комната – дочка, кухня – внучка, а отдельный санузел – это зять, блондин «чех компакт». Помните?

Стажеры, конечно, не помнят по причине их молодости, но понимают, что мои познания в профессии были не ноль, а три нуля, т. е. стремились к —3. 0+0+0:0=!!!

Приветливый, как все испанцы, мужчина начал мне что-то объяснять, и я, улавливая звуки и жесты, сложила-таки слово «инмобилиария». Чуть позже я узнала, что «агенсия де инмобилиария» (агентство недвижимости) и риэлторское агентство – это одно и то же.

Итак, до начала моей работы в недвижимости оставались сутки.

Героиня моего интервью – высокая, фактурная блондинка с роскошной грудью, русским лицом и ослепительно доброй улыбкой – вплыла в свой дорогой стильный офис, как солистка государственного ансамбля народного танца «Березка». Тихим, мягким, очень женственным голосом представилась – Ирина. Назвала свое имя и я. Ничего не екнуло в моем сердце в тот

момент, а в душе не шелохнулось. Ну не почувствовала я, что судьба уже постучалась в мою дверь: «Та-та-та-та! Та-та-та-та!». Помните, как в пятой симфонии Бетховена судьба стучится в дверь? И я, практически стоя уже полной подошвой на пороге нового интереснейшего этапа в моей жизни, ничего не ощутила. Разве могла подумать тогда, что передо мной человек, уроки, замечания, примеры которого я буду с благодарностью вспоминать ежедневно на протяжении всех последующих лет. Дня не бывает в моей риэлторской работе, чтоб не нашлось повода вспомнить ее слова, наблюдения, профессиональные секреты и шутки. Она ввела меня в профессию. Я благодарю ее по сей день, и она об этом знает.

Мы начали разговор вечером и только утром закончили. У меня была новая работа... в другой стране! Это большая удача.

– Без паники! Ты – в профессии!

... – сказала мне Ирина. – Теперь об обязанностях. Слушай и запоминай.

Я должна была вести переписку с русскоязычными клиентами, встречать в аэропорту потенциальных покупателей, размещать их в отеле или апартаментах. В мои обязанности входило также находиться с ними 24 часа в сутки, переводить беседы! А еще устраивать экскурсии, шопинги и обеды, конечно же, сопровождать на показах объектов, причем обязательно знакомить с районом, демонстрировать инфраструктуру, обозревать окрестности и обращать внимание на достопримечательности. Мне, человеку, который всего месяц в стране, без личного транспорта, но, правда, с водительским удостоверением (авто и мобильную связь предоставляло агентство), из испанского твердо знающей лишь только «си, но, бале, мучас грасиас и асталуего», пришлось, мягко говоря, потрудиться. Это был мега опыт. Мне стало интересно. Это было захватывающе, ведь я думала, что меня уже ничто не сможет увлечь по-настоящему после моего долбанного любимого телевидения. Будь оно неладно с его стрессами, хронометражами, съемочными процессами и монтажами, синхронами, стыками, балансами белого, невозможно какими сплошь гениальными личностями и опять стрессами. Телевидения, где вечно и обязательно случаются какие-нибудь непредвиденные срочняки с вечной нехваткой времени. Однако телевидение научило меня ценить время, не расслабляться, не паниковать, быстро находить выход из самых безвыходных ситуаций, уважать коллег, безоговорочно признавать авторитет профессионалов и мэтров, любить людей и искренне сопереживать им, а главное – принимать непростые решения и нести за них ответственность. Вот чему научило меня мое TV, которому я отдала 15 журналистско-режиссерских лет и по которому я так скучала и думала, что меня уже ничто не сможет так увлечь.

Э-ге-гей! Работа в недвижимости – это телепоток: работа с людьми, ответственные решения, стрессовые ситуации. Это время! И никакой рутины, никакого постоянства! Потому что...

Одинаковых сделок не бывает

Простых – тем более. Это первое профессиональное наставление от моего самого первого руководителя в профессии. (Ирина! Всегда со мной). Казалось бы, все одно и то же: продавец продает, покупатель покупает. Что здесь сложного? Именно так думает обыватель. Вообще, размышляет он, проще бизнеса не сыскать. Нашел объект, который продается, сам отыскал покупателя, и все – считай, деньги получил. Так ведь каждый сможет. И будет уместна фраза, которую нужно произносить акцентировано: «Дороги-и-и-и-и-е мои-и-и-и!». Помните легендарную интонацию «Жи-и-и-ти-е-е-е мо-о-о-е-е-е» из комедии Гайдая «Иван Васильевич меняет профессию»? Дорогие мои, это только кажется легко. До первой сделки – ой, как далеко. Хотя я встречала людей, вернее, всего одного такого человека за почти 20 лет работы. Молодой мужчина, учитель английского, немного проработал в школе, пришел в агентство и сразу стал продавать, причем крупные объекты. На второй день работы он подписал договор аванса на покупку дорогого, крупного коммерческого объекта. Это стало возможным, мне думается, из-за отсутствия опыта, и как следствие, страхов, потому как «препод» не понимал всех рисков, имел мощную мотивацию. Ведь далеко не все молодые мужчины мечтают работать «училкой» пусть и английского в средней школе. У него имелись образование и базовые знания и, скорее всего, талант «продавана». Кстати, он работает до сих пор. Руководит агентством. Подтверждая вышесказанное, возвращаюсь к воспоминаниям о TV...

Однажды на дверях при входе в редакцию видим объявление, написанное от руки: «Для работы в крупном документальном кинопроекте приглашаем на собеседование кинооператоров, не имеющих специального образования. Соискателей с дипломами профессиональных учебных заведений просим не беспокоиться, ваши кандидатуры не рассматриваются». В воздухе возник вопрос: почему? Некоторые из наших операторов все же сходили на собеседование, где выяснилось, что работодателей интересовали специалисты со свежим, незамыленным взглядом. Люди без внедренных в их творческие мозги штампов, клише, правил, законов. Хм, есть в этом своя правда. Новичкам везет! Один раз. К чему это я? К выводу: если есть желание и стремление, можно даже с тремя нулями прийти в профессию и чего-то в ней достичь. Не придумывай себе лишних страхов. Работай смело и честно, и воздастся тебе. Делай что должно. Если сделаешь, как должно, будет тебе прибыль. Сделаешь, как НЕ должно, то будет, что будет.

С этого самого момента каждого из вас должно интересоваться все. Присматривайтесь, собирайте информацию, общайтесь с коллегами, слушайте, читайте, впитывайте, анализируйте. И до вас постепенно дойдет, что наша с вами профессия очень важная, даже необходимая, данная специализация, можно сказать, сложно-сочлененная, сочетающая в себе многие профессии и навыки.

Риэлтор – слово, произошедшее от английского «realestate» – недвижимость. Это понятие, образ. Мы употребляем его сокращая, подобном тому, как все гидромассажные ванны обзываем «джакузи», а копировальные приставки – «ксерокс».

- Сделайте мне ксерокопию, пожалуйста.
- Ксерокопию не смогу, могу кэнонкопию :)
- Но «Кэнон» же – это фотик!

Да-да! Все внедорожники у нас «джипы».

Мне понравилась статья Сергея Смирнова, в которой он нашел точное образное сравнение для представителей нашей профессии. Если коротко изложить, то слово «риэлтор» давно стало именем нарицательными, прочно войдя в народный и профессиональный лексикон. Агент по недвижимости в русском варианте – это продавец недвижимости. Не пресловутый посредник, а продавец, причем очень непростой. Он – разведчик. Добывает важные све-

дения и только, заметьте, для одной стороны. Он – адвокат. Защищает интересы, опять же, только одной стороны, а не сразу всех – истца, суда и ответчика. Он – посол. Представитель своего государства, а не посредник между консульствами разных держав. Он – и пограничник. Очевидно же, слово «продавец» не вмещает в себя всей полноты красок нашей профессии! Другое дело...

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.