

РУФАТ ДЖАБРАИЛОВ

# ЭФФЕКТИВНЫЙ РИЭЛТОР



16+

# Руфат Джабраилов

## Эффективный риэлтор

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=63061622](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=63061622)*

*SelfPub; 2023*

*ISBN 978-5-532-93214-2*

### Аннотация

В своей книге я собрал много интересных фактов о профессии риэлтора и конечно же вложил весь свой опыт. Эта книга не сделает вас эффективным риэлтором по щелчку, но даст понимание себя и этой профессии. Я уверен, что эта книга отлично подойдет и для желающих стать риэлтором, для начинающих специалистов и даже для специалистов с большим стажем. Поймите, нет той волшебной пилюли, которую можно принять и сразу мозг станет работать на все 100% – это вам не фильм «Области тьмы» Нила Бергера. Я расскажу все что касается продаж, начиная от истории продаж. Только прочитав и поняв сущность профессии, вы сможете оценить свои силы и поймете, что риэлторство – это целое искусство.

# Содержание

Вводное слово от автора	4
Кто это – риэлтор	9
Работа риэлтора	25
Почему клиенту лучше работать с риэлтором	44
Сколько и как зарабатывают риэлторы?	62
Как стать риэлтором?	71
Тайм-менеджмент	81
Конец ознакомительного фрагмента.	84

# **Руфат Джабраилов**

## **Эффективный риэлтор**

### **Вводное слово от автора**

Дорогие читатели,

Благодарю Вас, за то, что обратили взор на мою книгу.

На страницах моей книги, Вы можете найти полезные инструменты при работе риэлтора, интересные факты и решения многих про-



Мой читатель может быть начинающим риэлтором, риэлтором со стажем или человеком, не имеющим никакого отношения к риэлторскому бизнесу, но проявляющий интерес к этой профессии.

В любом случае, каждый найдёт пользу именно для себя.

Мне в своё время пришлось провести ни один и ни два десятка встреч, получить десятки отказов, прежде чем я смог добиться приемлемого результата, начал активно формировать свой клиентский портфель, регулярно проводить сделки.

Я считал, что, имея солидный опыт в продажах, с лёгкостью смогу преуспеть в риэлторском бизнесе.

Не осознавая до конца, что и как я буду продавать людям, не оценив и не прочувствовав смысла услуги риэлтора, я побежал на встречи.

Спешил заключать договоры! А люди шарахались от меня, как только слышали слово «договор». Вот тогда я остановился и задумался: почему так происходит?

Я поставил себя на место клиента, почувствовал и осознал, почему одним риэлторам клиенты платят баснословные комиссии, а другим не готовы заплатить ни копейки.

Секрет эффективности риэлтора в том, как он делает звонки, как отрабатывает возражения, как презентует себя, как проводит свою первую встречу с потенциальным заказ-

чиком.

В этой книге я расскажу Вам как это делать правильно и что делать нельзя, поделюсь знаниями и практическим опытом.

Знаю, что многие не считают профессию риэлтора социально-значимой и достойной внимания. И мы сами допустили такое отношение к этой профессии.

К сожалению, в России для риэлтора нет достойного образования, а многие книги просто под копирку списаны с иностранных источников, которые не применимы в России ввиду разной культуры и методов ведения риэлторского бизнеса.

Многие агентства пытаются открыть собственный учебный центр по обучению риэлторов, но сталкиваются с проблемами, которых не видят или не хотят видеть. Самая большая из них – это бизнес-тренера, которые не знают вообще ничего о риэлторском бизнесе, а следовательно обучают по общей методике и в соответствии с литературой, переписанной с риэлторских программ в США или, что ещё хуже, по методике обучения из других отраслей, не имеющих отношения к риэлторской бизнесу. Создавая такого рода проект нужно мыслить креативно и не делать то, что уже есть на рынке, не опираться на зарубежный опыт.

Нужно обучать специальности риэлтора на государственном уровне. И чтобы устроиться на работу в Агентство Недвижимости могли только те, кто прошёл обучение и ат-

тестацию в Государственной Риэлторской Академии.

В своей книге я собрал много интересных фактов о профессии риэлтора, много научных и журнальных статей своих коллег риэлторов со всего мира, адаптировал всё под рынок России и конечно же вложил весь свой опыт.

Я уверен, что, прочитав книгу до конца, Вы узнаете все секреты успешной и эффективной работы риэлтора.



# Кто это – риэлтор

А действительно, кто это – риэлтор? Что это за профессия такая? Да и профессия ли вообще?

Интересно, с чего вообще начать Вас знакомить с этой чудесной профессией? Думаю, с чего-то эффектного!

А Вы, например, знали, что по версии аналитического издания «Банки. Сегодня» профессия риэлтора в 2018 и 2019 годах вошла в ТОП-15 самых высокооплачиваемых профессий в России.

Это довольно неплохо, учитывая тот факт, что в отличие от многих высокооплачиваемых профессий, для того чтобы стать риэлтором не обязательно иметь высшее образование или хоть какой-то опыт.

Освоить её можно с нуля прямо в агентстве, ведь основные требования к кандидатам – амбициозность, коммуникабельность и желание зарабатывать.

Сам термин «Realtor» (от «Real Estate» – недвижимое имущество) пришёл из США, где сервис в недвижимости сейчас находится на очень высоком уровне, на уровне, опережающим наш рынок на 10 лет, а то и более. Там «Realtor» является торговой маркой Американской Ассоциации специалистов по сделкам с недвижимостью.

Кстати в данное время мнения словарей и специалистов расходятся в рекомендациях, отстаивая правильность различных словоформ. Самые распространённые из них: «риэлтор», «риэлтер», «риелтор».

Обратившись к различным словарям получаем следующие варианты:



**«Большой энциклопедический словарь» :**

«риэлтор» (англ. realtor, от англ. realty – недвижимое имущество), торговец недвижимостью;

**«Большой словарь иностранных слов»**

предлагает грамматическую форму – «риэлтер»;

**В словаре Новикова «Практическая рыночная экономика»** тот же самый термин пишется как «риэлтор»;

**«Грамматический словарь русского языка: Словоизменение»** автор А.А. Зализняк, предлагает «риелтор»;

**«Орфографический словарь русского языка»**

авторы Букчина, Сазонова и Чельцова: «риэлтор».

**«Русский орфографический словарь»**

слово «риелтор» предлагает писать с буквой «е» в первой половине слова, по образцу слов типа «пациент», «диета», «абитуриент» (везде после буквы «и» пишется «е»), написание гласной в финальной части слова определяется написанием в языке-источнике: realtor.

Итак, абсолютно справедливо писать «э».

Со мной согласны специалисты филологического факультета Петербургского государственного университета, подготавливающие словарь современного русского языка. В 2015 году вышел в печать «Большой универсальный словарь русского языка», уникальный полноаспектным лексическим и культурологическим описанием лексического ядра русского языка. В нем указывается на то, что произношение слова «риЕлтор» через «е» относится к просторечным.

Насчёт «о» во второй половине слова, слава богу, большинство лингвистов сходятся в её обоснованности.

Исходя из вышеприведенных аргументов настойчиво рекомендую писать наше слово как «риэлтор». По крайней мере в настоящее время; посмотрим, что будет лет через десять. И, чтобы вбить последний гвоздь в крышку гроба проблемы, я скажу, что бывает ведь не только правильность, но и целесообразность использования. Посмотрите на статистику поисковых запросов. А вся наша жизнь, в той или иной мере, становится зависимой от виртуального общения и публикаций. Так вот в поисковых запросах люди чаще всего используют форму «риэлтор». Значит, чтобы вас нашли, используйте именно её. Целесообразность.

Конечно, в США риэлторов так-же называют агенты по недвижимости, но, как я неоднократно говорил, не все слова и схемы работы на западе приживутся в России.

Так что в книге я буду писать, как риэлтор, так и специалист, и пусть это Вас не путает.

Обратимся к истории. История данной профессии началась с Древней Греции. Именно здесь впервые появились земельные частные владения и их продажа. Их отмечали табличками, вбитыми в землю с надписью «Ипотека». Определять собственность начали из-за долговых обязательств. Собственно, так и появились границы участков. Далее люди перешли к публичным торгам, а в последствие появились

первые риэлторы. В более современном обществе изначально слово «риэлтор» ассоциировалось с биржевыми брокерами, которые выступали в той же роли, только между компаниями и владельцами акций. Они также зарабатывали только проценты от сделок с ценными бумагами. Современное понятие «риэлтора» уже ассоциируется исключительно с рынком недвижимости.

Ну если со всем миром всё стало ясно, а что-же с Россией? Как появилась эта профессия у нас?

На этот вопрос я отвечу, ссылаясь на архивные записи «Архивного фонда Российской Федерации».

В России профессиональных посредников называли маклерами. Данное слово пришло из Германии и было введено Петром Первым. На законодательном уровне в 1917 году впервые в Коммерц-Коллегии официально утверждена должность гофмаклера. Это практически пост главного риэлтора страны, отвечающего за процессы распределения и обмена жилых и коммунальных объектов.

В наши дни все мы знаем специалистов по недвижимости, которые сопровождают нас на протяжении всех операций с квартирами, домами и офисами. Они проверяют документацию, проводят презентации и поиск объектов недвижимости, которые могут удовлетворить наши запросы.

Риэлторы – универсальные работники, которые помогут продать даже самые нерентабельные строения.



Во времена СССР зарегистрированных риэлторов не существовало, поскольку не было ни частной собственности, ни рынка недвижимости, как и вообще никакого легального бизнеса в современном понимании. Функцию специалиста по латентной продаже недвижимости путем обмена, часто многоступенчатого, могло выполнять и выполняло государственное «Бюро по обмену жилой площади».

В Москве единственное подобное бюро находилось в Бан-

ном переулке, возле которого в 1970-е и 1980-е годы можно было встретить множество воротил «черного рынка» — нелегальных маклеров, предлагавших незаконные, но весьма эффективные услуги в решении вопросов с обменом жилья. Института недвижимости как такового не существовало до 1992 года, года создания фондовых рынков в России, года тотальной ваучеризации и приватизации.

Первые частные фирмы в России, предлагающие услуги на зарождающемся рынке недвижимости, стали появляться в начале 1992 года. После трёх лет откровенного пиратства и процветания разнообразных мошеннических схем на юридически слабом рынке с 1996 по 2002 год риэлторы обязаны были лицензировать свою деятельность за какие-то копейки, с обязательным страхованием профессиональной ответственности.

К примеру, в 1997 году стоимость лицензии для фирмы, занимающейся недвижимостью, составляла от 5000 до 10 000 долларов США. Также фирмам нужно было потратить по 500 долларов на обучение минимум двух своих сотрудников на специальных курсах. СМИ России справедливо называли лицензирование в стране процедурой, представляющей собой лишь формальную регистрацию при одной из общественных организаций, нисколько не гарантирующей качества предоставляемых услуг. После отмены лицензирования часть риэлторов начала работать в частном порядке, другие начали трудиться в агентствах недвижимости, получая гоно-

рар в случае успешного проведения сделок.

Одним из первых «чёрных риэлторов» являлся Александр Мурылёв, в одиночку убивший 8 человек и продавший их квартиры в начале 1990-х годов.

В России не существует по сей день централизованных специализированных учебных заведений для подготовки риэлторов. Существуют только краткосрочные курсы, не гарантирующие качества обучения специалистов. Многие из бизнес-тренеров, которые обучают молодых специалистов являются теоретиками, что и является болью современного общества. Многие из них рассказывают, как должно быть, не зная, как это на самом деле. Они берут европейские, американские бизнес процессы и пытаются, не изменив их, внедрить в России, что конечно-же заканчивается полным крахом, так как менталитет, культура и отголоски СССР отличают нас от западной системы жизни и ведения бизнеса.





Оборотной стороной данной ситуации является то, что в российских агентствах недвижимости зачастую работают риэлторы, не обладающие профессиональными навыками, опытом и даже элементарным знанием действующего законодательства, в результате чего клиенты компаний несут как

материальный, так и моральный ущерб.

В настоящее время многие риэлторские агентства трансформировались в многопрофильные компании, которые имеют в своем штате юристов, экономистов, маркетологов, департаменты ипотеки и собственные школы, они же академии подготовки специалистов по недвижимости.

Чтобы оставаться на плаву, в атмосфере постоянной конкурентной борьбы и открытости рекламных предложений, риэлторам приходится предоставлять не только качественные услуги по доступным ценам, но и расширять перечень услуг для юридических, налоговых, маркетинговых и инвестиционных.

С развитием цифровых технологий многие застройщики и девелоперы самостоятельно выходят на рынок недвижимости. Но, несмотря на это, больше половины продаж от застройщика всё равно проходят через риэлторов. Подробнее об этом в моей следующей книге «Новый дом лучше старых двух»

В основном деятельность риэлторов и агентств недвижимости представляет ценность при проведении сложных сделок, с цепочками продаж, дополнительным оформлением документов для сделки, получением сопутствующего по-

слепопродажного сервиса, позволяющего экономить время и деньги. Иметь личного риэлтора, также, как и специалистов других профессий, является хорошим тоном в развитом обществе.

Теперь, когда мы знаем историю, давайте поговорим о некоторых нюансах профессии риэлтора. Ведь эта книга является полноценным пособием по работе для риэлтора в России. Да, именно в России, так как мы с Вами уже разобрались, что многие бизнес-тренера ошибаются, когда думают, что технологию работы на западе можно применить и в России.

Итак, дорогой мой читатель, если Вы всё ещё хотите стать риэлтором, давайте разбираться.

С чего начать. Наверное с того, зачем Вам, возможно в прошлом среднестатистическому сотруднику банка, педагогу в средней школе, инженеру на заводе или даже оператору поста централизации РЖД, открывать для себя новую профессию, профессию риэлтора.

Для тех, кто не знает, как и сколько зарабатывает риэлтор, поясню с большим удовольствием, ведь эта книга не только для риэлторов, но и для тех, кто хочет им стать.

Как правило, во всём мире, включая и Россию, риэлторы

работают без окладной части за комиссионные, хотя некоторые могут получать заработную плату плюс комиссионные, но это больше исключение, за которым стоят особые условия, да и процент таких случаев не больше 3% по всему миру.

По словам одного из моих коллег и одного из успешных риэлторов Новосибирска, с которым я во многом всегда согласен, на получение каких-либо денег могут уйти два, три, а то и больше месяцев.

Всё конечно зависит от желания и настойчивости.

Я всегда рекомендую кандидатам иметь возможность покрыть расходы на проживание минимум на два месяца до начала карьеры в сфере недвижимости. Часто в нашем кругу риэлторов мы называем это – финансовой подушкой.

Но подробнее об этом в разделе «Сколько зарабатывают риэлторы».



Итак, Вы решили заняться риэлторским ремеслом. Допустим, Вам негде пройти обучение – в Вашем городе нет Риэлторской Ассоциации. Тогда вам стоит узнать, как у Вас в городе принято проводить сделки с недвижимостью. Как это делается сейчас? Общение со специалистом – практиком может вам очень пригодиться. Найдите хотя бы частного маклера.

И тут Вы можете обнаружить, что вся работа риэлтора состоит из нескольких этапов. Каждый обязательно нужно завершить, прежде чем переходить к следующему. Будь Вы

опытным специалистом Вы смогли бы обнаружить, что некоторые этапы работы упущены Вашим собеседником. Именно это и приносит ему и его клиентам неприятности. Эти этапы или шаги в риэлторском деле известны. Глубина проработки и мастерство в их прохождении и определяют успех Агента по недвижимости. Этапов не очень много.

Сама суть риэлторского бизнеса проста. Кто-то хочет продать квартиру. Он может сделать это сам. Или нанять профессионального помощника, то есть риэлтора. Конечно, придется заплатить за помощь. А кто-то хочет, наоборот, купить квартиру. Он тоже может действовать полностью самостоятельно. Или нанять помощника, опять же риэлтора, плату.

В некоторых городах и странах не принято, чтобы покупатель платил деньги своему профессиональному помощнику, «риэлтору покупателя». Как например в США. Считается, что покупатель и так тратит много денег на покупку самой недвижимости и на оформление документов. Он приходит в Агентство Недвижимости и сообщает, что ему нужно. Риэлтор помогает найти нужный объект, посмотреть его и, при желании купить. Покупатель ничего не заплатит этому риэлтору. Американские риэлторы договорились, что делят гонорар, получаемый всегда с продавца недвижимости.

В других местностях принято в точности наоборот – покупатель платит риэлтору гонорар сверх стоимости покупаемого объекта. А продавец не платит агентству за помощь в продаже. Такое встречается реже.

Таким образом, покупатель может решать все вопросы с продавцом лично. Или каждый найдет себе профессионального представителя – риэлтора.

Чем это выгодно? Риэлтор лучше разбирается в ситуации на рынке недвижимости. Это его работа. Но есть и другая причина. Собственники и покупатели квартир думают о деньгах, о крупных суммах. А риэлтор мыслит цифрами. Согласитесь, что работать с большими деньгами, да ещё собственными очень волнительно. Может и "крыша слегка поехать". Риэлтор смотрит на ситуацию более трезво, так как работает с цифрами (ценами, метрами, сроками), в которых хорошо разбирается. Есть ещё много плюсов. Минусов может быть два – надо платить деньги и риэлтор может оказаться непрофессиональным.

Бывает, что у Продавца есть свой риэлтор, а у Покупателя нет. Или один риэлтор представляет интересы обеих сторон. Справедливо, чтобы заработок риэлтора был бы выше, так как он делает работу "за себя и за того парня". На практике это не всегда так.

Получается, основная задача риэлтора – защищать инте-

ресы своего клиента в сделках с недвижимостью.

За хорошую работу – хорошая оплата.

Законы обмена – законы этой вселенной.

Когда кто-то из якобы «риэлторов» "рубит деньги по-быстрому" страдают и клиенты, и настоящие профессионалы. А, в конце – концов, и он сам.



# Работа риэлтора

Этот раздел особенно полезен новичкам, а также собственникам и покупателям, которые не знают, что должен знать нанятый ими специалист.

Профессия риэлтора – это умение делать все. В одном человеке должны уживаться сразу специалист по недвижимости, юрист, маркетолог, налоговый консультант, экономист, психолог и дипломат. Все эти профессиональные качества необходимы для успешного начала и завершения сделок. Самым важным для риэлтора является его универсальность и умение адаптироваться.

В обязанности специалиста данной профессии входит предпродажная подготовка и презентация объектов недвижимости потенциальным покупателям, подготовка всей необходимой документации и проверка её подлинности, объединение продавца и покупателя, оформление сделки.



Обязанности специалиста по недвижимости включают ряд функций, требований и навыков, которыми он должен обладать чтобы работать в агентстве недвижимости, в том числе ответственность перед клиентом. Разберём подробнее.

Чаще всего обязанности закреплены в должностной инструкции, которую предоставляет своему сотруднику риэлторская компания.

Мы рассмотрим общие для всех специалистов требования.

**В общие обязанности риэлтора входит:**

Регулярные холодные звонки потенциальным клиентам;

Самообучение (в том числе посещение семинаров, проводимых в агентстве недвижимости);

Консультации по вопросам купли-продажи недвижимости с целью привлечения новых клиентов;

Заключение эксклюзивных договоров на услуги компании;

Подбор заказчикам подходящих объектов недвижимости для приобретения;

Формирование и ведение личной клиентской базы;

Работа с «теплой» базой компании;

Вечерние дежурства в офисе и прием входящих звонков;

Соблюдение интересов продавца и покупателя, в том числе сохранение конфиденциальной информации, которая стала доступна в ходе ведения переговоров.

Еженедельная отчетность перед заказчиком по утвержденной форме;

Сопровождение на всех этапах купли-продажи.

### **Обязанности по работе с объектом недвижимости:**

Первичная экспертная оценка рыночной стоимости, опираясь на аналоги, находящиеся в продаже, знание рынка и опыт работы (не путать с оценкой недвижимости, осуществляемой оценочными компаниями на основе лицензии);

Предпродажная подготовка объектов недвижимости (по согласованию с заказчиком);

Фотосъемка объекта и подготовка презентации;

Прием звонков от потенциальных покупателей реализуемого жилья;

Организация показов (в случае продажи) или просмотров (в случае подбора жилища);

Использование для рекламы объекта закрытые и открытые базы, доски объявлений и т.д, стараясь сделать наиболее широкий охват потенциальных покупателей.

Перечитывая все эти обязанности можно легко понять, что далеко не каждый работник обладает всеми нужными качествами, чтобы работать риэлтором. Но почему-то большинству приходит в голову окунуться в риэлтерский бизнес, чтобы позже, уходя из компании написать где-нибудь на форуме, что это адская работа. Да, Вы правы, работа специалиста по недвижимости далеко не сахар и из обязанностей это видно как нельзя лучше. Предложенные в этом разделе списки – не пустые слова для «галочки». Каждое из них – потребность.

Работать-ли риэлтором или нет, есть ли смысл, выгодно-ли, насколько трудно работается в этом бизнесе, ведь так много предложений с высокими доходами.

А может не будем слушать всех, кто не связан с этой профессией, а будем разбираться на основе отзывов тех, кто уже работал и работает риэлтором.

Конечно сомнения есть и основания им железобетонные — нет оклада, т.е. гарантированной выплаты, часто нет официального трудоустройства, зарплата — это процент от комиссии. А кругом так много профессий, которые дают хоть минимальную, но оплату труда.

Востребованность в риэлторе останется всегда, пока будет существовать недвижимость и передаваемое право на владение ею. Пока люди будут покидать этот мир, жениться, разводиться, рождаться и получать наследство.

Почему риэлтор будет востребован у населения? Потому-что нужен сервис!

При купле-продаже недвижимости часто возникает человеческий фактор и никакие онлайн сервисы и курсы обучения по самостоятельной покупке и продаже жилья не заменят опыта специалиста.

В первую очередь оцените шансы по вашей прежней профессии. Возможно есть шанс повысить квалификацию или чуть дольше поискать варианты трудоустройства. Если у Вас специальность которая Вам нравится и вы ходите на работу как на праздник, а такое не редкость, то не рекомендую устраиваться риэлтором!

Важно понять одно, то чем Вы зарабатываете на хлеб и масло не должно быть ненавистным! Вам должно нравиться то, что Вы делаете и приятным бонусом за это считается зарплата. Многие, наверное, прочитав эти строки посмеются, но написанное есть правда жизни. Вы куёте своё счастье,

судьбу, окружающую действительность. И если занимаетесь тем, что не нравится ради подачки в виде заработной платы, значит что-то с Вами не так. Раздумывая над тем пойти в риэлторы или нет, руководствуйтесь предложенным мною правилом.

Если Вас тянет только желание получить денег, то это можно сделать и в другом месте, намного более комфортном для Вас.

## **С какими сложностями сталкивается стажёр?**

Ваше мировоззрение наемного работника – камень преткновения, который мешает Вам стать специалистом по недвижимости. Привычка получать каждое 15-е число заработную плату будет преследовать Вас всегда, особенно, когда месяц, два, три Вы посидите без сделок, а, следовательно, без копейки денег. Далеко немногие готовы переломить себя и свой мир в голове, начав жить заново с готовностью работать самостоятельно на себя, нести ответственность за свои действия. Здесь не получится пить кофе и получать гарантированную зарплату.

Сложности могут сломить Вас в первые месяцы, что часто и происходит с новичками. А кому понравится с утра обучение, семинары, обзвон потенциальных клиентов, которые в 90% случаев думают о Вас плохо без всяких на то оснований только потому-что Вы риэлтор.

Показы поздним вечером и приезд домой в 22:00, нередко встречи по выходным, потому-что покупатель или продавец в будние дни не могут так как они работают и Ваш выходной накрывается медным тазом, ведь Вы уже мчитесь показывать объект. И всё бы ничего, но может так быть, что Вы съездили впустую, потому что покупатель «не Ваш».

*Кто это оплатит? Да никто, ведь нет продажи, нет комиссионных и нет заработной платы, цепочка ясна и понятна, как день.*

Есть другие риски, например, неполучения комиссии, когда собственник договаривается напрямую с покупателем, известив Вас об этом после сдачи документов на регистрацию перехода прав. И всё время, что Вы посвятили ему, мотаясь на другой конец города день через день, показывая квартиру и слушая историю его жизни и рассказы, как ему в жизни не повезло – всё впустую.

Готовы ли вы к этому? Это не наемный труд, это предпринимательская деятельность, где Вы берете все риски на себя. Если Вы не готовы, Вам лучше не идти в риэлторы!

Привыкли работать «на дядю», ищите стабильности – профессия специалиста по недвижимости не для Вас. Не умеете концентрироваться в нужный момент, перебороть эмоции, поступать логично, планировать свои действия, луч-

ше проходите мимо.

Вам будет сложно, реально сложно. И дело даже не в Вас, а в том, что Ваша попытка может стать роковой для клиента, его денег или квартиры, а компании обойтись потерей репутации. Нужна ли Вам такая ноша? Кто работал или работает риэлтором скажет однозначно, что трудно работать, особенно с нашим менталитетом, низкой юридической грамотностью, желанием сэкономить на специалисте, отсутствием привычки благодарить за оказанные услуги.

Но для людей сильных, которые готовы работать сами на себя и которые хотят, чтобы их заработная плата зависела напрямую от своей проделанной работы, могут смело идти в риэлторы.

### **А что если у Вас нет опыта?**

Если Вы готовы к выбранной профессии, то отсутствие опыта станет не только недостатком, но и преимуществом. Все знают, что переучиваться тяжелее, чем усваивать новое впервые, поэтому не все опытные специалисты готовы осваивать современные технологии и пользуются проверенными алгоритмами работы.

Вы же можете начать с полного нуля, но сразу схватить новые направления и алгоритмы в работе с объектами недвижимости, клиентами, маркетингом и т.д.



Для новичков есть вариант работы помощником профессионального риэлтора, который возьмёт на себя рутинную работу, при этом параллельно освоит методы работы более опытного коллеги. Многое в риэлторском бизнесе зависит от наставника, который привьет не только стиль работы, но и любовь к своему делу и даже образ жизни и мыслей.

Если Вам не хочется сидеть весь день в офисе, а хочется быть в постоянном движении, то выгоднее режима работы Вам не найти! Риэлтор крутится как белка в колесе целый день – показы, просмотры, встречи, переговоры, работа в офисе. Высокие заработки начинаются с 6-го месяца работы, когда освоены азы риэлторского мастерства и наработана клиентская база.

Чаще всего работа риэлтора очень благодарная, ведь риэлтор сводит вместе продавцов и покупателей, содействует им в заключении сделки, а после её окончания получает вознаграждение в виде комиссионных.

Он сопровождает все этапы, от проведения осмотра недвижимости до заключительной стадии сделки.

Его обязанности – поиск вариантов, предварительные переговоры, организация осмотра недвижимости покупателем, которого риэлтор сопровождает лично. Чтобы ответить на все вопросы своего клиента, он должен обладать знаниями относительно общего состояния рынка недвижимости в го-

роде, вникнуть и разобраться с техническими характеристиками предлагаемого к покупке дома, иметь представление о содержании строительных и отделочных работ.

В следующем этапе – оформлении документов – фигура риэлтора является ключевой. Посещение таких организаций, как БТИ, ЖЭУ, органы опеки и попечительства, сопровождение клиента к нотариусу, в банк и т.д.– все эти процедуры риэлтор должен быть готов делать. Но, хороший риэлтор не покидает своих клиентов даже тогда, когда сделка официально завершена. Он может помочь с такими процедурами, как выписка и прописка, может помочь организовать переезд и даже найти бригаду отделочников если квартира нуждается в ремонте.

В большинстве крупных агентств есть юристы, они же эксперты, которые сами занимаются сопровождением сделок. Риэлтору остаётся просто присутствовать на сделке и поддерживать своих клиентов.

Если рассмотреть работу риэлтора поэтапно, то выглядит это следующим образом.

Основная работа – это поиск и прозвон объектов недвижимости. Нужно просто делать невероятное количество звонков.

Естественно у каждого совершаемого действия должна быть цель. Обычно о ней рассказывают руководители при личных беседах или на общих планерках.

Так сколько же нужно совершать звонков?

Исходя из собственной практики риэлтора, далее руководителя группы риэлторов, с точностью могу сказать, что в первый месяц риэлтору нужно делать не меньше 25-30 активных звонков в день. Это совсем немного, но со временем количество звонков будет уменьшаться, так как с практикой будет улучшаться конверсия.

Цель звонка- назначить встречу с продавцом.

А для чего риэлтору это нужно? Разве нельзя решить все вопросы по телефону?

Нет, нельзя! Ведь встреча – это больше чем просто знакомство с продавцом. Риэлтору нужна встреча, чтобы самому увидеть объект недвижимости, задать все вопросы, интересующие его, выявить потребности клиента, связанные с продажей объекта.

Я никогда не понимал риэлторов, которые продают объекты ни разу не побывав там и не увидев своими глазами.

Нередко я созванивался с коллегами из других агентств для совместного просмотра объекта.

У меня были покупатели на объекты, которые рекламируют другие риэлторы, именно рекламируют и не более. И с чем я сталкивался? Мои «коллеги по цеху» даже не знали какой подъезд и путались в дверях на площадке.

Поэтому я всегда рекламировал то, где я был и то, что я

видел собственными глазами. Также важно познакомиться с продавцами, узнать какая ситуация с документами. Ну и конечно немаловажным пунктом является подписание документа о сотрудничестве.

Далее риэлтор работает с объектом.

Работает с фотографиями, придумывает описание, анализирует стоимость и выгружает объект в рекламу.

Далее по этой рекламе риэлтор получает входящие звонки от покупателей, совершает показы своего объекта и доводит работу до задатка.

Хочу открыть маленький секрет.

Нашим клиентом является покупатель, а не продавец как многие думают.

Во все времена правила диктует тот, кто покупает. И наша ситуация не стала исключением. Но это вовсе не значит, что риэлтор не работает с продавцом; в данном контексте речь идет о том кто диктует условия в нашем обществе.

Правила работы риэлтора просты и одновременно сложны.

Во-первых, работать в недвижимости по свободному графику и одновременно успешно не удастся. Лучшие и успешные риэлторы – это те, кто посвящают максимум времени работе. Во-вторых, постоянное взаимодействие с клиентом в работе риэлтора это основное. Уметь работать с возраже-

ниями при продаже недвижимости, этому уверен Вас научат в компании.

К сожалению, а может и к счастью, алгоритм работы риэлтора один для всех, а вот уже методы работы риэлтора у каждого свои. А со временем к ним добавятся ещё и навыки специалиста по недвижимости и из работника помощником риэлтора Вы станете настоящим профессионалом в недвижимости.

Также реальным Вашим преимуществом, как профессионала по продаже недвижимости является Ваше умение выяснить потребности клиента, что для него важно. Выясняете Вы это в ходе общения с клиентом, внимательно слушая, задавая ему много вопросов, постигая его ценности и затем, указывая на точки соприкосновения: когда, где и как ваше предложение (объект) обеспечит собеседнику те преимущества, которые его интересуют.

Обычно мы не слушаем высказывания людей об их ценностях. Мы слишком заняты тем, чтобы навязать им наши собственные. Нам нравится, когда другие разделяют наши ценности, и мы часто делаем поспешные заключения в отношении общности наших с ними взглядов и интересов.

Люди взаимны в своём восприятии.

«Я люблю тех, кто любит меня. И обычно мало переживаю за тех, кто терпеть меня не может».

Разве это не так характерно для большинства из нас?

И вы, и я лучше всего относимся к тем, кто воспринимает нас положительно. И лучший способ демонстрации своего расположения к человеку – слушать его. Слушать по-настоящему.



**Никто никого не слушает!**

Позвольте мне поделиться с Вами одной историей.

Один психиатр писал книгу о человеческом поведении и для своего исследования решил провести эксперимент. Он купил билет первого класса на самолет из Нью-Йорка в Лос-

Анджелес и поставил перед собой задачу общаться с человеком, который будет сидеть рядом с ним, только посредством вопросов. Он не должен был делать никаких утверждений или давать какую-либо информацию, только задавать вопросы.

Вскоре рядом с ним сел мужчина, и в течение шести часов психиатр спрашивал его обо всем, но ничего ему не рассказывал. Когда самолёт приземлился в Лос-Анджелесе ассистенты психиатра, которые работали вместе с ним над данным исследованием, провели с мужчиной интервью и обнаружили две поразительные особенности:

Первая – мужчина не знал имя психиатра (довольно хорошее доказательство того, что психиатр не давал никакой информации о себе), но вот вторая оказалась действительно невероятной:

Этот человек, сидевший рядом с психиатром, который в течение шести часов только задавал ему вопросы, сказал, что психиатр был: "Самым очаровательным человеком, которого он когда-либо встречал в своей жизни!".

Когда Вы открыты для общения с человеком и слушаете его, происходит нечто необыкновенное – Вы понимаете насколько этот человек замечательный и очаровательный. И не удивительно то, что, когда Вы умеете находить очарование в людях, они, в свою очередь, тоже считают вас очаровательным. Все мы весьма позитивно реагируем, когда другие лю-

ди заинтересованы нами.

Люди естественно отвечают взаимностью друг другу. Когда Вы делаете мне комплимент, я чувствую потребность сделать вам комплимент в ответ. Нам нравятся люди, которым нравимся мы. Мы любим людей, которые любят нас. И мы имеем тенденцию не любить людей, которые нас не переносят... правда?

А теперь ответьте себе честно на несколько вопросов:

Случалось ли вам заканчивать фразу за собеседника? Если да, то значит Вы его не слушаете.

Многие ли из Вас перебивают собеседника, полагая, что знают, что именно тот собирается сказать? Вы не слушаете – Вы занимаетесь телепатией. Так не слушают.

Случается ли Вам участвовать в разговоре, в котором Вы с трудом дожидаетесь своей очереди высказаться – просто ждете, когда собеседник замолчит и вы сможете сказать, что думаете сами, просто выгадываете момент, когда тому нужно будет сделать вдох и Вы, наконец, сможете изложить собственную, более удачную мысль?

Вы не слушаете!

Умение слушать – именно навык, и вы можете его развить. Вы способны превратиться в мастера слушания. Ведь самый верный способ стать обаятельным, участливым, искусным собеседником, неизменно выглядеть интересным в глазах других людей, быстро, осмысленно, успешно налажи-



вать отношения – это просто задавать вопросы и слушать.

Пытайтесь уяснить чего хотят ваши потенциальные клиенты.

Старайтесь выяснить их потребности. Являются ли ваши предложения ценными именно для этого клиента.

Задавайте уточняющие вопросы.

Позаботьтесь об отчётливом понимании того, что говорит ваш собеседник.

Попросите о продолжении рассказа. Выясните ценности собеседника.

Купить квартиру – это просто сделка.

Потребностью является: чувство защищенности, красота, богатство, соображения престижности, статуса, комфорта, профессиональной состоятельности.

Поэтому всегда выясняйте суть, докапывайтесь до ценностей. За свойствами ищите преимущества.

В заключение этого раздела несколько великолепных вопросов, которые помогут поддерживать разговор.

Первый: спросите, что человеку нравится больше всего из одного объекта и другого. Такой вопрос всегда придает разговору позитивное направление. Разговор о том, что людям не нравится, не позволяет им проявить себя с лучшей стороны. В беседе с потенциальным клиентом в первую очередь

вам нужно найти то лучшее, что есть в человеке.

Некоторые маркетологи считают необходимым "разбередить раны" человека, выяснить его проблемы, продемонстрировать, насколько тяжела ситуация, в которой тот оказался, а затем указать на спасительный выход.

Возможно – это действенный метод, но только когда вы уже достаточно знакомы с вашим клиентом. Сразу начинать использовать этот метод не стоит. Предлагаю держать в голове и периодически пользоваться вопросом "Что вам нравится больше всего?". Стремитесь выяснить ценности человека, его мечты, устремления, то, что является для него самым важным в жизни. Оставьте негатив конкурентам и вы непременно выиграете.

Вторым вопросом я советую вам попросить собеседника подробнее рассказать о том, что не оставляет его равнодушным. Предложения типа "Расскажите мне об этом ещё...", или просто "Расскажите подробнее...", позволяют, поддерживая разговор сколь угодно долго, свидетельствовать о вашем интересе и расположении к человеку, помогают ему чувствовать себя свободнее, говорят о понимании и уважении к его позиции и целям.

*Каждому человеку об одном и том же предмете мож-*

*но и нужно рассказывать по-разному, разными словами, учитывая его психологический тип личности и его ценности. Тогда ваши шансы быть успешными и понятыми резко увеличиваются.*

Действует "Принцип земляники со сливками":

"Лично я люблю землянику со сливками, но рыба, почему-то, предпочитает червяков. Вот почему, когда я иду на рыбалку, я думаю не о том, что люблю я, а о том, что любит рыба".

(Дейл Карнеги)

# Почему клиенту лучше работать с риэлтором

Процедура купли-продажи квартиры сегодня сопровождается таким количеством бюрократических нюансов, что без юридической помощи или грамотной консультации просто не обойтись.

Гражданам в таких случаях помогают риэлторы или специальные фирмы, которых на рынке уже настолько много, что доверие к ним закономерно снижается.

Сегодня рассмотрим подробнее, как продать квартиру через агентство недвижимости без риска.

Чтобы понять практическую ценность агентства недвижимости, рассмотрим, как работают агентства недвижимости по продаже квартир и из чего складывается их профессиональная помощь.

Добросовестный риэлтор обязательно предпринимает следующие действия для продажи квартиры клиента:

## 1. Мощная реклама недвижимости.

Для продвижения квартиры он использует не только общеизвестные сайты и доски объявлений, но и использует свои каналы – обзванивает потенциальных покупателей, которые имеются в базе, назначает просмотры и находит вы-

годные особенности жилья, которые позволяют его продать дороже.

## 2. Оценка рыночной стоимости квартиры.

Обычный обыватель очень часто не может объяснить на что он опирался при назначении цены за свой объект. И часто при выяснении мы слышим такое: потому-что соседка так сказала.

Продать квартиру за её реальную стоимость помогут профессиональные знания сотрудников агентства недвижимости. При желании можно обратиться к независимому оценщику.

## 3. Проверка юридической чистоты квартиры.

У агентств недвижимости имеется свой «чек-лист» по проверке фактов, касающихся квартиры и не один юрист, обычно целый юридический департамент. Их действия проверены многолетней практикой, и поэтому ни продавец, ни покупатель могут не сомневаться что будет соблюдена максимально возможная проверка чистоты сделки.

## 4. Юридическое сопровождение сделки.

Сюда входит разработка документов – предварительного и основного договора купли-продажи, передаточного акта и получение необходимых разрешений. Агент подскажет, нужно ли удостоверять соглашение у нотариуса, а также в ка-

ком порядке следует оповещать сосособственников о продаже доли. Надёжные фирмы оперативно отслеживают новшества закона, которые сразу же применяют в своей практике.

5. Помощь при передаче недвижимости, регистрации и расчёте.

Агентство недвижимости присутствует на всех этапах покупки по договору купли-продажи. Сделки с агентом безопаснее в плане оформления фактической передачи квартиры и согласования порядка расчетов. А на регистрацию агент может явиться самостоятельно по нотариальной доверенности от клиента.

Считается, что юридически значимые действия осуществляются непосредственно в Росреестре исключительно его сотрудниками. Но сотрудники Росреестра не общаются с заявителями и не видят подлинников их документов, не испытывают эмоционального давления клиентов-заявителей, не вникают в обстоятельства их жизни. Государственные регистраторы не обследуют объект недвижимости, не выезжают на показы, не общаются с покупателями, не дискутируют о стоимости и способах расчетов, а все представления о нем ограничиваются данными кадастровых паспортов.

Ответственность государственных регистраторов, допустивших ошибку или халатность при регистрации прав, пе-

ред заявителями снижена до величины, не покрывающей, порой и 10 процентов стоимости объекта недвижимости, (в Москве – и того меньше).

Ну и конечно для того, чтобы выровнять интересы сторон по сделкам, добиться взаимного согласия на проведение сделки на достигнутых условиях, довести дело до государственной регистрации прекращения существующих и вновь возникших прав, кто-то должен крепко потрудиться, кстати, в том числе и разъясняя всю полноту ответственности, которую несут стороны по договору.

Этим и ещё многим другим занимаются риэлторы.

Есть и еще аспекты, помимо непосредственной агентской деятельности. Данные об объектах недвижимости и субъектах сделки с ними, направляемые в электронном виде в Росреестр, должны быть тщательно подготовлены квалифицированным специалистом. Сейчас – это работники МФЦ, заменить которых могли бы риэлторы, обладающие соответствующими полномочиями, подтвержденными квалификацией, признаваемой Росреестром. Такие отношения могут быть взаимовыгодными: Росреестр мог бы снизить свои расходы на оплату действий МФЦ (в части подготовки и передачи данных на государственную регистрацию в Росреестр); известно, что в МФЦ уходит половина платы за государственную регистрацию, взимаемой в виде госпошлины.

МФЦ – это своего рода фронт-офисы Росреестра (в том

числе), которые содержит государство. Такими фронт-офисами, числом многим более, чем офисы МФЦ, могли бы стать офисы риэлторов, соответствующим образом лицензированных.

Риэлторы, как правило, являются полноценными участниками финансовых операций на рынке недвижимости, вовлечены в процессы, связанные с ипотечным кредитованием, участвуют в расчетах между продавцом и покупателем – зачастую такие расчёты через них и производятся.

Это – важно. Участие в финансовых операциях с ценными бумагами, с производными финансовыми документами, в клиринговых расчетах, со средствами негосударственных пенсионных фондов и прочее, лицензируется и регулируется государством, а рынок недвижимости с участием граждан и юридических лиц остается стихийным и никак не регулируемым.

И тем не менее, оставаясь внутри стихии и хаоса, риэлторы, как могут, своей деятельностью нормализуют рыночные процессы, направляют действия сторон по сделкам в определенное законом русло, оказывают влияние и на цены на недвижимость, прилагают усилия к поддержанию цены на оптимальном (сбалансированном) уровне, поскольку с процента на цену они и живут.



По сути, они принимают непосредственное участие в формировании стоимостных показателей части капитала страны, существующего в виде объектов недвижимости, что влияет на ликвидность экономики в целом.

Для населения риэлтор во многом ещё и источник правовых знаний, именно он в целом создает у собственников и покупателей представления о юридических последствиях их действий. Мы догадываемся почему государство отказалось от работы с населением в процессе государственной регистрации прав на недвижимость: это трудно, это затратно, это плохо поддается организации, как любой процесс, к которому подмешаны эмоции и стихия толпы.

Препятствий для самостоятельного оформления сделки сейчас немного. Обычно для заключения договора требуется только заверить документ у нотариуса и получить согласие от органов опеки. Последний пункт актуален только для тех, кто владеет недвижимостью на правах общей долевой собственности с детьми. Если же и продавец, и покупатель выступают в одиночку и не планируют выделять доли в приобретаемой недвижимости, то не потребуется даже нотариус: такие сделки в России разрешено оформлять в простой письменной форме. Но риски, которые могут быть при самостоятельной продаже, очень высокие.

Учитывая все аспекты, взвешивая все за и против, мы

приходим часто к такому выводу, что нужно работать с агентством недвижимости.



## ЭКСКЛЮЗИВНЫЙ ДОГОВОР

Условный компромисс между сотрудничеством с одним риэлтором и самостоятельной куплей-продажей – это обращение сразу в несколько агентств недвижимости. В теории такая практика может максимизировать усилия нескольких компаний.

Что касается работы с несколькими агентствами, то это

довольно частая практика. Здесь можно прописать очень много санкций, в том числе и штрафных, в договоре, но по факту это не всегда работает. Клиента невозможно обязать работать строго с одним агентством.

Некоторые крупные агентства настаивают на так называемых эксклюзивных договорах. Под этим термином риэлторы понимают соглашение, которое обязывает клиента не обращаться сразу в несколько компаний. Те, кто не готов на такие условия, могут выбрать агентство, более лояльно относящееся к свободе выбора своих клиентов.

Но всё же, выгоднее и эффективнее работать с одним агентством при продаже квартиры, просто риэлтор часто не знает и не может объяснить клиенту преимущества работы только с ним и только с его агентством.

Попробую сам объяснить для Вас.

Среди людей существует мнение, что, заказав услуги одновременно у нескольких компаний, дело по продаже квартиры значительно ускорится. Однако это не так, ведь при обращении сразу в несколько риэлтерских компаний, каждая из них старается продать ваше жилье как можно быстрее.

При такой конкуренции всегда возникают проблемы с выполнением договоренностей, потому как все эти фирмы друг

другу мешают. В погоне за покупателем в условиях жесткой конкуренции риэлторы вынуждены значительно снижать стоимость вашей квартиры. У каждого из агентств свой метод работы, свои инструменты.

И не всегда эти методы правильны и честны.

Агентство, работающее с недвижимостью, которую рекламируют все, не сильно и заинтересовано продвигать этот объект, потому как нет гарантии оплаты за проделанную работу. Чаще риэлторы предпочитают продавать свои «эксклюзивы», то есть объекты, собственники которых заключили эксклюзивный договор на продажу своего объекта одним риэлтором.

***Квартиру, которую продают все – не продает никто.***

Каждый будет использовать её как ему удобно.

Кто-то будет использовать её как магнит, переадресовывая покупателей на другие объекты, кто-то будет использовать её для сравнения, чтобы, зная минусы этого объекта или видя очевидную завышенную стоимость, сравнивать и продавать другой объект.

Но это неудобно не только для риэлторов или собственников, но и для покупателей.

Давайте взглянем на ситуацию со стороны покупателя.

Мы как покупатель заходим на одну из площадок по про-

даже недвижимости и видим следующую картину, одна и та же квартира, с одними и теми-же фотографиями выставляется по разным ценам.

И это логично, каждый по-своему анализирует цены и выводит свою рыночную стоимость, возможно собственник попросил заложить в стоимость объекта сумму комиссии, но у всех она разная, у кого-то больше, у кого-то меньше.

И что получается?! Одна и та-же квартира, но с разными ценами? А что будет делать покупатель?

Конечно, звонить туда, где дешевле всего.

И тут появляется несколько вопросов.

Первый, точно ли именно этот риэлтор сможет правильно описать и продать эту квартиру?

Второй вопрос, не будет ли он использовать мой объект как «магнит» для привлечения клиентов, а далее переадресовывать их на другие объекты?

И наконец, третий вопрос, ну если из всех объявлений клиент выбирает одно по самой низкой цене, смысл собственнику работать тогда со всеми? Не лучше ли выбрать собственнику одного риэлтора, установить с ним правильную цену и работать без лишних агентств, которые только дезинформируют покупателей.

Еще одним неудобством для собственников в работе со

многими агентствами является то, что в случае изменения каких-либо параметров, цены или описания, к примеру, продавцу придется обзвонить всех, кто его рекламирует, а точнее всех, кого он вспомнит и сообщить им об изменениях. Да и как потом проверить все объявления от всех агентств на множестве сайтов. Как контролировать работу каждого? Как работать с тем, с кем лично не знаком и не знаешь, можно ли ему доверять?

Чтобы вы лучше понимали всю ситуацию, приведу для Вас наглядный и понятный пример.

Если одна лошадь будет бежать со средней скоростью в 30 км/ч, ведь 100 таких же животных вместе всё равно никак не смогут достигнуть скорости 3000 км/ч. Именно поэтому несколько задействованных агентств таким же образом не смогут получить желаемый результат. Это же можно объяснить на примере похода к врачу, ведь пациент не сможет выздороветь быстрее, получив не одну, а несколько консультаций специалиста. Исходя из этих, довольно простых примеров, можно судить, что для продажи квартиры лучше выбирать одно, самое лучшее агентство и самого лучшего риэлтора, так вам гарантирован отличный резуль-



*При множестве объявлений от разных агентств, каждое последующее объявление снижает стоимость квартиры. Объект недвижимости из уникального превращается во второсортный товар.*

Покупатель, который ждёт от продавца самую низкую цену и не спешит на просмотр, и уж тем более не соглашается на запрашиваемую продавцом цену или же принимает решение вообще не рассматривать этот, потерявший рыночную привлекательность, объект.

На моей практике «бездоговорные» квартиры продаются дольше и дешевле аналогичных, выставленных только в одном агентстве, где всё прозрачно и понятно.

Почему дешевле? А Вы не задавались вопросом, почему все ищут объявление «от собственника»? Думаете, чтобы не платить комиссию? Отчасти!

В основном, покупатели знают, что *с собственником можно поторгаться.*

Отсюда и практика, что объявления от собственника продаются дешевле.

Есть еще один страх у собственников при подписании эксклюзивного договора с одним агентством.

Страх, что другие агентства не будут рассматривать его



предложения. Это конечно не правда.

Агентствам очень комфортно взаимодействовать друг с другом. Два риэлтора говорят на одном языке и часто помогают друг другу в общем деле. Плюс, реклама от «коллег по цеху» бывает уже проверенной и не нужно тратить много времени на проверку достоверности информации. Еще одним плюсом является то, что на объявление агентства если и обращается другое агентство, то только с серьезными намерениями, а не просто чтобы прийти и заключить договор.

Сами же договора, если уж мы затронули эту тему, в большинстве случаев бывают двух видов: эксклюзивные и рекламные, ну или в простонародье: «Эксклюзив» и «Рекламник».

Многие, не имея опыта в сфере продажи объектов, негативно настроены на подписание договора с агентством недвижимости.

Однако, вопрос о том, поставить или нет свою подпись на договоре со стоматологической клиникой, чьи услуги стоят гораздо дешевле квартир, дач, домов, у людей не стоит – подписывают, не читая.

На вопрос о причинах нежелания заключать договор с агентством, отвечают по-разному:

«Боюсь, что затянут со сроками продажи»;

«Пускай мою квартиру продают сразу несколько агентств,

так быстрее».

Давайте разберемся, зачем нужен договор и почему его подписание выгодно, в первую очередь, самому клиенту.

### **Владелец недвижимости защищается от возможного мошенничества.**

Если собственник объекта передает данные о своей недвижимости в разные агентства, то возникают серьезные риски привлечь к себе внимание мошенников. Утечка информации в разных учреждениях может привести к осуществлению мошеннических схем.

### **Защищаются интересы клиента агентства.**

В таких организациях работают только профессиональные и опытные риэлторы, поэтому гарантируется, что сделка будет совершена оперативно, качественно и успешно. Не будет возникать никакого давления на продавца, а также защищается гражданин от возможных случайных ошибок. В профессиональных агентствах каждый этап продажи объекта прослеживается специалистами.

### **Грамотно оценивается стоимость квартиры.**

Риэлторы, работающие в профессиональных агентствах, обладают опытом и умением самостоятельно осуществлять оценку объекта. Поэтому устанавливается оптимальная цена

для продажи квартиры. Результаты оценки непременно согласуются с владельцем недвижимости.

**Определяется специалистами покупательский спрос.**

На основании данного показателя можно выявить, по какой цене быстро можно продать недвижимость.

**Экономия времени.**

При заключении эксклюзивного договора на продажу недвижимости владелец объекта может сэкономить много времени, так как ему не придётся обращаться в разные агентства, отвечать ежедневно на десятки звонков от риэлторов, задающих одинаковые вопросы. Процедура продажи полностью регулируется работником выбранной компании, поэтому не придется самостоятельно гражданину заниматься разными сложными вопросами.

**Использование эффективной рекламы.**

Она даётся выбранным агентством, причём обычно она является действенной и направленной на непосредственных потенциальных реальных покупателей. Задействуется фирмами разное количество информационных источников, сайты в интернете или печатные издания. За продвижение жилья не взимается фирмами комиссия, все расходы на рекламу уже как правило включены в комиссию.

## **Удаётся продать объект по выгодной стоимости.**

Продажа квартир через эксклюзивный договор отличается тем, что продавец самостоятельно решает, какова минимальная стоимость объекта.

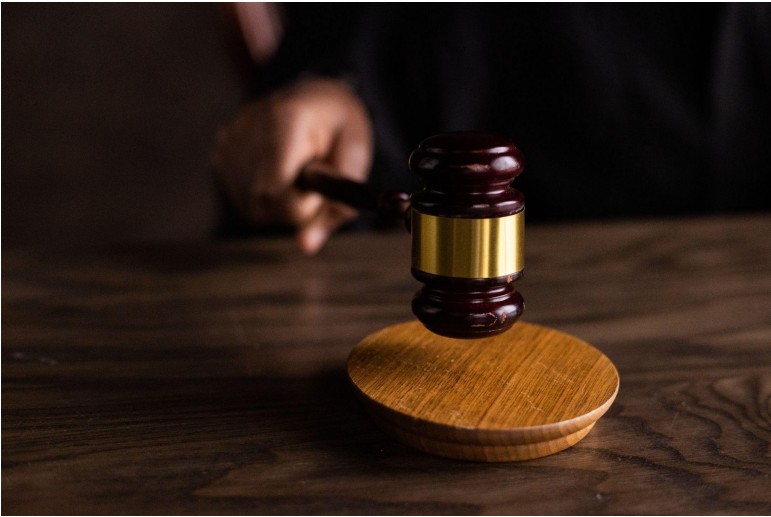
## **Юридическая сила.**

Договор подтверждает факт сотрудничества между риэлтором и клиентом, и придает этим отношениям юридическую силу. Проще говоря, нет договора, нечего и требовать.

## **Мотивация для риэлтора.**

Договор мотивирует риэлтора как можно быстрее и выгоднее для клиента завершить сделку и дает гарантии обоюдного соблюдения договоренностей. Ведь это правда, при подписании договора риэлтору начинают задавать вопросы, связанные с результатом и сроками продажи, его руководитель и собственники продаваемого объекта.

Несомненным плюсом использования услуг риэлторов выступает то, что покупатели более лояльно относятся к квартирам, продающимся специалистами. Это обусловлено тем, что они уверены в юридической чистоте сделки, поэтому готовы переплачивать за предлагаемые объекты.



# **Сколько и как зарабатывают риэлторы?**

Определяющим в том подходит ли Вам профессия риэлтора и сколько вы в итоге будете зарабатывать в качестве специалиста по недвижимости, является по большей части принятое решение как много готовы Вы работать для того чтобы получать также мно-

ТЫСЯЧИ РУБЛЕЙ



Некоторые считают работу риэлтора работой со свободным графиком, но это не правильное и ошибочное мнение.

Не стоит путать два понятия: свободный график и возможность самому составлять план своего рабочего дня. В профессиональных кругах это называют тайм-менеджмент (англ. time management) – технология организации времени и повышения эффективности его использования.

Тайм-менеджмент – это искусство управления временем. Он включает методы целеполагания, планирования, контроля, мотивации, правильной расстановки приоритетов. Можно рассматривать тайм менеджмент как целый комплекс приемов, направленных на повышение личной эффективности. Принято обсуждать скорее не инструменты тайм-менеджмента, а приемы целеполагания, мотивирования, делегирования и т.п. Об этом я, конечно, более подробно расскажу. Но пока обо всём по чуть-чуть, для общего понимания.





Ещё одно из ошибочных мнений, но уже от клиентов, является то, что за услуги платит только продавец. Конечно, в каждом агентстве свои правила на этот счёт, но, если брать за правило опыт западных стран, откуда к нам и пришла профессия риэлтора, комиссию оплачивает тот, кто заказал услугу.

То есть, если к риэлтору обратился продавец, то, как правило, сумма агентского вознаграждения вычитается из стоимости квартиры. Но если к риэлтору также обратился покупатель и захотел купить недвижимость, которая находится в работе у риэлтора, то это означает, что и этот клиент обра-

тился к риэлтору и он тоже должен заплатить комиссию. У риэлторов это называется двойная комиссия. Таких случаев сейчас стало больше, так как появилась новая тенденция – продавцы отдельно выплачивают комиссию из своих собственных средств.

На рынке встречаются агентства и частные риэлторы, которые путём хитрости ведут нечестную игру.

Они предлагают продавцам квартиры бесплатное сопровождение сделки.

Такие риэлторы рассчитывают получить комиссию с покупателя.

При этом продавец может включить расходы на услуги риэлтора в цену продаваемой недвижимости, однако продавец не освобождается от оплаты риэлторских услуг. Следовательно, условие договора между продавцом квартиры и риэлтором, в котором прописано, что продавец не платит риэлтору за услуги, а все расходы ложатся на сторону покупателя, не соответствует действительности. Простыми словами, покупатель платит и свою комиссию, и комиссию продавца, который заложил плату за услуги риэлтора в стоимость недвижимости.

Важно это знать и никогда так не делать.

Лучше заранее всё проговорить и пусть каждый платит только свою часть комиссии.

Итак, сколько же зарабатывает риэлтор.

Ответ на этот вопрос не будет однозначным, так как всё зависит от нескольких факторов, таких как регион, частный риэлтор, мелкое или крупное агентство, цена недвижимости, комиссия агентства (она же услуга агентства), процент риэлтора от общей комиссии, которую он принес в кассу компании и т.д.

Согласно собственному опыту и опросу коллег из 6 агентств недвижимости по городам Новосибирск и Краснодар, средний доход риэлтора составляет от 100 тысяч рублей в месяц.

Если ранжировать агентов по рангам, то примерно такие цифры:

- Новички – от 0 до 50 000 рублей;
- Опытные – 50 – 100 000 рублей;
- Профессионалы – от 200 000 рублей.

Риэлтор может получать и больше, т.к. я провел пример расчета зарплаты при условии проведения двух сделок в месяц.

В среднем же количество сделок у агентов разное и примерно составляет:

- Новичок (от 0 до 3 месяцев) – 1-2 сделки ;
- Опытный (от 3 до 6 месяцев) – 3-5 сделки;

– Профессионал (6+ месяцев) – выше 5 сделок в месяц.

«Не густо» – скажут желающие откликнуться на вакансию специалиста по недвижимости и таких желающих станет ещё меньше, когда узнают, что по статистике в среднем агент получает свои первые 50 тысяч в лучшем случае на третий месяц работы.

Профессия риэлтора в России, как мы уже узнали, не требует специального образования, а посему любой желающий способен опробовать на себе посредническую работу. Однако, если всё было бы так просто, то не появилась бы эта книга с информационными материалами.

Давайте рассмотрим всё на примере нескольких городов, при продаже условного объекта недвижимости. Пусть это будет 1 комнатная квартира.

В столице однокомнатная квартира стоит в районе 3 000 000 рублей и это самая простенькая.

В среднем по рынку размер комиссии агенту варьируется от 2% до 6% от суммы сделки, при этом верхней планкой комиссии может быть и 8% от стоимости объекта. Часто можно встретить и такие комиссии как % + фиксированная часть.

Эта фиксированная часть является минимальной за сопровождение одной сделки или за услугу по поиску покупателя или объекта недвижимости.

Процент же может меняться в зависимости от стоимости объекта и соответственно сложности продажи или покупки.

Чем дороже объект, тем сложнее его продать.

Но есть в Москве и агентства недвижимости, которые берут фиксированную сумму за продажу или покупку недвижимости, которая может быть 200 000 и даже 300 000 рублей независимо от стоимости.

В Краснодаре, к примеру, услуги агентства составляют от 2% до 3%, в Новосибирске от 1% до 3%, комиссия американских агентств в настоящее время составляет 5% от стоимости недвижимости, причем эта сумма делится между риэлтором продавца и риэлтором покупателя.

Это всё комиссии агентствам, риэлтор же в среднем получает от 30% до 50%, при этом бывают компании, в которых процент от сделки риэлтора достигает 60%.

Перейдем к подсчетам и рассмотрим только средние значения.

В среднем, в вышеперечисленных городах 1 комнатная квартира стоит 2 500 000 рублей.

Будем брать средние значения по услугам.

Наша комиссия составляет 3%, её нам платит как собственник (продавец), так и покупатель.

Получаем 75 000 рублей с каждой стороны, итого в кассу агентства мы принесли 150 000 рублей.

Далее комиссия делится между агентством и риэлтором.

Начинающие риэлторы могут получить от 30% от сделки, что составит 45 000 рублей, в то время как более опытные сотрудники, получающие в среднем 50% от сделки, а это уже 75000 рублей.

Не плохой заработок даже для новичка, согласны?

Учитывая среднюю фиксированную зарплату по стране в 30 000 рублей, где нужно работать с 9:00 до 18:00, а в торговых центрах с 9:00 до самого закрытия, до 22:00, если конечно компания не дает возможность работы посменно, комиссия риэлтора всего за одну сделку выше в полтора раза средней зарплаты по стране, кажется уж очень привлекательной.

При этом Ваш рабочий график будет состоять из 40-часовой рабочей недели. Это 8-часовой рабочий день и два выходных в неделю.

И как я упоминал выше, Вы сами являетесь хозяином своего времени и сами решаете как и на что его потратить.

Нужно ещё знать, что в среднем риэлтор делает 5 сделок в месяц и это далеко не предел. Что мы получаем? 5 сделок пусть даже по 45 000 рублей, 225 000 рублей в месяц?

Да и это обычный риэлтор в России.

# Как стать риэлтором?

Кто же он, риэлтор в России и за рубежом? В чём разница?

В России стать риэлтором наверное проще всего.

Даже на работу таксистом уже перестали брать водителей со стажем вождения менее 5 лет.

Для этого нужно только желание и финансовая подушка хотя бы на два месяца. Всему остальному обучают в компаниях.

Это всё связано с тем, что рынок недвижимости в России слишком молодой.

А вот рынку недвижимости в США, в отличие от России, более 100 лет, поэтому там риэлторский бизнес считается самым развитым в мире. За деятельностью мелких и крупных брокерских контор следит Национальная ассоциация риэлторов (NAR). NAR занимается вопросами стандартов работы, этики риэлторов и их обучения.

Без образования стать риэлтором в США не получится, новичок должен пройти обязательные курсы (pre-licensing courses). В зависимости от штата объем и продолжительность курса могут быть разными, в среднем 40–60 академических часов. По окончании нужно сдать платный экзамен.

Лишь пройдя курсы и сдав экзамен (нужно ответить минимум на 70% вопросов), можно получить лицензию. Вообще лицензию можно получить несколькими способами: первый способ – это курсы, второй – это обучение по риэлторской специальности в университете. Обновлять лицензию надо каждые 2 года.

В Америке существуют понятия агент по недвижимости и брокер. Лицензия агента распространяется на определенную зону. Получив лицензию, агент отправляется работать на брокера – владельца агентства недвижимости. В США нельзя работать независимым или, как говорят в России, частным риэлтором. Вообще система такова, что несет ответственность за сделки брокер. Но имея на руках действительную лицензию агента и отработав по ней 2 года, можно пойти дальше – получить уже брокерскую лицензию и открыть своё дело. Лицензия в Америке ограничена границами штата, где зарегистрирован риэлтор.

Быть риэлтором в США дорого!

Давайте посчитаем:

Курсы риэлтора платные – \$400 – \$500 в зависимости от штата и компании, предоставляющей курсы.

Экзамен на получение лицензии риэлтора платный: \$50 – \$100.

За полученную лицензию тоже придётся платить – \$131 за два года.



Регистрация по месту работы стоит около \$100.

Страховка профессиональной деятельности риэлтора (Errors & Omissions Insurance), она обязательна и защищает от ошибок. Если риэлтор совершает оплошность его судят за непрофессионализм, что чревато санкциями. Такая страховка покрывает штрафы.

Членство в профессиональных организациях тоже оплачивается – \$269 за год.

Доступ к мультилистинговой системе (МЛС) платный – более \$100 за квартал.

МЛС – это мультилистинговая система, система взаимодействия участников рынка недвижимости, действующих через электронные базы данных, в которой агентство, заинтересованное в быстрой продаже или аренде своих эксклюзивных объектов недвижимости готово поделить часть своей комиссии и привлекает другие агентства к возмездному сотрудничеству в поиске покупателя/арендатора в счет своей комиссии. Подписка дает право размещения объявлений. Без МЛС невозможно представить работу риэлтора в США. Для сравнения, в России тоже есть система МЛС, например, в Новосибирской Ассоциации Риэлторов.

Захотели стать риэлтором в США?

Готовы потратить 1600 долларов, не считая страхования ответственности деятельности риэлтора.

В США при сделках купли-продажи предложение о цене подготавливает риэлтор покупателя. Документ с предложением цены сначала подписывает покупатель, после чего документ передается на рассмотрение продавцу. Только после подписи продавца начинается работа по созданию договора купли-продажи Real Estate Purchase contract. В обязанность риэлтора входит открыть в банке Escrow трастовый счёт, на который переходят деньги покупателя до закрытия сделки. В России по эскроу счетам работают застройщики, а агентства недвижимости и просто в народе используется такое понятие как банковская ячейка. По большому счёту это одно и то же.

Вообще, деятельность по операциям с недвижимостью строго разграничена: нотариусы, юристы проверяют чистоту сделки, подготавливают необходимый пакет документов, проверяют лицензию агентства, в обязанности риэлтора входит только найти покупателя/продавца и обговорить все условия сделки. Все расходы по оформлению недвижимости доходят до 10% от стоимости сделки, но они того стоят.

В Европе, что покупатели, что продавцы недвижимости привыкли пользоваться услугами риэлторов и адвокатов.

Рассмотрим на примере Германии. В Германии риэлторы бывают двух типов:

Представители продавца (90%) и Представители покупателя (10%).

Представители продавца работают только с несколькими своими объектами, на которые они имеют право продажи от владельца. Недвижимость в Германии продаётся только по эксклюзивным договорам.

Представители покупателя работают с другой стороны, представляют интересы покупателя, дают объективную оценку объекту и помогают выбрать подходящее жильё, ведут переговоры с продавцом и помогают решить вопросы с банком.

Также, как и в США, агенту по недвижимости необходимо пройти специальные курсы, сдать экзамен и получить лицензию.

Сумма комиссионных находится в довольно широком диапазоне от 3 до 10% (в соседней Австрии на законодательном уровне закреплён размер комиссионных, который не может превышать 3,6% от общей суммы сделки).

Причём действует негласное правило для агентов по недвижимости: величина комиссионных будет больше в случае относительно невысокой стоимости реализуемой недвижимости и наоборот.

Договор купли-продажи готовит нотариус. Нотариальный договор довольно объёмный и занимает в среднем 15 стра-

ниц. После подписания договора оплату за квартиру переводят на трастовый счет нотариуса до перехода права собственности на покупателя. После утверждения договора нотариусом нового собственника вносят в Поземельную книгу. Доступ к Поземельной книге есть только у нотариусов и у соседей, если они собираются строить дом, граничащий с Вашим.

В Финляндии также необходимо получить риэлторскую лицензию LKV. Экзамены довольно сложные, необходимо знать свод законов, касающийся деятельности риэлтора (около 1000 страниц), а также так называемые «правила хорошего тона» или «этические нормы риэлтора» – практическое руководство, издаваемое и корректируемое ежегодно гос службами, контролирующими риэлторскую деятельность в Финляндии. Достаточно, если в офисе есть хотя бы один работник с такой лицензией (если компания имеет несколько офисов, то такой лицензиат должен быть в каждом офисе).

Договор на продажу недвижимости эксклюзивный и заключается только с одним агентством недвижимости. После получения квартиры или дома на продажу её данные публикуются на двух крупнейших порталах недвижимости в Финляндии: ETUOVI и OIKOTIE. Средняя комиссия риэлтора в Финляндии составляет 4% от цены объекта, это довольно внушительная сумма.

Бывают случаи самостоятельной купли-продажи объекта,

но они единичные:

Во-первых, риэлтор владеет для привлечения клиентов гораздо большим арсеналом средств. Это и своя база данных, и реклама в печатных изданиях, которая существенно дороже, чем реклама на порталах, и реклама в офисах, и прямые рассылки.

Во-вторых, хороший риэлтор – это профессионал, умеющий продавать именно недвижимость. Эта работа требует не только прикладных знаний по тому или иному объекту, но и знаний человеческой психологии, умения общаться и убеждать.

В-третьих, (возможно, это главное), финский покупатель недвижимости недоверчив.

Платит агенту за работу продавец, для покупателя логично и выгодно пользоваться услугами агентства. По закону риэлтор несет финансовую ответственность за достоверность предоставленной покупателю информации, а не только за предоставление информации, которая могла бы оказать влияние на решение покупателя. Это, несомненно, заставляет риэлтора относиться к своему делу с повышенной ответственностью, а покупателя и продавца – обращаться к его услугам.

Координацию и контроль деятельности агентов по продаже недвижимости Испании осуществляют профессиональные организации риэлторов. Чтобы стать лицензированным агентом по продаже недвижимости (A.P. I.s или Agentes de la

Propiedad Inmobiliaria), которые входят в профессиональную лигу, как архитекторы или юристы, должны иметь университетский диплом и сдать соответствующие экзамены. Они получают государственную лицензию, которая дает право вести практику. Лицензированные агенты по продаже недвижимости в Испании являются основными специалистами, занимающимися покупкой и продажей недвижимости и испанцы традиционно пользуются их услугами.

За свои услуги риэлторы Испании берут от 1,5% до 5% от стоимости недвижимости. Комиссию чаще всего платит продавец. Для недорогих объектов размер комиссии фиксированный – обычно 6 тыс. евро. Для сделок с новостройками комиссия ниже, чем для сделок с вторичным жильем.

Покупатель не знакомый с процедурой оформления сделки (нотариальное заверение, регистрация, получение регистрационного номера N.I. E. и т.п.), должен обратиться либо к лицензированному агенту по недвижимости (A.P. I.), либо к испанскому юристу. Лицензированные агенты предоставляют услуги обеим сторонам, участвующим в сделке. Покупателю предоставляется разработанный маркетинговый план, который представляет его недвижимость в наилучшем виде в печатных средствах массовой информации и интернете в Испании и за рубежом. Агентство также предоставляет список квалифицированных покупателей недвижимости. Покупатель получает широкий выбор объектов, список которых ежедневно обновляется.

Хотелось бы отметить положительные моменты зарубежной практики, которые необходимо внедрить на территории Российской Федерации: однозначно необходим закон по регулированию риэлторской деятельности;

агентское вознаграждение должен оплачивать продавец;  
работа по продаже недвижимости только при подписанном эксклюзивном договоре; и важно научиться взаимно доверять, объединяться и совместно работать в интересах своего клиента.

В случае с риэлтором главное требование, безусловно, – к сумме его знаний и опыта в разных областях и компетенций, помогающих ему справиться с профессиональными обязанностями, т.е. – к квалификации. За последние семь лет доля россиян, когда-либо обращавшихся к риэлторам, выросла вдвое с 20% до 41% (по данным НАФИ – национального агентства финансовых исследований). Ужесточение требований к участникам гражданского оборота в сфере недвижимости порождает потребность в специалистах, чётко понимающих последовательность действий на рынке недвижимости и их юридических последствий. Однако доверие к риэлторам несколько снизилось, выросло разочарование населения в специалистах по недвижимости, что не способствует росту заинтересованности в их услугах, последствия чего может выразиться в дальнейшем снижении качества знаний участников гражданского оборота недвижимости (и не

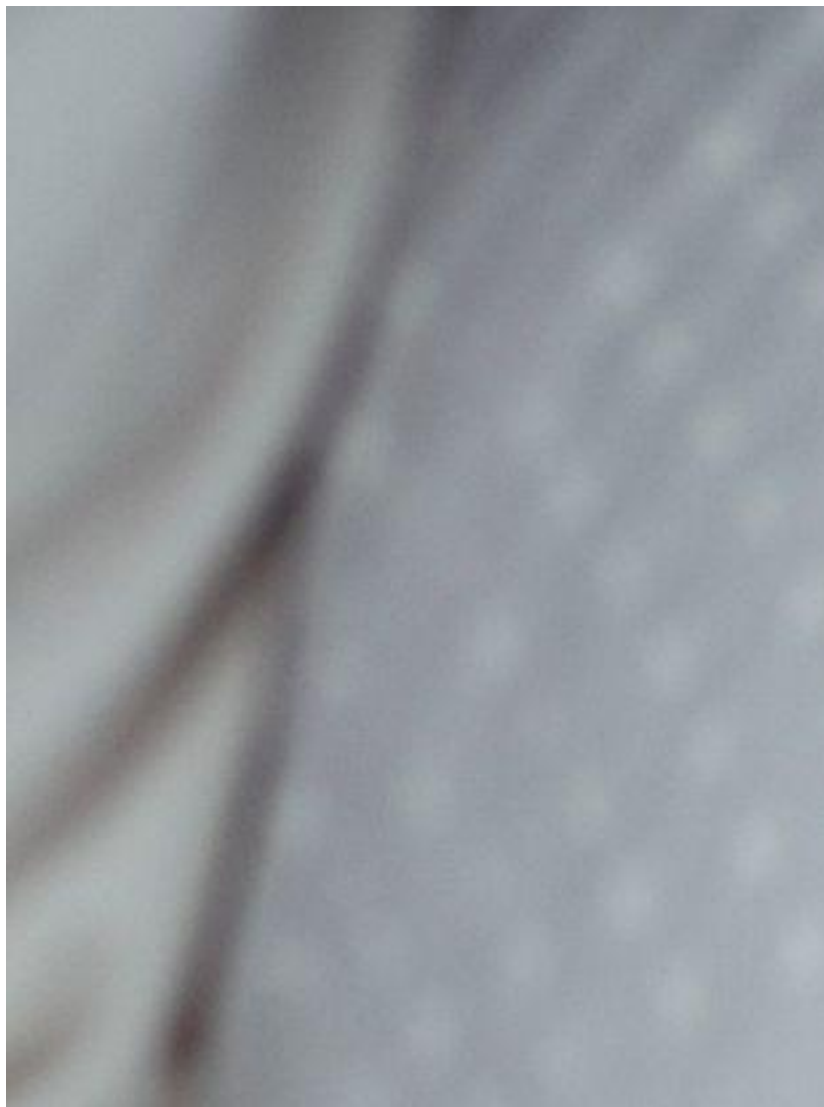
только риэлторов, но и их клиентов) и росту правовой безграмотности населения, порождающей правовой нигилизм в целом.



# Тайм-менеджмент

Как мы поняли из предыдущего раздела, зарабатывать можно и даже не плохо, но бывают случаи когда не получается ничего из-за определённых проблем.

Одной из самых распространенных проблем в работе риэлтора является неграмотное распоряжение своим рабочим временем. Все дело в том, что тайм менеджмент агента по недвижимости имеет свою простую специфику и зачастую классические методы управления временем не работают. Тем не менее, риэлтору просто необходимо оптимизировать свои временные ресурсы, особенно в пик продаж, когда временная задержка грозит срывом сделки и потерей клиента. Сейчас вы узнаете эффективные способы планирования време-



Я всегда жаловался только на одно: "Как жаль, что в сутках только двадцать четыре часа!" — для многих моих сотрудников эта фраза также стала рефреном повседневной жизни. Окруженные бесчисленными планировщиками, таймерами, гаджетами и прочими устройствами, позволяющими сэкономить время, мы всегда на бегу, но всюду опаздываем.

Кажется, жизнь превратилась в бесконечную гонку: долгая и нервная дорога в офис, работа в режиме аврала, отложенная на завтра личная жизнь.

# 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.