

Елена  
Мельниченко



# КОФЕ ДЛЯ СТАЖЁРА

100 ДНЕЙ  
ОДНОГО АГЕНТА



Елена Мельниченко

**Кофе для стажера. Сто  
дней одного агента**

«Автор»

2022

**Мельниченко Е. В.**

Кофе для стажера. Сто дней одного агента / Е. В. Мельниченко —  
«Автор», 2022

ISBN 978-5-532-92092-7

«Кофе для стажёра» — это удивительное сочетание легкой истории и мощного тренинга, которое познакомит вас с неординарными буднями молодого московского риэлтора и приоткроет дверь в загадочный и отнюдь не такой уж простой мир недвижимости. Вместе со вчерашним студентом-врачом и новоявленным стажером крупного агентства недвижимости читателю выпадет возможность заглянуть в интересную, мечтательную и просто курьёзную повседневность риэлторского ремесла, завести новые знакомства, положить начало карьере и, быть может, открыть для себя совершенно новую страницу своей жизни. Книга является инструкцией по основным этапам и навыкам которые проходит каждый человек, ставший на путь Больших продаж.- Автор книги Елена Мельниченко-практик продаж с 20 летним опытом наставничества-Лауреат Национальной премии "Эксперт" в номинации "Лучший бизнес -тренер на рынке недвижимости России -2022"-Автор 6 онлайн курсов для агентов и руководителей-Преподаватель Торгово-промышленной палаты, РАНХ и ГС по маркетингу

ISBN 978-5-532-92092-7

© Мельниченко Е. В., 2022

© Автор, 2022

# **Елена Мельниченко**

## **Кофе для стажера. Сто дней одного агента**

### **ОБ АВТОРЕ**

Меня зовут Елена Мельниченко, я бизнес-тренер и практик с 20-летним опытом в области продаж.

Я называю себя полевым наставником, потому что всё, что я вам даю в этой книге всё, чем делюсь—это то, что я прошла, прохожу и продолжаю проходить сама в своей ежедневной экспертной практике. В общем-то, я тот человек, который прошел с нуля всю школу продаж и достаточно долго был, что называется, в полях. И теперь я могу поделиться этим опытом с вами, в своей книге.

На сегодняшний день насчитывается 530 агентств недвижимости, с которыми у нас состоялось плодотворное сотрудничество в различных форматах: тренинги онлайн, офлайн, стратегические сессии и обучение специалистов.

К моменту написания этой книги я сумела обучить уже более 7500 специалистов-агентов, экспертов и брокеров из 57 городов России и стран СНГ.

Являюсь Лауреатом Национальной премии "Эксперт рынка недвижимости" в номинации "Лучший бизнес-тренер на рынке недвижимости России -2022"

—Автором 6 онлайн курсов для агентов и руководителей

—Преподаю продажи и маркетинг в Фонде развития профессиональных квалификаций Торгово-промышленной палаты Российской федерации (курсы повышения квалификации в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по операциям с недвижимостью»)

—Веду свой Телеграмм канал -блог «Продажи с Еленой Мельниченко»

и сообщество ВКОНТАКТЕ «Прибыльные технологии в недвижимости»

### **ОТ АВТОРА**

Приветствую, дорогие читатели! Прямо сейчас вы держите в руках книгу, которая откроет для вас двери в мир недвижимости.

Может быть, вы только хотите устроиться стажёром в какую-нибудь риэлтерскую фирму? Тогда эта книга поможет вам не утонуть в бурлящем океане продаж, новостроек и вторичной недвижимости.

А может, вы уже опытный агент, который ищет хороший источник знаний, потому что его более успешные коллеги не хотят делиться своим опытом? Тогда эта книга поможет вам прощупать тонкости сферы продаж жилья, улучшить свои навыки и приблизиться к вершине успеха.

Вполне вероятно также, что вы наставник группы или руководитель отдела стажеров и именно вам выпала честь ставить навыки желторотым юнцам, медленно и верно постигающим сложный и быстро меняющийся, мир продаж недвижимости.

Но сразу должна вам сказать: это не университетский справочник и не учебное пособие, а также не нудный тренинг, который будет докучать вам своими сухими статьями и устаревшей информацией. Это многолетний опыт продавца ценностей, практичная мудрость, завёрнутая в приятную историю о том, как молодой стажёр Марк стал уважаемым специалистом Марком Александровичем Запольским.

Вместе с ним шаг за шагом, мы будем продвигаться всё дальше по этому непростому миру рынка недвижимости, выполнять задачи, решать проблемы, преодолевать трудности и самих себя. И кто знает, как мы изменимся, какими знаниями мы будем обладать и как мы будем мыслить к концу этого удивительного путешествия?

## **ПРОЛОГ**

Ни одна долгая дорога и ни один успешный путь не обходятся без препятствий. Они могут подстергать нас в самых неожиданных местах – будь то начальник, что сегодня не в духе, несносный дождь, что промочил деловой костюм, или сломавшаяся кофемашина, из-за которой теперь весь день придётся ходить сонным.

Но есть одно препятствие, которое намного коварнее остальных. Вечный скрытый враг, часто наносящий удар тогда, когда мы этого не ждём. И это не какой-то надзорный орган, конкурент из большой фирмы, нет. Это неопытность и, прежде всего, страх познавать новое. Человек на протяжении всей своей жизни сталкивается с этим врагом, и лишь от его упорства и целеустремлённости зависит, одержит ли он над ним победу.

И только овладев нужными знаниями и навыками, он сможет помочь не только себе, но и другим. Осветить до недавнего времени тёмную и непроторенную дорожку, на которой незнающего обывателя может подстергать множество опасностей. Поэтому если волею судьбы выпадает возможность стать неким «проводником», помогать людям, то лишь смелый и волевой энтузиаст сможет взять на себя эту ответственность.

## **Глава 1. Стажёр**

### **Самый важный день**

#### **День 1.**

Однако мысли Марка этим прохладным июньским утром были заняты совершенно другим. На прошлой неделе он прошёл собеседование в крупное агентство недвижимости, и сегодня был его первый рабочий день.

Несмотря на внешнее спокойствие и сдержанность, внутри него всё кипело. Молодого москвича опьяняла искренняя, почти что детская радость, ведь наконец, спустя два месяца тщетных поисков, он нашёл именно ту работу, которую хотел, да ещё и в престижной компании. Одновременно с этим страх и беспокойство бешено стучались в его сердце, ведь сегодня был первый день! Тот самый первый день, когда нужно произвести самое правильное и самое приятное впечатление, без права на ошибку. Любой проступок или осечка в начале работы могли привести к тому, что молодого стажёра попросту выставят за порог, но первый день, по мнению Марка, был непременно самым важным!

А потому выходные у ещё недавнего студента прошли продуктивно – за изучением вводного скрипта компании и повторении конспектов с тем, что он узнал из трехмесячных «Курсов начинающего риэлтора», которые недавно закончил. Информация там была, конечно, исключительно общая и базовая, но это уже хорошее подспорье для вчерашнего выпускника медицинского факультета Сеченовки.

Вспомнив свою альма-матер, Марк грустно усмехнулся. Мог ли он ещё два года назад подумать, что то, чему он честно и горячо отдал шесть лет своей жизни, так сильно его разочарует уже на первом месте работы? Он искренне хотел стать врачом-хирургом, спасать жизни людей, и потому усидчиво и старательно учился, пока половина потока ходила на вечеринки по выходным и лихо отмечала окончание сессии.

Но сейчас всё это казалось слишком малозначительным, словно отрезок другой жизни другого Марка Александровича Запольского. Теперь у него будет та работа, которую он полюбит, которая принесёт ему радость и поможет осуществить свою мечту. Он будет помогать

людям выбирать жильё, помогать строить им будущее, наберётся много опыта, который потом поможет и ему самому. И вот тогда...

Мечты начинающего агента прервали гудки телефона – пришло уведомление самому себе, что пора собираться. Отложив телефон и допив кружку ромашкового чая, который Марк открыл для себя ещё в студенчестве, когда сильно волновался перед экзаменами, он встал из-за светлого стола и не спеша пошёл в спальню.

На кровати были разложена вся деловая часть гардероба молодого человека, вся вычищенная и выглаженная, а около тумбочки стояли две пары туфель. Всё было далеко не новое и помнило ещё торжественные мероприятия в Сеченовке, но так как Марк с детства был аккуратным мальчиком и, в общем-то, надевал подобное не больше раза в год, то состояние костюмов было почти идеальным.

Пораздумав минут пять, Марк всё же остановился на классическом чёрном костюме-двойке с голубой рубашкой и узким чёрным галстуком. Затем взглянул на настенные часы: до начала приветственного брифинга, по сути первой рабочей планёрки, было ещё целых два часа – этого хватило бы с запасом на ещё два неспешных завтрака и такую же неспешную дорогу до офиса. Марк улыбнулся сам себе: может, у него и не было большого опыта в продажах недвижимости, зато пунктуальности было хоть отбавляй. А его коммуникабельность... Честно говоря, он сам искренне думал, что прошёл собеседование только благодаря ей.

Успокоившись, что всё готово и можно спокойно провести оставшийся час дома, он немного позанимался домашней рутинной, быстро пробежался по скрипту и конспектам последних, контрольный раз и, одевшись, ускоренным шагом покинул съёмную квартиру.

Немного постояв на свежем воздухе, освещаемый выглядывающим из-за многоэтажек солнцем, Марк дождался своего такси. Он решил не экономить на транспорте и сразу приехать по нужному адресу – в конце концов, в том офисе и даже в той части Москвы он никогда не был, отчего боялся опоздать.

Тем не менее, он всё ещё оставался очень ответственным и пунктуальным человеком, а потому вышел из такси за полчаса до брифинга. Захлопнув дверь жёлтой с шашечками «Тойоты», Марк осмотрелся по сторонам в поисках офиса и чуть было не открыл рот от изумления.

Слева от него стояло огромное стеклянное здание, уходящее высоко в небо и заканчивающееся тонким блестящим шпилем, на котором мигали красные маячки. Снизу же, около входа, был расположен небольшой садик с аккуратно подстриженными деревьями во французском стиле и деревянными скамеечками, а вход обрамляла терраса с тёмно-синим навесом, под которым располагалась летняя кофейня. Впрочем, посетителей пока что ещё не было.

Марк решил ещё раз проверить адрес в браузере мобильного – да, точно, именно это здание. Разве что на картинках в интернете оно казалось гораздо меньше. Удостоверившись в правильности своего местоположения, молодой стажёр поправил пиджак, причёску и спокойной походкой – насколько позволяло внутреннее волнение – зашагал к стеклянному исполину.

Пройдя пустые столики на террасе и войдя внутрь, Марк окинул взглядом большой холл, выполненный в современном деловом стиле. Вот столики для ожидания, кожаные кресла и диваны, часы с временем из мировых столиц – о, вот и широкий ресепшн, за которым стоял мужчина средних лет с идеальным пробором справа и гладко выбритым лицом.

– Добрый день! Могу ли я вам чем-то помочь? – спросил работник, прервав молчаливое изумление Марка.

– Ах, да-да, добрый день! – немного растерянно ответил Запольский, но тут же исправился на более деловой тон: – Я ищу офис компании Modern RealEstate Solutions. Не подскажете, где он располагается?

– Он находится на пятнадцатом этаже, лифты у нас вон там, по правую сторону. Как подниметесь, офис будет сразу напротив, вы не пропустите.

Ресепшионист услужливо показал ладонью в сторону лифтов.



– Благодарю! – коротко ответил Марк и направился навстречу первому рабочему дню.

Поднявшись на лифте на нужный этаж, – уже от одного их числа у каждого стажёра кружилась голова – Марк попал в просторный офис, который сохранял современно-стеклянный стиль всего здания. На входе его встретил приятный аромат кофе, пара работников в дорогих костюмах, а также очень красивая девушка за белой стойкой ресепшена, над которым на тёмном фоне красовались четыре большие буквы из названия компании. Уже второй раз за день Запольский обомлел: девушка была действительно необыкновенной красоты. Пышные волнистые каштановые волосы обрамляли аккуратное, скромное лицо и спускались на белоснежную блузку со слегка подвёрнутыми рукавами.

– Добрый день, проходите, пожалуйста! – сказала незнакомка, слегка улыбнувшись.

Марк с застывшим на лице удивлением подошёл к стойке.

– Чем могу помочь? У вас назначена встреча сегодня с агентом? Или вы к нам в первый раз на подбор квартиры? – быстро забрасывала вопросами шатенка, продолжая улыбаться.

При слове «квартира» Марк вышел из оцепенения.

– Да, квартира! То есть прошу прощения, здравствуйте! – Молодой человек слегка покраснел. – Не могли бы вы подсказать, где будет проводиться планёрка для стажёров? Она должна начаться уже через десять часов... Ой, то есть в десять часов, через пятнадцать минут, получается.

– А, вы у нас новенький! Скажите, пожалуйста, как вас зовут? – весело спросила девушка, пока стажёр всё сильнее заливался краской.

– Марк Александрович Запольский.

– Запольский... да, вижу вас в списке! Брифинг будет в офисе 12/05, там такой большой овальный стол и доска маркерная – не ошибётесь. Вы пока присядьте, я вам дам карточку и бейджик. Ой, а может, вы хотите чашечку кофе, Марк Александрович, вы какой любите?

– Спасибо большое... Юлия! – Запольский наконец нашёл имя на её бейджике. – Думаю, я просто посижу и подожду, но спасибо за предложение.

– Как скажете! – всё тем же весёлым тоном ответила девушка.

Марк с облегчением опустил в мягкое кресло, стараясь сфокусировать взгляд на чём угодно, кроме суетящейся за стойкой ресепшн Юлии. Ему всегда было сложно было с девушками в школе, и ещё сложнее стало в университете, когда прекрасного пола вокруг стало ещё больше. Когда они с ним разговаривали, особенно незнакомые, он часто терялся и краснел и мог начать нести всякую бессмыслицу. Но если с однокурсниками за время обучения он смог наладить какой-никакой контакт, хотя всё ещё отводил взгляд на парах по женской анатомии, то вот с преподавательницами старой советской закалки всё было совсем плохо. Марк их попросту боялся. Он уже давно пытался побороть это в себе, но пока что безуспешно. Даже подумывал пойти к психологу после того, как начнёт нормально зарабатывать.

Как раз за мыслями о поиске психолога его снова застала Юлия.

– Вот ваши карточка и бейджик. Карточка нужна для электронного замка на двери офиса, так что не потеряйте!

– Да-да, спасибо, Юлия.

Марк протянул руку за бейджиком и случайно встретился с ней взглядом. И тут же отвёл его прочь.

– Рада помочь!

Поднявшись с подушек удобного кресла, Запольский быстрым шагом зашагал из холла через офис, проходя мимо бесчисленного множества столов, компьютеров, кресел, больших горшечных цветов. Между всей этой офисной утварью сновали хорошо – а иногда и довольно дорого – одетые мужчины и женщины. Рабочее утро уже было в самом разгаре.

Однако, несмотря на внушительные габариты офиса, Марк довольно быстро нашёл нужный конференц-зал. Это была небольшая отдельная комната с длинным овальным белым сто-

лом и десятком кресел, которую в данный момент освещало утреннее солнце, чей свет проникал через панорамные окна. Такое молодой стажёр видел только в фильмах и сериалах, где показывали Нью-Йорк или Лос-Анджелес, но никак не ожидал увидеть такое в родной Москве.

Помимо него в комнате уже сидели другие стажёры – всего четыре человека, по сути, такие же вчерашние студенты, как и он сам. Пару из них он видел на собеседовании. Запольский тихо поздоровался и занял место около парня в синем костюме и больших квадратных очках, поближе ко главе стола.

Спустя несколько минут неловкого молчания и ожидания дверь распахнулась и в зал вошёл солидный мужчина лет тридцати в светлом костюме, с приглаженными волосами и аккуратно подстриженной бородой.

– Добрый день, друзья, добрый день! – протянул мужчина глубоким баритоном, устраиваясь в кожаном кресле и ставя на стол свой дипломат.

Он достал из него кипу бумаг, деревянный планшет, а также пять цветных папок. Обведя взглядом свою публику, он продолжил более мягким тоном:

– Приветствую молодых специалистов! Меня зовут Пётр Сергеевич, я руководитель отдела продаж компании. А вы, как я погляжу, пять счастливичков, которые прошли отбор и были приняты в качестве стажёров. Что ж, тогда давайте быстренько представимся и перейдём к делу, а основательное знакомство и вопросы оставим на обеденный перерыв!

### **Холодные звонки.**

#### **День 8.**

С этих слов и началась первая трудовая неделя Марка в качестве стажёра. Самый первый день был не таким ужасным, каким он себе представлял: их познакомили с офисом, с руководством компании и менеджерами, выдали дополнительные небольшие скрипты. А на обеденном перерыве за чашечкой кофе ему даже удалось блеснуть своими знаниями с курсов, за что его похвалил Пётр Сергеевич.

Всё самое «весёлое» началось со вторника. Пятерых стажёров отправили на телефон, делать так называемые «холодные звонки» – обзванивать потенциальных клиентов и назначать встречи в офисе для последующей продажи агентских услуг. Во время теории и тренировочных звонков всё было хорошо и Марку удавалось отлично выстраивать диалог с «клиентом». Его коллега Николай, тот самый стажёр в квадратных очках, даже отметил, что у него «язык хорошо подвешен».

Однако, когда начались уже настоящие звонки, у всего стажёрского отдела началась тихая истерика. Ибо надо было искать контакты и обзванивать по тридцать-сорок человек в день, которые не очень-то хотели тратить время на каких-то риэлторов и просто отказывались от услуг или бросали трубку. В лучшем случае. В худшем они могли и наорать, и послать куда подальше, и даже иногда угрожать агенту, который отвлёк его от важных дел. Так, под конец рабочей недели из-за одного особо грубого и нерадивого случился нервный срыв у Кати, одной из новеньких девушек, и Запольскому пришлось бежать за валерьянкой.

А тут ещё и начальство начало давить сверху из-за падающей конверсии со звонка во встречу в среднем по компании. И хотя Марк делал первые успехи и в хорошие дни у него могло быть по пять-семь удачно назначенных встреч, но этого всё равно было недостаточно. Как капля в море. У остальных стажёров дела были ещё хуже.

В общем-то, дела у молодого коллектива в первую рабочую декаду явно не задавались. И в одно дождливое утро среды в отдел пришёл Пётр Сергеевич и сказал, чтобы все стажёры после перерыва бросали все дела и шли на инструктаж в 12/05.



Предвкушая долгие и неприятные нагоняи от начальства, Марк не спеша закончил обзвон клиентов, а затем также не торопясь пропустил кружечку кофе с бутербродом за разговором с Николаем и Катей, которые тоже чувствовали неладное. Никто из стажёров не спешил на собственную экзекуцию.

Но вот обеденный перерыв закончился и пятеро молодых работников медленным шагом направились в конференц-зал, где их уже ждал Пётр Сергеевич с белой доской, маркерами и включённым проектором. Ожидая их, он потихоньку потягивал зелёный чай.

– А вот и наш стажёрский коллектив! Проходите, присаживайтесь поближе, я буду вам на доске умные вещи писать. И сбегайте за ручкой и блокнотиком, если у вас с собой нет.

Запольский и его новые коллеги выдохнули – видимо, экзекуция временно откладывалась. Через несколько минут, когда все были готовы, а чай был допит, Пётр Сергеевич начал свою речь на удивление спокойным и даже приветливым тоном.

– Итак, вы уже делаете свои первые успехи в компании, у вас уже появились клиенты, даже пара заключённых договоров. И это прекрасно, но этого недостаточно! – последнее слово начальник отдела проговорил по слогам. – Вот возьмём вашу дневную норму. Из тридцати человек скольких вы заинтересовываете? Одного? Двоих? Ну это же не дело, коллеги! Так совершенно не может дальше продолжаться! И, чтобы положить этому конец, мы с вами проведём сегодня ликбез по холодным звонкам. Думаю, это будет лучше всяких бумажных скриптов и сухих инструкций. Так что поговорим все вместе о наболевшем.

Пётр Сергеевич слегка откинулся на спинку кресла.

– Итак, что раздражает людей в холодных звонках? – Он сделал небольшую паузу, оглядев молодых людей. – Поставим себя на место клиента, которому звонят банки, медицинские центры, страховые компании, биржи, кто угодно. Вы, как потребитель, сидите такие все в своих делах. И тут вам начинают звонить. Что вас бесит, что вас раздражает в этом действии?

– Навязчивость и назойливость, – сказал Николай, протирая свои квадратные очки.

– Это одно и то же, – уточнил Пётр. – А в чём это конкретно проявляется?

– Отвлекают от работы и дел, – тихо вставила Катя.

– Отвлекают, да, они звонят не вовремя. Хотя этого «вовремя» никогда и не бывает. Хорошо. Ну а сам диалог, как он выстраивается? Что вас больше всего напрягает именно в диалоге?

– Продолжают идти по скрипту, даже когда говоришь, что мне это не надо. Получается не диалог, а монолог. И говорят как под копирку, – смело предположил Марк, хотя в душе сам же этой смелости немного испугался.

– Вот, наконец-то я слышу интересные выводы, – улыбнулся Пётр. – Да, соглашусь с вами. Часто такой звонящий из всех сил навязывает разговор, что-то там бубнит, лишь бы сказать. Такое впечатление у меня иногда складывается, что таким людям платят просто за то, что они говорят. И они тянут время для того, чтобы зафиксировался факт, что он не сразу закончился. И потому эти звонящие люди абсолютно ничего не слышат.

После этих слов Пётр взял красный маркер и подошёл к белой доске.

– В принципе, вы хорошо обозначили нашу первую проблему. Это называется роботизация. Когда агент гнёт свою линию по скрипту и ему не важно, получит он обратную связь или нет.

Выведя аккуратными печатными буквами «Роботизация», он продолжил:

– Вторая проблема – это обезличенность. Люди очень часто не знают вашего имени. То есть чаще всего они начинают гнуть свою линию, хотя даже не знают, как вас зовут. А иногда и вовсе не хотят знать, и поэтому даже не спрашивают. Вот гнут, и всё тут.

Пётр отметил вторую проблему и стал прохаживаться около стола. Сделав паузу, он спросил:

– Успеваете фиксировать мои мысли? Есть вопросы?

Все стажёры дружно выразили понимание и готовность слушать дальше.

– Замечательно! – Пётр Сергеевич улыбнулся и продолжил: – Дальше у нас идут однотипные предложения, которые звонящие всё время повторяют. Раз за разом. Монолог как со стенкой: купи-купи, найди-найди, давай научим, давай покажем, давай возьми кредит и так далее. То есть получается, что в таком «впаривании услуги», кроме наглости, навязчивости, банального неуважения, больше всего раздражает то, что начинают предлагать услугу, которую вы не ждёте, которая вам просто не нужна. И которая, собственно говоря, создает у клиентов закономерный вопрос... А мне это все зачем?

Начальник отдела окинул взглядом стажёров, поднимая брови в вопросительном жесте, как бы призывая их дальше ответить-Ну...

– А что ты мне звонишь? – сказал Николай.

– Что меня раздражает? – вставила Катя

– Что отвлекаешь от важных дел? – добавил Марк, скрестив руки.

Пётр Сергеевич улыбнулся ещё шире.

– И-мен-но! И это больше всего раздражает. Прямая продажа всегда и всех раздражает.

Это словосочетание начальник отдела обвёл красным маркером и ещё дважды подчеркнул.

– Ещё часто встречается неумение объяснить, кто слил агенту контакт. Когда вы спрашиваете его: «А откуда у вас мой телефон?» – они ломаются и начинают нести какую-то чушь. И вы совершенно не понимаете, откуда этот номер попал в чужую компанию. И это ещё сильнее вас раздражает.

Этот пункт Пётр Сергеевич написал под звёздочкой. Затем он снова сел в кресло, выдохнул и оглядел молодых людей. Они были все во внимании.

– Так, а теперь давайте-ка займёмся самоанализом, пусть мы с вами не психологи. – Руководитель отложил маркер в сторону. – Внимание, вопрос. Как вы думаете, а что наших клиентов бесит из того, что вы перечислили? Когда уже звоните лично вы как наш агент и вы начинаете что-то им предлагать по телефону. Как вы считаете, что их бесит?

Настала долгая пауза. Все усиленно думали. Один малознакомый для Марка стажёр, вроде бы его звали Гриша, порывался что-то сказать, но так и не решился. Прервал тишину вновь Пётр.

– Ну же, друзья, давайте, анализируйте то, как вы говорите с клиентом. Вот мы сейчас побывали в роли потребителя и обсудили, что бесит нас, когда нам названивают, а теперь мы будем в роли агента. Поэтому давайте зададим себе вопрос: что я делаю не так и почему меня не хотят слушать?

– Информацию не по существу, – начала тихо Катя. – Не вовремя или когда не надо.

– Заставляем принять какое-то решение, – предложил Николай. – А клиент хочет сам принимать осознанное решение.

– Клиенты хотят выгоду, а мы её не предоставляем, – дополнил Марк.

– Замечательно, – проговорил по слогам Пётр. – Самокритика – это очень важное качество агента. Теперь вы посмотрели с точки зрения агента и с точки зрения клиента. И вы видите, что у нас с ними много общего. И что иногда мы сами в работе делаем то, что нам не нравится.

После этого Пётр Сергеевич достал из дипломата термос, налил из него зелёного чая и, прокашлявшись, отпил немного.

– Хорошо, с нашими недостатками мы разобрались, – продолжил он своим баритоном. – Но из них вытекает другой вопрос: а что же вызывает лояльность? Как можно достигнуть того, что вас если и не будут стопроцентно слушать до конца, то, по крайней мере, вы выделитесь как эксперт.

Схватив уже синий маркер, Пётр подошёл к доске, перевернул её и вывел на белом чистом поле первый пункт – «Вежливость и объяснение».

– Во-первых, вежливый тон. Объяснение цели звонка. Это очень важно, когда вы объясняете, для чего, почему вы звоните именно этому клиенту. Это очень важно в холодном звонке.

Следом за этим появился и следующий пункт – «Умение услышать».

– Во-вторых, умение услышать клиента. Это большая редкость. Кто этому учится, тот обычно умудряется назначить ещё и живую встречу. Главное достижение – доведение звонка до логического завершения.

Лёгким движением Пётр нарисовал около второго пункта звёздочку.

– К этому же пункту добавим ценность встречи. Почему человек должен прийти на эту самую встречу, а не получить информацию по телефону. Ведь очень часто клиенты не понимают, зачем им приходиться в офис или зачем вам приходиться к нему на квартиру. Они хотят, чтобы вы сразу всё выложили здесь и сейчас.

На доске возникла загогулина, похожая на цифру «3».

– В-третьих, выгоды из услышанной потребности. Кто-то из вас сегодня об этом говорил. – Пётр обвёл взглядом аудиторию, остановившись на Запольском. – Вы, Марк, об этом упоминали. Говорили о выгоде. А ведь клиенты обычно не слышат выгоды в таких звонках. И пока они её не слышат, они не понимают, зачем им вообще работать с этим непонятным голосом, доносящимся из трубки...

Пётр Сергеевич на секунду задумался, будто что-то вспоминая, а потом поднял маркер в знак внимания и продолжил:

– И ещё очень важно вовремя завершить разговор и положить трубку. Если клиент никак не хочет общаться и если он категоричен. То есть не дожидаться, когда тебя открыто и прямым текстом отправят куда подальше, а просто сказать: «Хорошо, если вы не заинтересованы, то мы можем закончить разговор. Всего доброго».

После этих слов он сочувственно посмотрел на Катю.

– Конечно, иногда попадают и очень нервные индивидуумы. Тут уж ничего не поделаешь. Единственное правильное решение – как можно быстрее закончить разговор.

Затем последовала ещё одна пауза. Пётр Сергеевич опустился в мягкое кожаное кресло, отпил ещё чая и перевёл свой взгляд на Николая.

– Кстати, вот вы, Николай. Вы ведь уже не первый год работаете в коммерции. Но пару дней назад сами мне сказали во время кофе-паузы, что продавать стало труднее и что ваши навыки и схемы... Как вы говорили?

– Потеряли эффективность, Пётр Сергеевич. – Николай тяжело вздохнул. – Много из того, чему меня учили на предыдущем месте работы, попросту неэффективно сейчас. И, мне кажется, дело не в рынке недвижимости, а в чём-то более глобальном. Как будто бы изменился весь мир вокруг нас.

– К сожалению, в этом есть доля правды, – с небольшой грустью ответил Пётр, откинувшись на спинку кресла. – Да, изменился не рынок, а потребитель. Модель потребления. Потребитель хочет быструю выгоду, хочет решить свои вопросы по телефону, никуда не приезжать, никуда не ходить. Принять решение дома, сидя с чаем и в тапочках, будет он работать с этим агентом или нет. Потому что очень много сейчас информации есть в интернете и, по сути, агент, звонящий клиенту, уже особо и не нужен.

– Но кто тогда ему нужен, Пётр Сергеевич? – сказал «вроде бы Гриша».

– Ему нужен тот агент, которого он выберет на основе каких-то своих ценностей. Либо анализа сразу нескольких риэлторов в сравнении друг с другом, когда он начинает на каждого искать инфу и смотреть, что конкретный агент из себя представляет. Либо же он регулярно посещает соцсети, и там вот есть два-три риэлтора, которые ведут активную деятельность в его городе. И он думает...

В этот момент Пётр Сергеевич наклонился обратно к столу и изобразил задумчивое клиентское лицо.

– Хороший такой риэлтор, что-то полезное рассказывает всегда, – продолжал он нарочито комичным голосом. – Не просто какую-то туфту показывает и продаёт. У него очень полезный материал. У него есть выгода! Он фишку рубит! Наверное, он эксперт. Наверное, я обращусь к нему.

По залу прокатился лёгкий смешок. Пётр Сергеевич сам немного посмеялся, а затем продолжил в привычном тоне, но продолжая улыбаться.

– Вот что изменилось сейчас, ребята. Клиенты нас выбирают совершенно по новому критерию. Не по тому, как мы будем что-то там впаривать, а по тому, как мы ведем себя в социуме. Вот даже взять меня, вашего руководителя. Я уже пятнадцать лет в продажах. И пятнадцать лет назад я с вашими старшими коллегами впаривал, втюхивал, впендюрировал всё, что у нас есть. Потому что тогда мы продавали... как вам это объяснить... У нас был продукт, и мы его продавали. У меня есть квартира – приходи ко мне, покупай квартиру. Всё прямолинейно и просто.

Немного задумавшись, руководитель по продажам добавил:

– Хотя, справедливости ради, продажи уже тогда перестали быть такими агрессивными, как в тех же девяностых. Они стали скорее консультативными. Мы стали больше находить выгоды для клиентов, мы стали описывать уникальность нашего продукта, отличие от конкурентов, преимущества. Тогда появилось большое количество уникальных торговых предложений. А сейчас, наверное, последние три года мы входим в эру экспертных продаж. Эру личных брендов и эру доверия. И мы с вами сегодня, опять же, попытаемся приспособить холодные звонки под эти новые экспертные продажи. Иными словами, будем адаптироваться под этот «дивный новый мир»!

Пётр резко встал с кресла, подхватил синий маркер и губку и стёр с доски «бесячие пункты».

– Итак, возвращаемся в сегодняшний день. Что нам поможет в ситуации, когда нам нужно настроить клиента на положительный лад? А поможет нам скрипт! – Руководитель вывел это слово на доске. – Но что означает «скрипт»? Это означает, что мы должны прописать на бумажке алгоритмы разговора и следовать им. И вот тут у многих возникает такой диссонанс: «Я не хочу говорить по скрипту, я не хочу говорить как машина».

– И мы ведь разбирали с вами, что роботизация в разговоре – это плохо, что это, наоборот отпугивает клиента, – встала Катя.

– Верно говорите, Екатерина, – кивнул Пётр в её сторону. – Но тут есть один важный момент. Одно отличие. Ведь сами подумайте, если человек не говорит по определенному сценарию, то что происходит?

– Разговор может пойти не в то русло. Или клиент может поставить агента в тупик неожиданным вопросом, – предположил Марк.

– Именно. Например, клиент задал вопрос: «А вы сделаете мне скидку?» Уже по телефону задал. И агент не знает, что сказать, а эта пауза очень сильно чувствуется на обратной стороне провода. И человек, видя, что ответа нет и он придумывается на ходу, говорит: «Ну, ладно, я подумаю». И кладет трубку.

Пётр Алексеевич вывел на доске очередную загогулину в виде вопросительного знака.

– Почему это происходит? Потому что любая заминка, любое раздумье, любое мычание агентов вместо внятного нормального диалога будет чувствоваться в трубке. И клиент скажет: «Что-то тут не то с этим агентом, буду звонить дальше». И таким образом сливается встреча. Поэтому скрипт нужен для того, чтобы иметь чёткие заготовленные сценарии. Вы можете не читать по бумажке, вы можете отступать от скрипта. Но вы должны быть готовы, например, к такому.

Пётр Алексеевич вывел на доске следующее:

*Мне нужно подумать.*

*Приходите с покупателем.*

*У вас дорогая комиссия.*

*Я уже работаю с агентом.*

*Пока я присматриваюсь, ничего не хочу покупать.*

*А чем вы лучше?*

*Я сам продам (очень часто!).*

– Вот на эти вопросы у нас должны быть заготовлены ответы, – подытожил он, немного переведя дух и закрыв маркер.

Пётр Сергеевич дал стажёрам всё записать, тем временем допивая вторую кружку чая.

– Ого, как время летит, – удивлённо сказал он, посмотрев на свои часы, которые пустили пару солнечных зайчиков на стол. – Но оно пролетает с пользой, и это главное. И ещё одна важная вещь: после сегодняшнего инструктажа отдохните, расслабьтесь, проветрите голову. И только потом садитесь за свои конспекты и заметки. На уставшую голову многого не усвоишь. Договорились?

Молодые риэлторы дружно покивали. Пётр Сергеевич улыбнулся, после чего вернулся к доске.

– Теперь будем отдельно разбирать скрипт. Итак, у нас существуют входящие и исходящие звонки. Начнём с входящего, это будет попроще. Он состоит из нескольких основных частей. Некоторые во время разговора могут меняться местами, другие же могут не подниматься вовсе, но все они должны быть в скрипте, чтобы быть готовым ко всему.

Он написал на доске ещё несколько пунктов:

*Приветствие, самопрезентация;*

*Выслушивание вопроса вовлечения;*

*Уточнение имени звонящего;*

*Перехват инициативы;*

*Вовлекающие вопросы;*

*Договорённость о следующем шаге: Встрече*

*Завершение.*

– Чем, кстати, должен завершаться звонок, друзья? После чего можно повесить трубку? – обратился Пётр вновь к стажёрам.

– «Отзеркаливание» информации, – точно подметил Запольский.

– Молодец, Марк! Сразу видно, кто слушает Александра Васильевича на планёрках. А что ещё можно сказать в конце?

– Встреча или договорённость о следующем контакте, – добавил Николай.

– Отлично, отлично.

– Уточнить, когда ему перезвонить? – неуверенно спросила Катя.

– Вот до этого лучше не доводить, – отрезал Пётр Сергеевич. – Лучше прямо сейчас решить какой-то вопрос. Либо это встреча, либо это следующий шаг в списке. Но нужно стремиться, чтобы это была именно встреча. А для этого лучше пройти по определённому сценарию и не налаживать. Так, а какова средняя продолжительность входящего звонка? Сколько человек готов с вами разговаривать, до того как повесить трубку?

– Пять-семь минут, – предположил Запольский.

– Эге, многовато берёте, Марк, – улыбнулся Пётр. – Наверное, любите растекаться мыслью по древу и описывать досконально все преимущества нашей компании. Но дело в том, что у нас сейчас более скоростные клиенты, они быстрее хотят повесить трубку. Клиент готов вас слушать две-три минуты. И за три минуты нужно успеть назначить встречу и сделать своё ценностное предложение.

Пётр Алексеевич подошёл к панорамному окну, бросив взгляд на полуденное солнце, которое медленно опускалось вниз.

– Но ведь, чтобы дойти до конца и чтобы проговорить три минуты, нужно человека заинтересовать, так? – Он скрестил руки на груди, продолжая жестикулировать правой. – Знаете, есть такое правило под названием AIDA – Attention, Interest, Desire, Action. Или по-русски: внимание, интерес, желание, действие.

На доске он зарисовал следующую схему, представляющую из себя перевёрнутый треугольник со стрелочками, идущими сверху-вниз, от самой широкой части к узкой вершине. На самом верху было «внимание», а внизу – «действие».

– Итак, что это всё значит? – продолжил разъяснение руководитель, вновь развернувшись к публике. – Это значит то, что сначала нам нужно привлечь внимание, вызвать интерес, дальше нужно сделать какое-то классное предложение и призыв к действию, мол, приходи на встречу, на ней всё обсудим. Это основной принцип влияния на людей. И это очень важно, как зайти в диалог и привлечь внимание человека. А за сколько времени нужно привлечь внимание человека? Как вы считаете?

– Восемь-десять секунд.

– Пятнадцать секунд.

– Минута.

– Ну не, с минутой вы уже перегнули, Григорий, – обратился он к четвёртому стажёру, подтвердив догадку Марка о его имени. – Через минуту он уже составит о вас какое-то впечатление, и он будет либо снисходительно вас слушать, либо повесит трубку. В целом, для того чтобы привлечь внимание клиента, нужно десять-пятнадцать секунд. Но другой вопрос, а что нам делать-то за эти секунды?

– Назвать себя и поздороваться, – практически в один голос ответили Николай и Катя, удивлённо друг на друга посмотрев.

– То есть, выражаясь профессиональным языком, провести самопрезентацию. Верно. И в зависимости от того, как вы её проведёте, человек либо втянется в беседу, либо он будет к вам безучастен. А теперь по очереди продемонстрируйте, как вы приветствуете клиента. Давайте начнём с вас, Николай.

– Добрый день, меня зовут Николай, агентство недвижимости M.R.E.S.

– Самый типичный пример. Вы, Марк?

– Да... – Запольский немного замялся, опустив глаза. – По сути, точно так же, как и Николай.

– Понятно. Григорий?

– Добрый день, Григорий, агентство M.R.E.S, недвижимость Москвы.

– Ну, то есть примерно всё у вас тут одинаково, – подытожил Пётр. – Вначале вы желаете доброго дня клиенту – что очень хорошо. А дальше вы говорите, как вас зовут и представляете нашу компанию, вроде всё логично. Но, друзья, здесь нет ценности. Какую ценность вы несете в приветствии вашему клиенту? Какая для него выгода? Чего он хочет достичь?

Пётр Сергеевич обвёл взглядом аудиторию, постукивая маркером по столу.

– Самое частое: быстро продать, дешево купить, – уверенно сказал Николай.

– Что-то сделать с недвижимостью? – предположил Григорий.

– Ну... у нас большая база объектов, я могу ему много чего предложить... – медленно протянула Катя.

Руководитель по продажам лишь удручённо покачал головой.

И тут Марка словно бы осенило. Ведь правда, мы звоним сами куда бы то ни было, когда нам надо...

– Решить вопрос! – выпалил он.

– Марк... – с восхищением сказал Пётр Сергеевич. – Вы не перестаёте меня удивлять. У вас точно опыта работы нет? Просто раз за разом умные и смелые мысли слышу из ваших уст сегодня.

С этими словами он вернулся к доске и, написав большими буквами «Решить вопрос», обвёл пункт жирным-жирным кругом.

– Именно. Это ведь входящий, тёплый звонок. Клиент звонит нам сам, потому что ему что-то нужно. Ему, а не нам. Будь то продажа, покупка, аренда, что угодно – мы должны дать понять, что готовы заняться любым его вопросом. А не навязывать свои предложения. Поэтому всё запоминаем, записываем и впредь используем следующее приветствие...

После этого Пётр Сергеевич вновь перевернул доску, протёр её и вывел печатными буквами следующую надпись: «Добрый день, я <имя>, специалист по решению жилищных вопросов. Чем я могу вам помочь?»

– Вот. Так и только так приветствуйте своих клиентов. С девяти утра до шести вечера, каждый будний день.

После этого мужчина вернулся к столу и ехидно потёр руки.

– Так-с, а теперь мы с вами посмотрим следующий манёвр под названием «перехват инициативы». Марк, вы будете экспертом, а я – клиентом, который вам звонит. Готовы?

– Да, я думаю... – Запольский неуверенно кивнул.

– Отлично. – Пётр выдержал небольшую паузу. – Алло, здравствуйте.

– Добрый день. Я Марк, специалист по решению жилищных вопросов. Чем могу вам помочь?

– Я ищу квартиру в Москве, однокомнатную. Увидел вот, что строится два комплекса: «Дмитрий Донской» и «Победа». Сколько там берут за квадратный метр?

Марк на мгновение растерялся от этого вопроса, его глаза забежали в поисках правильного решения, единственного, которое могло существовать в этом случае

– Сейчас посмотрим, секунду... В «Победе» цена 245 тысяч рублей за метр, в «Донском» – 270.

– Понятно. А есть другие комплексы, с которыми вы работаете?

– Да, есть конечно.

– А есть ли какие-нибудь скидки или акции?

– Да, разумеется!

– А есть видовые квартиры-с обзором на лес, парк или озеро?

– Да, мы вам обязательно что-нибудь подберём.

– Спасибо вам большое, я подумаю, до свидания.

Пётр отпустил маркер, и он звучно стукнулся о деревянный стол, даже немного подпрыгнув. Марк сидел в абсолютной растерянности, хлопал глазами и смотрел на своего шефа. В зале повисло молчание.

– Неприятно, правда? – сказал наконец Пётр. – Вы стараетесь быть открытым, лояльным, отвечать на все его вопросы, а он, неблагодарный такой, берёт и бросает трубку, получив нужную информацию. И идёт звонить уже следующему агенту.

Начальник отдела потянулся за укатившимся прочь маркером, а затем вывел на доске слова: «Перехват инициативы».

– На самом деле, всё довольно просто. Вы должны держать клиента на крючке и после ответа на его вопрос сразу задавать свой. И потихоньку подводить его ко встрече в офисе, где вы можете обсудить всё подробно и точно подобрать тот вариант, который ему понравится. Не раскрывайте всю подноготную, а лишь заинтересуйте! Кстати говоря... как вы думаете, почему именно важно звать клиентов в наш офис, даже если они хотят встретиться где-нибудь на квартире или нейтральной территории-в кафе?



Стажёры задумчиво переглянулись, никто не произнёс ни слова, на что Пётр Сергеевич лишь усмехнулся.

– А вот вы вспомните сами, что вы чувствовали и что вы думали, когда десять дней назад пришли первый раз в офис. Всё вокруг модно, современно, дорого, со вкусом и по-деловому. Везде снуют работники, обсуждаются вопросы, в воздухе в приёмной пахнет кофе – между прочим, не просто так. Создаётся ощущение влиятельной, сильной и опытной компании, которая разберётся с любым вопросом в два счёта. И так думает почти что каждый клиент: «Такой красивый офис, такой огромный штат, такие вежливые специалисты. Да они мою квартиру точно продадут, и по лучшей цене!» Так что помните: офис – наша крепость! Это точка продаж!

Закончив про офис, Пётр Сергеевич устало вздохнул и прокашлялся.

– Так, последний пункт, а потом на перерыв. Вот мы заинтересовали клиента, перехватили инициативу и даже договорились с ним о встрече в офисе. Но как правильно закончить диалог, как правильно подойти к завершению?

– Назначить время встречи, я думаю, – ответил первым Запольский. – Например: «Вам удобно встретиться в пять часов в среду?»

– Слишком категорично, Марк, – нахмурился Пётр и сделал рукой неясный жест. – Клиент просто ответит «нет», и диалог замнётся, а мы этого допустить не должны!

– Когда вам удобно было бы встретиться?.. – предположила Катя

– А вот тут наоборот, слишком пространно, и это может клиента поставить в некий ступор. Вот знаете, когда мне звонят из банка и спрашивают, когда мне было бы удобно, мне так и хочется ответить «никогда». В общем, такой общий вопрос тоже вызовет у клиента не самые приятные эмоции.

– Вам удобно встретиться во вторник или в среду? – спросил Николай, вопросительно подняв одну бровь.

– Молодчина, Николай! Догадались задать альтернативный вопрос – самый правильный в данной ситуации. Тут есть одна психологическая фишка. Когда мы задаём подобный вопрос клиенту, мы как бы априори уже с ним имеем договорённость о сотрудничестве и уточняем лишь время встречи. Плюс к тому, мы не навязываем ему своё время и не заставляем его думать самого. Мы предлагаем ему варианты, альтернативу – а в разговоре, как и на рынке, это самое важное.

Пётр Сергеевич слегка потряс свой термос – к сожалению, тот не отозвался. Поначалу руководитель хотел было досадно вздохнуть, но внезапно поднял глаза и хитровато улыбнулся.

– А знаете, есть ещё один интересный трюк, чтобы расположить клиента к себе. Можете сказать что-то вроде: «Пётр Петрович, совершенно забыл у вас спросить, а вы какой чай любите?» Он вам ответит. Вы уточните, с сахаром или без, он ответит. А затем вы скажите, что вместе с вами в условленное время его будет ждать чашечка горячего чая или кофе. И всё, мы расположили клиента к себе, и он относится к нам позитивно и лояльно.

После этого руководитель легонько ударил ладонями по столу.

– Так, а теперь всем в обязательном порядке пить кофе-чай и есть бутерброды. Встретимся с вами через... – Он посмотрел на часы. – 40 минут, в 16:10 здесь же!

### **Мечтательное чаепитие**

Во время перерыва стажёры собрались на офисной кухне и горячо обсуждали инструктаж, попутно опустошая кружки и тарелки, – всё же новые знания вызывают неплохой аппетит. Все были в приподнятом расположении духа, но особенно рад был, пожалуй, Запольский. Ему было приятно, что его усиленная подготовка не осталась незамеченной, пусть это были всего лишь отрывочные начальные знания.

– Слушай, Марк, а хороший нам руководитель попался, – весело проговорил Николай, выпивая уже вторую кружку кофе. – И тотальный разнос нам ведь даже не устроил, что вообще удивительно. Я в двух предыдущих конторах такого мерзкого отношения к новичкам насмотрелся и натерпелся, что на полжизни вперед хватит. А Пётр Сергеевич, сразу видно, человек справедливый и добрый.

– И очень умный, между прочим, – добавила Катенька. – Я от него за два часа узнала больше, чем за два месяца курсов. И он мне даже выговор не сделал, что в первые два дня у меня меньше всех положительных звонков было.

– Да, золотой он человек. И руководитель тоже золотой... – Запольский мечтательно водил рукой с бутербродом, смотря на оранжевую вечернюю Москву с её парками и оживлёнными проспектами, открывающимися из окон.

Он снова думал о своём будущем, думал, как однажды тоже станет менеджером или даже руководителем целого отдела, купит себе новые часы, очки с дорогой оправой, будет достаточно зарабатывать и, может... Может, в один прекрасный день даже осуществит свою мечту. И тут у него в мыслях всплыл образ Петра Сергеевича – умного, харизматичного, а что самое главное – опытного руководителя, который с уважением относится к своим стажёрам. Совершенно не так, как тот главврач Сточкин с предыдущего места работы, который, видимо, полагал, что чем дальше он пошлёт своего работника, тем эффективнее тот будет работать.

Марк очень хотел быть похожим на Петра. Хотел знать все тонкости риэлторского ремесла, знать ответы на любые вопросы, уметь закрывать сделки даже с самыми проблемными клиентами. Но для этого надо было набраться действительно много опыта. Благо желание учиться никуда не пропало со времён университета.

– О чём думаешь, Марк? – прервал мысли молодого москвича Николай.

– Да вот, планирую, как стать руководителем отдела за десять простых шагов, – легко отшутился Запольский.

– Да ты у нас человек с амбициями, я погляжу! – в привычной шутливой манере ответил Николай. – Десять дней в стажёрах, а уже в руководители метишь? Неужто на нашего Петра Сергеевича покушение задумал, а?

Вся троица дружно засмеялась. Причём настолько сильно, что Запольский чуть не подавился своим бутербродом.

– Ну тихо, тихо, а то так до руководителя не доживёшь! – продолжал шутить Николай. – Эх, ладно. Если говорить серьёзно, то ты действительно знаешь намного больше, чем мы с Катей. Нам надо на тебя равняться как на успешного продавца, получается.

– Спасибо, Николай, мне очень приятно. Но я не маэстро, а только учусь.

– Можешь звать меня просто Колей. Мы же, в конце концов, коллеги-стажёры, находимся на одной ступени карьерной лестницы. Так что и эту официальность можно оставить.

Николай на какое-то время задумался, затем допил свой кофе и продолжил.

– А вообще, давайте-ка, ребята, держаться сообща. Мы, стажёры, материал расходный. Сегодня здесь – завтра на улице. И чтобы на этой улице нам не оказаться, давайте друг друга поддерживать советами и наработками. Вместе всяко легче в этой агентской пучине барахтаться. Что думаете?

– Коленька, это отличная идея! – радостно подхватила Катя. – Вместе работать и веселей, и спокойней, и можно помочь друг другу, если что вдруг. Особенно такой неумёхе, как я.

– Ты не неумёха, Кать, просто опыта пока не достаёт. Вот и всё. Чаше ходи на кофе-паузы с Марком, он тебя там всему обучит!

За столом снова засмеялись. Смеялся и Марк, причём смеялся не для того, чтобы поддержать обстановку, не наигранно, а искренне. Последний раз он так смеялся, пожалуй, разве что в университете, на посиделках перед выпускным. Он действительно не ожидал, что его малознакомый коллега окажется таким весёлым – до этого он видел его в работе и на планёр-

ках с максимально нейтральным и спокойным лицом. Да и Катя тоже его удивила, по крайней мере тем, что при разговоре она не заставляла его краснеть, как спелый помидор. С ней он чувствовал себя как с хорошо знакомым однокурсником.

Мысли Запольского опять прервали – на этот раз включилась громкая вибрирующая напоминка в телефоне.

– Ох, ладно, – перевёл дух Марк. – Это всё прекрасно, но давайте уже потихонечку возвращаться в зал. Уже 16:07, Пётр Сергеевич наверняка уже там.

Николай кивнул.

– И то верно. Что ж, тогда вперёд! Только давай водички прихватим.

### **Вечерняя лекция**

Пётр Сергеевич действительно уже был там – в этот раз с высоким прозрачным заварным чайником, в котором переливалось что-то бордового цвета. Сам руководитель отдела сидел на том же месте с расстёгнутым пиджаком и слегка ослабленным галстуком. Вечерело.

– Как раз вовремя, – отметил он. – Может, вы ещё и не асы в холодных звонках, но пунктуальность у вас имеется. А это очень хорошо.

Стажёры расселись по тем же местам, не спеша достали свои блокноты, листы и устремили свои взгляды на Петра Сергеевича.

– Значит, мы с вами уже подробно обсудили входящие звонки, – начал Пётр. – И сейчас можно было бы снова с самого начала разбирать исходящие звонки, но мы этот процесс сократим. Во-первых, вы уже знаете, что бесит вас и ваших клиентов в таких звонках. А во-вторых, у вас уже есть основные пункты входящего звонка, которые, по большей части, подходят и для исходящего тоже. Но все же есть некоторые важные отличия, о которых мы с вами и поговорим.

Пётр Сергеевич поднялся с кресла, взял маркер и вывел на чисто протёртой доске слово «Специалист».

– Напоминаю, что вы всё ещё специалист по жилищным вопросам, и вы так же представляетесь клиенту, когда делаете звонок ему. По точно такой же схеме. А вот после приветствия нужно задать очень важный вопрос: «Удобно ли вам говорить?»

Руководитель отдела вывел этот вопрос на доске.

– Почему этот вопрос важен, как вы думаете?

– Вежливость? – подумала Катя.

– Расположение к себе, может, лояльность? – предположил Марк.

– Вы оба весьма правы, коллеги. Во-первых, проявление вежливости – это самое главное в разговоре агента с клиентом. Во-вторых, вежливость и красивая, отточенная речь без слов-паразитов формируют положительное представление о вас и нашей компании. Вы создаёте себе имидж!

Пётр Сергеевич вывел это слово на доске.

– Расположение к себе... – задумчиво продолжил руководитель, – это тоже верно. Но располагать мы будем собеседника немножко потом. Тут штука вот в чём. Если человек действительно не может говорить, он сразу скажет вам об этом и положит трубку. А если человек всё-таки говорить расположен, но не хочет, то он, скорее всего, скажет: «Нет, мне сейчас неудобно», – а затем сразу добавит: «А что вы хотели?» Это банальное человеческое любопытство, которое мы подкрепляем вежливым тоном. Если бы мы сразу начали его долбить предложениями, он бы даже слушать не стал. А так мы показываем, что нам важно его время и комфорт. Хорошо, теперь перейдём к самому главному.

Пётр Сергеевич вновь развернулся к доске и написал большими буквами слово «Цель» ровно посередине.

– Итак, цель звонка. Когда нам звонят, то для нас важна цель звонка?

– Нет, так как мы готовы помочь решить любой жилищный вопрос, – ответил Запольский.

– Молодец, Марк, схватываете на лету! Во входящем звонке клиент сам скажет свою цель, а мы будем с ней работать. В исходящем – всё наоборот: вы должны определить цель звонка. То есть вам нужно объяснить своему клиенту, для чего и для какой цели вы ему звоните. А для этого, друзья, вам нужно к диалогу подготовиться. Если вы хотите здесь себя представить как эксперта, вы должны знать, кому вы звоните и какая ситуация у этого клиента с его квартирой.

Пётр Сергеевич теперь полностью развернулся к стажёрам и отложил маркер.

– Например, если вы звоните собственнику, квартира которого зависла, вы должны знать про неё всё. Вы взяли объявление с «Авито» или с «Циана», и вы видите, что квартира уже три месяца назад выставлена на продажу, объявление не снято. Да и объявление находится на тридцатой странице, вы сами его еле-еле нашли. И вдобавок цена у него стоит завышенная процентов на двадцать. И вот вы всё это прокрутили в голове, и только после этого звоните человеку.

Руководитель сел на край стола и заискивающе посмотрел на соседа Марка:

– Николай, подыграете?

– Без проблем!

– Итак... – Пётр прочистил горло и выдержал небольшую паузу. – Здравствуйте, вам удобно говорить?

– Нет, а что вы хотели?

– Позвольте, вас Николай зовут?

– Да, Николай, а откуда вы узнали?

– Вы знаете, я сейчас смотрю все объявления, которые выложили на «Авито» более трёх месяцев назад, и наткнулся на ваше. Скажите, вам актуально ещё продать квартиру?

– Да, актуально.

После этого Пётр легонько хлопнул ладонью по столу.

– Ну вот и всё! Вы сказали, что зашли на «Авито», что вы сделали анализ, что вы увидели, что квартира продаётся три месяца. То есть вы уже эксперт в этом вопросе. – Он на несколько секунд задумался. – А чем мы, собственно, можем помочь клиенту? Ну-ка, ваши идеи?

– Мы можем помочь продать быстрее, – первой выпалила Катя.

– Мы можем продать дороже! – предложил Николай.

– Мы можем продать дешевле, но быстрее, – внёс свой вариант Марк.

– Или же мы можем просто помочь продать, – подытожил Пётр Сергеевич. – Потому что если квартира уже долго не продаётся, то собственнику важна уже не скорость, а сам факт – лишь бы она вообще продалась. Ну и если клиент лёгок на подъём, то приглашаем его в офис, назначаем время и полируем всё горячим чаем или кофе.

Руководитель по продажам опустил в кресло и наконец налил себе бордового чая. Дав горлу и мозгу немного отдыха, он продолжил:

– А теперь разберём с вами те случаи, когда клиент отказывается с вами работать. Но перед этим сразу скажу: не каждого можно переубедить и склонить на свою сторону. Если человек крайне категоричен, то просто примите это, не тратьте своё время и идите звонить следующему. Ни в коем случае нельзя подстраиваться, заискивать, трепетать, сюсюкать и так далее. Вы в первую очередь партнёр. Партнёр и эксперт, который готов предложить ему выгоду. И если он эту выгоду не принимает, то на нет и суда нет... Что ж, какие самые частые возражения были у вас за эту неделю в свой адрес?

– Я не хочу работать с риэлтором, я справлюсь сам, – слегка удручённо сказал Марк. – Такие сразу идут на отказ, когда понимают, кто им звонит.

– Покупатели жалуются на высокие цены, а продавцы – на большую комиссию, – добавил Николай.

– «Вот когда найдёте мне покупателя, тогда и звоните!» – сказала Катя наигранно-истеричным тоном.

– Ух, я вижу, вы уже успели познакомиться со всеми типами возражений наших замечательных клиентов! – со смехом в голосе отвечал Пётр. – Но давайте по порядку. По поводу особо самостоятельных личностей...

Пётр встал с кресла и снова прошагал к доске.

– Тут есть одна очень неплохая схема действий. Как для покупающих, так и для продающих. Вы можете, как эксперт, назвать ему возможные риски такой самостоятельной продажи. Например, что это займёт много времени, а квартиры будут расти в цене – а большинство растут постоянно. Или же что квартира, которую продаёт человек, будет наоборот в цене только падать – особенно если это «бабушкина квартира» с дорогой коммуналкой и в старом доме. Или ещё: «А вы не боитесь, что к вам на осмотр в вашу квартиру будут ходить всякие странные люди, которых вы впервые видите в жизни и даже не знаете их настоящую фамилию?»

Мужчина написал на доске «Риски и потери» и провёл под ними черту.

– Человек всегда боится рисков. Особенно тех, что связаны с его деньгами и имуществом. Вы же, как эксперт, гарантируете, что обеспечите спокойную и комфортную продажу или покупку, где всё будет честно и понятно. Если клиент и тогда не захочет с вами работать, то просто предложите ему встретиться в офисе с разработать для него индивидуальный пошаговый план по покупке или продаже квартиры. Исключительно бесплатно и за чашечкой горячего чая. И поверьте, через месяца два-три он придёт на вторую встречу, когда ничего не сумеет сделать сам.

Он дописал под звёздочкой на доске: «Бесплатный пошаговый план – отдавать обязательно и исключительно в офисе! Никаких почт и мессенджеров!»

– Так, что было дальше у нас? Николай?

– Дороговизна, Пётр Сергеевич.

– Благодарю. Здесь я вам скажу одно и убедительно попрошу запомнить раз и навсегда. Никогда не озвучивайте стоимость услуг по телефону, – руководитель отчеканил каждое слово. – Любая цена будет дорогой. Двадцать, сто, двести тысяч – всё будет дорого! Потому что часто клиент не осознает самой ценности услуги, и поэтому каждая лишняя копейка для него будет стоить как миллион.

– Так и... как же поступать тогда, если клиент спрашивает о цене? – задался логичным вопросом Запольский.

– Избегать конкретики и завуалировать её, – отрезал Пётр. – Можно сказать, что точную цену назвать нельзя и надо обсудить все нюансы в офисе. Можно сказать, что «любая цена покажется для него большой, пока он не узнает за что платит» и чтобы это узнать пригласить его на встречу-пусть придёт и посмотрит на нас и как мы работаем в офис. Или можно предложить тот же бесплатный план купли-продажи, после которого он решит, покупать ли наши услуги или нет. А где мы ему составим этот план? Правильно, в офисе! Всеми силами затягивайте клиента на личную встречу, чтобы он увидел, что мы работаем по высшему разряду!

Под первым пунктом на доске появился второй: «Цена по телефону» – который тут же был перечёркнут красным маркером. И рядом с ним уже синим цветом расцвела надпись: «Точная цена на недвижимость и стоимость услуги – в офисе!» – которую Пётр обвёл в большой круг.

– Так, ну и что касается вот таких продавцов, к которым только с покупателями и желательно сразу с чемоданом денег нужно приходить, – продолжил Пётр, улыбнувшись Кате. – Можно сказать, что у нас есть большая база покупателей – что правда – и нам нужно конкретнее знать, с чем мы имеем дело, чтобы подобрать таких клиентов, которые, скорее всего, купят это жильё. И, естественно, вам нужно во всём убедиться самим и посмотреть квартиру. А если же так удачно сложилось, что у вас уже есть клиент и что именно ему вы подбираете квартиру – то прямо так и говорите собственнику. Тут уже наоборот, всё по конкретике, чтобы он понимал, что вы не просто так поболтать звоните.

Пётр Сергеевич вернулся к столу, отпил ещё чая и стал перебирать бумаги, к которым он периодически обращался ещё до перерыва. Полистав несколько, по-видимому, последних страниц, он неожиданно просиял и оглядел свою аудиторию.

– Коллеги, с внезапной радостью вам сообщаю, что наш риэлторский ликбез на сегодня всё! Надеюсь, вы всё поняли и зафиксировали. Но, может, у вас остались какие-то вопросы?

Руководитель отдела оглядел четверых стажёров, но они лишь отрицательно pokrутили головами.

– Тогда прекрасно! Но если вдруг что-то будет непонятно, то зайдите ко мне в понедельник до одиннадцати часов, я буду свободен и с радостью вам всё объясню. А пока что желаю вам хороших и продуктивных выходных!

После этих слов стажёры поблагодарили его, собрали вещи и медленно направились к выходу из конференц-зала.

\*\*\*

Марк не помнил точно, как он очутился в парке Горького. Сбор дипломата, прощание с коллегами, поездка в метро – всё произошло как-то автоматически. Даже сейчас он шёл по вечерней аллее как-то машинально, отстранённо. Других москвичей, передвижные киоски с мороженым, воробьёв, которые отчаянно пытались утащить вафельный рожок, мокрую траву, освещаемую вышедшим под вечер солнцем.

Сейчас для него существовали только схемы входящих и исходящих звонков, «антивоображения» и скрипты разговора. Перед его глазами всплывали гипотетические картины, как он сидит в офисе за телефоном и ведёт разговор с холодным клиентом. Как он находит выходы из тупиков, которые ставит ему этот несносный тип, как увильчивает от его возражений и как, наконец, он сам сажает его на крючок и назначает ему время встречи и чашку чая... Новые знания и мысли о них накрывали Марка с головой.

Однако проплывающий теплоход ненадолго вернул его в реальность, привлекая внимание к себе лёгким мокрым брызгом и запахом мясных деликатесов. Марк оглядел его – это был белоснежный двухпалубный плавающий ресторан, залакированный до блеска и баснословно дорогой. Конечно, еда там была далеко не лучшего качества в сравнении с обычными ресторанами, но люди там платили не за это. Они покупали атмосферу. Прокатиться по волнам Москвы-реки, проплывая через сердце столицы и окидывая взором всё то великое, что создало твоё государство за последние века... За это многие готовы были отдать даже больше.

Этот теплоход заставил Марка выйти из своего лекционного забвения и вспомнить кое о чём важном. Во-первых, о том, что он забыл свои очки в офисе – название теплохода у него расплывалось. А во-вторых, о своей мечте. Он на мгновение подумал о том, что однажды так же будет бороздить волны на каком-нибудь теплоходе вдоль морского побережья. И непременно будет искать кое-что глазами на берегу.

На сердце у москвича стало очень тепло и мягко. Как часто бывает в детстве, когда нам покупают игрушку или большое мороженое в любимом кафе. Недолго думая, Запольский решил, что конспектами и тренировками он займётся завтра, а сейчас было бы неплохо продолжить этот замечательный летний вечер. Купив лимонно-сливочное мороженое и оставив продавщице щедрые чаевые, молодой эксперт по продажам недвижимости вальяжно зашагал по солнечной набережной, предвкушая свои будущие успехи.

## **Глава 2. Психология и недвижимость**

### **Разгар сезона**

#### **День 21.**

На третьей неделе своих трудовых буден, пройдя самых сложных клиентов «собственников вторички», Марк уже стажировался в отделе новостроек. Так было принято в компании, куда он устроился работать. Несмотря на то, что процессы были разделены и в агентстве существовали разные департаменты продаж новостроек, вторичной недвижимости, загородки, партнерских сделок, молодым людям приходилось работать везде понемногу. И по очереди. Так считалось правильным, ибо стажер на то и стажер, чтобы повариться в разном супе. Марку нравилось делать презентации новых комплексов таких мощных, высоких, стильных, дорогих. Ему казалось, что в этом искусстве он вполне преуспел. Это было понятно для него. Не было проблем с проверкой документов, шумными соседями, «бабушкиными ремонтами» квартир «старого фонда», да и самой «мутной истории» таких объектов не было. История же с новыми комплексами ему нравилась больше, она писалась здесь и сейчас – с момента котлована до момента сдачи и ввода дома в эксплуатацию. Марку было понятно, как продавать такие комплексы и их истории нравились ему тем, что они были без подводных камней. Он любил говорить, презентуя такие комплексы убедительно и ему очень импонировало, когда какой-то клиент заряжался его идеями и соглашался рассмотреть их. Единственное, чего пока, по ощущениям Марка, ему не хватало, четкого плана как минимизировать прелюдию разговора и сразу начинать «хватать быка за рога». Он не знал, как сделать так, чтобы клиент подхватил его точку зрения и считал, что, наверное, задает какие-то неправильные вопросы в самом начале диалога. Конечно, не все было так радужно, но молодой стажер медленно и верно осваивал все понемножку и был собой доволен, ровно на столько, насколько позволяла его богатая фантазия мечтать об успехе в новом и важном деле его жизни.

...Марк приземлился в мягкое лоно офисного кресла, с облегчением выдохнув настолько беззвучно, насколько это возможно. Ему в спину ударил поток прохладного воздуха от висевшего неподалёку кондиционера. Молодой человек поёжился, однако про себя отметил, что это было всяко лучше, чем нестерпимая жара и марево, стоявшее за окнами их офиса.

В последнюю неделю столицу накрыл антициклон, воздух прогрелся до стабильных +35 градусов, которые ни на секунду не желали спадать. Конечно, синоптики обещали снижение температуры и обильные дожди уже к семнадцатому числу, но верилось в это с большим трудом. Особенно в обстановке, когда в прохладном офисе с его кондиционерами и холодным лимонадом на кухне хотелось поселиться на постоянной основе вплоть до сентября.

Так мыслила по меньшей мере половина его коллег. В том числе и Коля, который вместе со своим напарником разобрался с двумя клиентками ещё полчаса назад, а теперь настырно пытался привлечь внимание коллеги как бы случайно-задумчивыми движениями ручки. Чего Запольский, неиронично и ненамеренно, не замечал.

Его мысли до сих пор не отошли от презентации нового ЖК «Синие озёра». Все эти квадратные метры, планировки, этажи до сих пор проносились у него перед глазами. Стараясь поскорее избавиться от них и вернуться в работу, он несколько раз поморгал и, наконец, посмотрел в сторону Колиного стола. Тот, поймав взгляд коллеги, показал ему на пальцах осторожный, незаметный жест «окей», коснувшись большим пальцем указательного. Марк лишь устало улыбнулся в ответ.

Почти что получасовая презентация слишком измотала его. Особенно учитывая, что это была уже третья за день. По офису ходили слухи, что застройщик этих «Синих озёр» очень неплохо заплатил начальству за продвижение своего комплекса, и поэтому с каждого стола «первички» только про них и было слышно уже несколько дней.

Для Марка это было и хорошо, и не очень. Последнее заключалось в том, что в ближайший год он ни на какие озёра точно уже не поедет, даже под пытками. А из хорошего было то, что он знал этот комплекс уже на зубок и часто помогал более старшим коллегам, у которых было много клиентов, но мало времени. Попутно отрабатывая навыки презентатора, разумеется.



Его напарником был Александр Васильевич, матёрый сейлз-менеджер, работающий в фирме уже лет пять, а в продажах – бог знает сколько времени. Несмотря на неказистую внешность, постоянно съезжающий набок галстук и большую родинку на лбу, он умел к себе расположить практически любого клиента. Он мог точно, прямолинейно, но при этом вежливо подвести клиента к существованию проблемы, раскрыть все её грани, а потом любезно предложить её разрешить. Это больше всего изумляло Марка.

Так и сейчас Александр Васильевич вёл очередную словесную дуэль, из которой, казалось, он выходил победителем:

– Елена Степановна, я прекрасно понимаю ваши сомнения, – говорил специалист вежливо. – Но я вам говорю как эксперт: сейчас цены на новостройки только растут. Этот рост связан с сокращением предложений на рынке – все же ясно как божий день. И поэтому через несколько месяцев эта квартира будет стоить дороже минимум на десять процентов. Если такие квартиры вообще останутся.

– Но... но ведь можно же рассмотреть другие варианты в других комплексах, правда? – неуверенно отвечала женщина лет пятидесяти. – Вот мы с вами смотрели «Победу», там ведь тоже варианты ничего.

– Ничего, но вы сами сказали, что далековато от центра и что никакой зелени нет. А в «Елисеевских полях» вас не устроила инфраструктура. И, опять же, далеко.

Александр Васильевич протёр лоб, на секунду дав глазам отдохнуть, а затем сложил руки на столе.

– Вы ведь для сына квартиру выбираете, верно? К окончанию мединститута?

Елена Степановна кивнула.

– А какая специальность у вашего сына, скажите, пожалуйста?

– Хирургия.

– Хирургия. Значит, ваш сын хочет спасти жизни других людей?

Женщина в момент просияла, на её губах появилась лёгкая улыбка.

– Да, всё верно. Он сам ещё с юности хотел стать врачом. – При слове «врач» Марк взгрустнул. – И ещё он хочет наукой заниматься. Совмещать будет непросто, но он говорит, что справится.

– Ну вот же, Елена Степановна, – опытный риэлтор улыбнулся ей в ответ. – У вашего сына амбициозные и благородные планы. Но, скажите мне, может ли человек помогать другим и заниматься наукой, постоянно живя в некомфортных условиях? Задыхаясь от выхлопных газов? Тратя время на поездки в другой конец города по выходным, потому что в его районе одни пустыри? Скажите, сможет ли он чувствовать себя комфортно в таких условиях, и тем более – сможет ли он обеспечить хорошее качество услуг своим пациентам?

Лицо клиентки сначала исказилось, а затем застыло в выражении осознания, смешанного со страхом и лёгким ужасом. Её явно обеспокоили последствия, которые могут обрушиться на сына, если она совершит ошибку. Её взял страх. За его будущее, за то, что она может ему навредить. Причём даже не из-за своей неосторожности, а из-за своей скупости.

Александр Васильевич, всё ещё мягко улыбаясь, внимательно изучал её реакцию. Он понял, что задел нужную струну.

– И не лучшим ли было для вас решением в данной ситуации обеспечить спокойное, комфортное и гарантированно положительное решение этого вопроса, – последний пункт он особенно выделил, – положившись на нас и наших специалистов? Ради вашего же спокойствия, в конце концов.

– Слушайте... Александр Васильевич, – сказала клиентка после долгой паузы, – мне нужно подумать. Спасибо вам и вашему коллеге за такую подробную презентацию. И за чай тоже спасибо. Мы сможем встретиться с вами ещё раз, Александр Васильевич?

– Непременно, Елена Степановна, ну конечно можем. Я же тут в первую очередь для вас. Только давайте согласуем время встречи, когда вам будет удобно?

– Ой... Даже не знаю, у меня сейчас такой непонятный график... Давайте я вам напишу на почту в течение недели, и мы с вами договоримся, хорошо?

– Конечно, Елена Степановна, – специалист вежливо кивнул. – Без каких-либо проблем. Но если вы не напишите через два дня – я сам вас наберу, хорошо? И не дождавшись ее ответа, продолжил – Кстати, вам наш чай понравился? Вам к следующей встрече сделать этот же, или вы бы хотели что-нибудь другое?

– Нет-нет, чай замечательный! – рассмеялась клиентка. – Я буду более чем рада, если вы мне нальёте его в следующий раз.

– В таком случае договорились!

Александр Васильевич и Елена Степановна обменялись ещё парой любезностей и попрощались. Запольский также не остался в стороне и пожелал доброго дня, после чего залпом допил воду из высокого гранёного стакана воды.

– А ты молодец, Марк, – проговорил эксперт, также допивая свой чай. – Хорошо презентуешь наши проекты, так держать. Может, после небольшой практики и продавать уже начнёшь.

– А сейчас я разве не продаю? – недоумённо спросил Марк.

Александр Васильевич по-отечески улыбнулся:

– В том-то и дело, что ты презентуешь, а не продаёшь. После такой презентации, пусть и хорошей, отточенной, красивой, обычный клиент не захочет ничего покупать. Ему этого мало. Он услышал всё о твоём проекте, может, мысленно оценил или заинтересовался, и пошёл смотреть дальше. Другие варианты. Потому что ты представил ему продукт, а не спросил, что ему нужно. А вот когда ты докапываешься до его сокровенных желаний и потребностей и говоришь, что сможешь их решить, тогда ты уже завоёвываешь его. После этого он других риэлторов даже рассматривать не будет!

Марк призадумался. В словах старого коллеги звучала такая простая, но абсолютно верная мысль. Ведь ещё Пётр Сергеевич говорил, что клиента нужно располагать к себе, заинтересовывать своей экспертностью, задавать вопросы, вскрывающие истинные мотивы человека, о которых он на встрече чаще всего и не говорит никогда.

– Ладненько, молодой специалист, – прервал Александр Васильевич ход его мыслей, – иди и сделай себе перерыв на кофе. Заслужил. А как Пётр Сергеевич вернётся с командировки, я на тебя хорошую рецензию дам.

Искренне улыбнувшись, Марк благодарно кивнул, быстренько собрал все бумаги в дипломат и поспешил к своему рабочему месту.

– И диктофон свой не забудь!

Молодой человек резко обернулся и обнаружил, что его диктофон с записью сегодняшних презентаций действительно был случайно оставлен на столе. Надо было исправлять ситуацию.

– Спасибо, Александр Васильевич! – сказал Марк, кладя в дипломат маленькую чёрную коробочку. – И за совместную работу тоже спасибо!

– Пустяки. Набирайся опыта, пока есть возможность, чтобы не расстраивать Петра Сергеевича!

Матёрый продажник тепло улыбнулся, а затем вновь принялся за свой чай, который стремительно убывал. Марк же поспешил к своему рабочему месту – отложить все вещи, чтобы с чистой совестью устремиться к прохладному домашнему лимонаду и вкусным бутербродам. Проходя мимо соседнего стола, он не заметил, как за ним следом увязался Коля.

\*\*\*

Очевидным присутствие Николая стало только на подходе к кухне, когда он со всей силы похлопал своего коллегу по плечу. У Запольского от такого неожиданного радушия чуть душа в пятки не ушла.

– Молодчина, Марк! – радостно продекламировал Коля. – Как ты эти ЖК ловко презентуешь, я в восторге. Вот что значит природная харизма!

– Д-да ладно тебе, Коля, – всё ещё оправлялся от такого повышенного внимания Запольский. – Ты ведь тоже делаешь успехи. И на тебе сразу ведь два ЖК висит по презентациям. Ты вообще работаешь не покладая рук.

– Что правда, то правда. Но ими и интересуются не так часто. А у тебя аж три за день! – В этот момент Коля прижался к стенке, пропуская коллегу с кипой папок. – Наверное, уже устал повторять всё по тридцать третьему кругу?

– Не то слово. Поэтому не знаю, как ты, а я направляюсь на лимонадно-бутербродную терапию, – радостным голосом отвечал Марк. – Без этой панацеи я до конца дня не протяну!

– Так я тоже. Я последние минут сорок только и ждал, пока ты освободишься.

Так двое молодых специалистов наконец пришли на кухню. И как раз вовремя, ибо запас лимонада начал подходить к концу. Взяв предпоследний пузатый графин, а также захватив салаты и бутерброды, коллеги приземлились за дальним столиком у окна, дабы никому не мешать, и стали шумно делиться новостями.

Говорили в основном по работе: как у кого успехи, кому сколько клиентов удалось уговорить на встречу, какие курьёзы приключились в офисе. Марк рассказывал про случай с «древнейшим клиентом» – Евгением Генриховичем, мужчиной в почтенном возрасте, который наградил его не только недюжинным опытом и умом, но и такой же подозрительностью и осторожностью. С ним занималась ведущая специалистка, лучшая из лучших, однако даже ей понадобилось целых шесть встреч, чтобы уговорить его подписать договор. Затягивалось это в основном потому, что Евгений Генрихович постоянно отходил от предмета встречи и ударялся в свои воспоминания и рассказывал, как он лично был знаком с Евтушенко, как ездил на БАМ, как строил вместе с сокурсниками Красноярскую ГЭС, как был инженером на стадионе «Лужники» во время Олимпиады-80... Истории, конечно, были интересные – все соседние столы, особенно те коллеги, что постарше, слушали с упоением. Но вот только ведущая специалистка была не из их числа и первое время всячески пыталась склонить его обратно в сторону делового разговора. А потом просто смирилась и уже сама слушала за чашкой крепкого чая.

– И правильно сделала, – подметил Коля. – И истории интересные послушает, и человеку приятное сделает. Человек ведь умный, интеллигентный, столько всего сделал, а поговорить, наверное, и не с кем. Может, ему посоветовать свою биографию написать? Или мемуары?

– Я думаю, они ещё успеют. Контракт ведь только заключён, – ехидно ответил Марк. – А впереди ещё работа, оценка квартиры, клиенты. А с его желанием поболтать это всё может затянуться на полгода минимум. Интересно, что у него там за квартира?

– Я видел адрес и здание. – Николай показательно присвистнул. – В таком сам бы Леонид Ильич жить не побрезговал. Подозреваю, что квартира тоже достойная. Миллионов на тридцать точно. Я вот только не знаю, зачем ему эти деньги, если у него никого нет?

– Я думаю, он сам расскажет ближе к делу. Кстати говоря, а Катя всё ещё болеет? Ты с ней списывался?

– Да было дело. «Вчера в «Телеге» болтали», – немного сбивчиво произнёс Коля. – Говорит, что уже лучше, температура спала. Ещё погриппует пару дней, и в понедельник вернётся в строй.

– Радостно слышать. А то она столько клиентов оформила по телефону, встречи назначила, а нам теперь с коллегами разгребать, – Марк иронично погрозил невидимой Кате пальцем. – Непорядок, Екатерина, непорядок!

Двое друзей посмеялись и на некоторое время замолчали, активно поглощая помидоры черри с листьями салата и запивая это всё холодным лимонадом. Закончив со своим салатом, Марк откинулся на стуле, некоторое мгновение наслаждался моментом отдыха и приближающейся сытости, а затем вновь опёрся на стол и продолжил разговор:

– Говоря об опоздавших, а шеф когда возвращается?

– Завтра должен, по идее, – задумчиво сказал Коля, наливая лимонад из графина. – Вот же весело ему будет это всё проверять. Ну, я имею в виду, наши отчёты, записи голосовые. Пару дней на это точно уйдёт.

– Ну, так ему же за это доплачивают.

– Да-а? Разве?

– Ага.

– А я даже как-то и не подумал.

– Нам и не об этом надо думать, – весело уточнил Марк. – Нам надо думать, как самим дорасти до его уровня. Или хотя бы до уровня наших старших коллег. Таких как Александр Васильевич.

– Не знаю, мне как-то больше импонирует Валерьян Павлович, – возразил Коля. – Он самый что ни на есть интеллигент в хорошем смысле этого слова. Я бы даже сказал, джентльмен. И обаяния в его преклонные года ему не занимать. И ведь мог бы работать уже руководителем отдела или покруче, а всё ещё рядовой эксперт...

– Мне почему-то кажется, что у него была совсем другая профессия. И что она непременно была связана с каким-нибудь изящным искусством.

– Аналогично. Он мне напоминает дирижёра из нашего местного театра. Может, это он и есть?

Коллеги снова засмеялись. Обсуждение продолжилось разными байками по стажировке. Потом перетекло в сферу личного. Николай с энтузиазмом рассказывал, как он всё обставляет на новой квартире, какой он там «хай-тек хочет устроить». И всё расспрашивал о ремонте, о котором Марк заикнулся ещё на прошлой неделе. И хотя он потом сказал, что это всё была мимолётная мысль, Коля не отставал от него, предлагая различные дизайнерские решения и материалы. Он в прошлом был дизайнером, даже вроде учился на него. Но закончить не вышло по каким-то невыясненным причинам, которые Николай пока не спешил раскрывать. Марку же рассказывал о передвижной выставке Дали, что прибыла в Москву на прошлой неделе, и что, как Катя выздоровеет, им втроём обязательно надо будет туда сходить. А то они всё собирались куда-то выбраться на выходных или после работы, да так и не получалось.

– Слушай, Марк... – загадочно начал Николай. – А что, если нам с тобой куда-нибудь сходить сегодня? Я тут знаю одно местечко недалеко, пару станций отсюда – там просто отменный паб. Не важно, любишь ты спиртное или нет, я это место ценю в первую очередь за их кухню. Мясо и колбаски – просто закачаешься. Клянусь честью молодого специалиста!

– Ладно, давай, – с улыбкой согласился Марк. Небольшая разгрузка посреди недели ему бы точно не повредила. – Только мне надо пару звонков сделать и отчёт написать. Это где-то часик, я думаю.

– А ещё не закончил? Я думал, наш перспективный специалист уже успел сделать все дела на завтра и послезавтра!

– Куда там. У меня же сегодня одни презентации были, ты ведь сам сказал.

– Верно, верно. Ну, тогда я пойду заканчивать свой отчёт и буду ждать тебя. Как закончишь, собирайся и приходи ко мне. А пока что оставляю тебя наедине с твоим вкусным бутербродом.

Николай широко улыбнулся, после чего встал и пошёл к выходу с кухни. У остальных сотрудников перерыв уже тоже закончился, и Марк остался один.

Не спеша заканчивая свой ланч, Марк снова предался мыслям. Он вообще любил думать и размышлять в свободное время, будь то что-то важное и существенное или обыкновенный пустяк. В этот раз молодой москвич думал о том, что уже почти месяц работает в одном из лучших агентств недвижимости столицы. И хоть за это время произошло много всего предвиденного и непредвиденного, он показал себя с очень хорошей стороны. А значит, как он считал, его уже скоро должны принять как полноценного работника. С повышенной ставкой комиссии. И, что также не могло не радовать, он ясно видел, за что получает деньги. Он видел взаимосвязь своего труда и вознаграждения. В отличие от предыдущей работы, где под страхом увольнения и лишения премии заставляли перерабатывать. В выходные. В праздники. В ночные смены. Без внимания к твоему самочувствию – главное, что живой и стоишь на ногах. А премии за всё это... были просто смешными. Такими, о которых можно анекдоты сочинять для колонки юмора в газетах. Но вот только, к сожалению, это был не журнал, а реальная жизнь.

С другой стороны, Марк очень радовался тому, что может многое схватывать буквально на лету. А ведь он никогда не думал, что жизнь приведёт его на работу в агентство недвижимости. Тем более такое крупное. Ведь он уже не только обзванивал клиентов в обед и после полудня, он занимался презентацией и помогал своим старшим коллегам, когда был аврал. Он действительно чувствовал себя полезным и нужным. И хотел учиться дальше.

Вдруг в серьёзные рабочие думы Марка прокралась одна шальная мысль о сегодняшнем походе в паб. Он не часто ходил по подобным заведениям, тем более в компании, так что это казалось ему чем-то приятным и новым. Сходить на ужин с хорошим коллегой в достойное заведение – это ли не мечта обычного офисного работника? Простая мечта для простого рабочего дня.

И пока Запольский думал, какие бы напитки он мог осилить сегодняшним вечером, на кухню стрелой влетел Николай, обогнул несколько столиков и подбежал к нему.

– Марк, ЧП! – произнёс он, слегка запыхавшись. – Там клиент. У тебя клиент!

– А... ладно. «С кем я буду его принимать?» — протянул молодой человек, не понимая, в чём спешка.

– Ни с кем, Марк! Ни с кем! Этот клиент договаривался с Валерьяном Павловичем, но он ушёл час назад, сказал, что сердце у него болит. Я даже мигалки видел у входа. И клиент сейчас вот ожидает на ресепшене, а принять-то его некому! Все заняты, у всех свои сидят за столиками!

Запольский постепенно начал осознавать происходящее. И от осознания ему самому делалось нехорошо.

– Так, а почему я-то? Почему не ты или кто-то другой?

– Меня вот заместительница Петра Сергеевича сейчас перехватила, – продолжал объяснять Коля, уже отдышавшись. – Забыл, как её по имени-отчеству. Велела разыскать именно тебя, как более опытного, и вернуться на ресепшн, когда ты будешь на месте. Вот я здесь.

Сердце стажёра начинало биться всё сильнее и сильнее. Чужой клиент, о котором он совершенно ничего не знает, пришёл в офис и ждёт, пока именно он его примет. Он, молодой специалист, ещё стажёр, вместо опытного эксперта. В глазах начало постепенно мутнеть...

– Эй, Марк, не переживай ты так, – старался изобразить уверенный тон Николай. – Всё нормально. Это просто клиент. Он тебя точно не съест. Просто вернись на своё место, приведи себя в порядок, а дальше как нас учили на холодных звонках. Я думаю, это не сильно сложнее будет. А если он будет по новостройкам, то это беспроигрышный вариант. На крайний случай позови меня, если он сильно в них заинтересуется.

Слова Коли отчасти успокоили молодого человека. Ведь правда, это всего лишь клиент. Что может быть плохого. Тем более с его деликатным подходом и харизмой.

– Ты прав, – наконец сказал Запольский. – Абсолютно. Через пять минут можешь его звать. Я буду готов.

Николай быстро кивнул и вылетел из кухни. Марк ещё несколько мгновений сидел, словно в ступоре, а затем резко встал и стремительным шагом направился к своему столу. В его мировосприятии сейчас ничего не существовало. Почти ничего: там был только он, его знания и, с другой стороны ринга, клиент. Лекции и конспекты проносились в его мозге, скрипты по «Синим озёрам» всплывали почти строчка в строчку.

Приведя своё рабочее место в порядок всего за пару минут, он жестами подозвал Колю с ресепшена и попросил его разузнать, что любит клиент – чай или кофе. Ответом был двойной эспрессо. Быстренько приготовив напитки клиенту и себе, Марк дал знать, что он готов к встрече. И хотя всё его нутро кричало и паниковало, хотело куда-то убежать и скрыться, внешне он был совершенно невозмутим.

Тут Марк вспомнил, что забыл достать диктофон, а ведь записать первого клиента по продаже было очень важно как для себя, так и для Петра Сергеевича. Аккуратно нащупав его левой рукой, он беззвучно положил его на стол около папки с новыми ЖК и включил запись.

Наконец на горизонте показался его первый клиент. Это был бритый мужчина средних лет с небольшой залысиной, одетый в джинсы, кеды и бежевую кожаную куртку, на воротничке которой красовался какой-то мелкий металлический значок – отсюда было не разглядеть.

И Марку он сразу не понравился. Казалось бы, обычный человек, которых он каждый день на улице видел. Но что-то в нём было отталкивающее. Может быть, с походкой что-то не то?

По мере его приближения Запольский поднялся с кресла и протянул руку через стол.

– Добрый день! Вы, должно быть, Василий Петрович? – начал вежливо молодой эксперт. – Я Марк, эксперт по решению жилищных вопросов. Прошу прощения за ожидание, Валерьяну Павловичу сегодня нездоровится, поэтому вместо него вас буду принимать я. Но не переживайте, мы с вами всё разрешим. Кстати, ваш кофе уже готов!

С этими словами Запольский заботливо подвинул блюдце с чашкой в сторону клиента. Тот лишь молча кивнул и развалился в кресле. Марк тоже присел, распахнув ладони в дружественном жесте.

– Итак, Василий Петрович, с чем вы пришли в наше агентство и какой ваш жилищный вопрос мы будем решать? – начал Марк, чётко следуя методичке по холодным звонкам.

– Можно просто Василий, – начал клиент хрипловатым голосом. – Хочу квартиру купить новую в центре Москвы за семь миллионов. Что посоветуете?

Марк уже хотел раскрыть рот и рассказывать про новые и классные жилые комплексы, но тут же впал в ступор. Семь миллионов – этого ведь не хватит даже на вторичную однушку на окраине, чего уж там про новые ЖК! Что же делать? Что ему сказать? Как ему мягко намекнуть, что в рамках данного бюджета в центре столицы квартир уже давно нет? Что это цены двухлетней давности. И если вкладываться в центр, то надо добавить, как минимум ещё столько же. Как минимум, а то и в разы больше.

– Хорошо, замечательно. А скажите, каков ваш итоговый, финальный бюджет? – с намного меньшей уверенностью спросил Марк.

– Я же вам только что сказал – семь миллионов.

– Да-да, я вас услышал... – Запольский чувствовал, как разговор начинает трещать по швам. – Но, может быть, вы хотели бы вложить больше, чтобы иметь лучшие, комфортные условия?

– А что, у вас на эту сумму ничего нет? «Только дороже?» – слегка ядовито спросил клиент.

Швы разговора расходились всё сильнее.

– Мы... мы можем подобрать квартиру почти под любой бюджет. Просто я бы хотел знать, что для вас важно при подборе квартиры?

– Мне нужна однушка, больше двадцати квадратов, район... ну, центр или не более чем в пятнадцати-двадцати минутах от центра на метро или МЦК. И чтобы с минимумом дополнительных вложений.

Запольский совершенно осел. Под это определение попадало восемьдесят процентов однокомнатных квартир из их базы. И ни одна из них не стоила семь миллионов. Надо было что-то срочно придумывать. Копаться отчаянно в базе, ища бабушкину квартиру с тараканами по соседству? Не вариант. Копаться в базе не вариант в принципе. Может, аккуратно провести презентацию ЖК? Фотографии красивые, комплекс шикарный – Марк сам бы там жил. Может, и клиента этого строптивного зацепит.

– Слушайте, Василий. У нас тут как раз скоро сдают новый жилой комплекс, называется «Синие Озёра», который может вам подойти, – бросился в отчаянную атаку Марк. – Там инфраструктура, природа рядом, полы с подогревом. Может, вы хотели бы посмотреть?

– Если вы так считаете, то показывайте. Вы же специалист.

Презентация прошла в целом складно. Судя по выражению лица, клиент пару раз был явно заинтересован, даже задавал уточняющие вопросы. Но когда в конце зашёл вопрос о цене, Василий опять расстроился – это читалось на его лице. Вдохновлённый красивыми рассказами Марка о «жизни по европейским стандартам», после озвучивания цен на недвижимость он вернулся в родную дорожку – во всех смыслах – Москву. Напоследок он допил кофе, тяжело вздохнул, поблагодарил Запольского за встречу и сказал, что перезвонит, если решится на этот вариант, и медленно побрёл к выходу.

Марк чувствовал, что это провал. Провал, который уже записан на диктофон и завтра будет передан его шефу. Который вполне может счесть это достаточным основанием для того, чтобы не принимать его на полную ставку. И будет иметь на это полное право. Все мечты, все планы о будущей карьере рушились прямо на глазах. А ведь ещё час назад всё было хорошо, и он имел все шансы стать молодым и перспективным экспертом...

Молодой человек упёрся ладонями в лоб, вжавшись в стол так, будто хотел себя в него закопать. Ведь у него был шанс, и он его так нелепо упустил. Он изо всех сил старался, делал всё по методичке, но, увы, не смог. Так что оставалось винить только себя.

Как всегда неожиданно, рядом с ним нарисовался Коля.

– Эй, Марк, – начал он дружеским тоном. – Я слышал часть разговора. Не переживай ты так из-за него. Это вообще не твой клиент был. Ну что тебе за это будет? Ну, может, сделает тебе Пётр Сергеевич небольшой выговор, ну и делов-то! Жизнь ведь на этом не остановится. Не надо так убиваться.

Запольский слышал его вполуха. Хотя он и очень ценил желание Коли помочь, он воспринимал его слова исключительно как утешение. Но оно никак не могло помочь в завтрашнем разговоре с шефом и последующем увольнении.

– Давай-ка мы сейчас с тобой соберёмся и пойдём в тот паб, – продолжал Коля в том же мягком тоне. – Покушаем, выпьем. Обсудим план дальнейших действий. И всё будет хорошо.

– Нет, Коль, – сухо ответил Марк. – Я как-то уже не хочу. Прости, давай в другой раз сходим. Я лучше домой пойду, я очень устал.

– Понимаю, – вздохнул коллега, – понимаю. Ну, если что, можешь звонить или писать в «Телегу», когда захочешь. Я буду на связи.

С этими словами он встал и, закинув пиджак за спину, направился к своему рабочему месту.

Марк ещё долго сидел неподвижно за своим столом. Пытался сконцентрироваться, что-то придумать, но в голове вертелась лишь мысль о его провале. Поняв, что с ней ничего не сделаешь, он медленно собрал вещи в дипломат, отдал диктофон заместительнице шефа и так же неспешно вышел из офиса.



Дорога домой прошла как в тумане. Марк, будто робот, зашёл в метро и точно так же из него вышел. На других пассажиров он никак не реагировал и вёл себя крайне вяло. Еле доволочив ноги до своей квартиры, он повернул ключ, попав в скважину лишь с пятого раза. Он даже на неё не смотрел. Внутри он, не включая свет, кинул на тумбочку дипломат, верхнюю одежду и завалился в постель. На его счастье, сон пришёл быстро.

## **Разбор полётов. Волшебная техника вопросов.**

### **День 23.**

Следующее утро не сулило ничего хорошего. Да, жара немного спала, в офисе было в целом спокойно. Даже презентации проводить не пришлось, только несколько клиентов обзвонить. А на кухне в качестве десерта в этот раз был «Наполеон», любимый торт Марка.

Но это всё меркло в его глазах перед предстоящим разговором. Он уже знал, что шеф вернулся – даже видел его между дальних рядов. И понимал, что это возвращение не сулит ему ничего хорошего, хотя ещё во время вчерашнего обеда он его искренне ждал.

В конце концов, Запольский просто смирился с ситуацией, которая казалась ему совершенно безвыходной, и решил побыть напоследок полезным, взяв на себя часть бумажной работы. За ней и застала его заместительница шефа – её имя он так и не вспомнил – и сказала, что его вызывает в кабинет Пётр Сергеевич.

«Ну вот и всё», – подумал Марк, направляясь к шефу на ковёр. Он уже смирился со своим грядущим положением, так что на его лице и в душе были уже не отчаяние и обида на самого себя, а лишь безучастность и отрешённость.

Предварительно тихо постучавшись, он ступил в кабинет.

– А, Марк, заходи-заходи! – Пётр Сергеевич был на удивление в хорошем расположении духа. Его стол, обычно заваленный папками с отчётами и договорами, в этот раз выглядел довольно чистым. Позади стола на одной из полочек стоял аквариум с его золотой рыбкой, которая плавала по палубе затонувшего корабля.

– Добрый день, Пётр Сергеевич, – тихо сказал Запольский, присаживаясь и поднимая свой стеклянный взгляд на шефа.

Закончив что-то расписывать на бумаге, шеф наконец обратил внимание на своего работника и начал вещать:

– Значит, прослушал я твои записи, Марк... А ты чего такой, прости за выражение, каменный? У тебя что-то стряслось? – Пётр Сергеевич окинул его вопросительным взглядом.

– Да нет, всё хорошо, Пётр Сергеевич, – ровным тоном ответил стажёр.

– Весь твой вид говорит мне об обратном. Ты, наверное, переживаешь из-за вчерашнего клиента, да?

На каменном лице Марка после долгого времени появилась эмоция удивления.

– Но... как вы поняли, Пётр Сергеевич?

– Ну я ведь тоже не был профессионалом с самого первого дня, – улыбнулся шеф. – Тоже приходилось учиться, набивать шишки. Иногда очень болезненные шишки. Но главное в этом всё – обучаться и расти над собой. Если есть способности и желание, то профессионализм – это лишь вопрос времени и опыта.

Пётр Сергеевич налил себе воды из высокого графина из зелёного стекла и предложил Марку стаканчик. Тот молча кивнул.

– Так вот, возвращаясь к твоим аудиозаписям. Скажу сразу – презентуешь ты уже отлично. Ты многим за эту неделю помог заключить договора. И я очень доволен хвалебными отзывами твоих старших коллег о тебе. Но вот в чём дело: презентация – это лишь малая часть на пути к заключению договора с клиентом. После хорошей презентации его с тобой захочет

подписать только очень замотивированный клиент. А как ты думаешь, сколько у нас таких бывает, в процентах?

– Хм... – Запольский поправил свои очки. – Наверное, десять-пятнадцать?

Пётр Сергеевич весело усмехнулся.

– Эх, если бы такая статистика была правдой, у тебя бы уже была парочка своих клиентов, которым ты бы успешно продавал эти «Синие озёра». Но, к сожалению или к счастью, реальность у нас другая, Марк. И такие клиенты составляют всего пять процентов. А то и меньше!

– Так а как же с остальными быть, Пётр Сергеевич? – задался резонным вопросом стажёр.

– А к остальным нужно находить свой подход. Всё довольно просто.

Пока Пётр Сергеевич потянулся к одной из папок, Марк попытался вникнуть в его последнюю фразу. То есть как это «просто»? Нужно ведь узнать человека, понять, что ему предлагать, понять, что он хочет, как с ним говорить, и это всё за первую встречу! Ему казалось это каким-то непостижимым искусством.

– Конечно, все люди разные, – продолжал Пётр. – У каждого своя жизнь, свои заботы, свои стремления. Но к нам они приходят в офис, чтобы мы решили их вопросы по жилью, – помнишь с брифинга, да? Но, чтобы решить эти вопросы, нам нужно знать их потребности... Эм, давай я тебе дам листок с ручкой.

– Благодарю вас, у меня свой блокнот имеется.

– Замечательно! Так, потребности. Нам их необходимо знать, чтобы предлагать клиенту то, что его заинтересует. И очень важно задать вопросы так, чтобы клиент нам сам о них рассказал, чтобы у него появилось желание с нами поделиться своими проблемами. Ведь мы для него – чужие люди, которых он впервые видит. И ещё, если мы будем вопросы дурацкие задавать и вытягивать из него клещами информацию, он с нами работать совершенно не захочет. Потому важно сделать так, чтобы он рассказал нам всё сам.

Пётр Сергеевич открыл ящик стола и достал диктофон – точно такой же, который был у Марка. Или это и вовсе был тот самый?

– Давай послушаем некоторые вчерашние фрагменты и освежим твою память. Понимаю, это очень неприятно, но это часть обучения. Это самоанализ. А он редко когда бывает приятным. Просто постарайся отключить сейчас эмоции и анализировать то, что ты говорил.

Спустя несколько проигрываемых фрагментов – в основном, они все были из начала, Пётр Сергеевич остановился на моменте, где Марк рассказывал про «Синие озёра».

– Вот тут сделаем первую остановку. Почему ты стал рассказывать про этот ЖК?

– Ну... я не знал, что делать. Он назвал цену, по которой квартиру найти просто невозможно. Ипотеку он брать, судя по всему, тоже не хотел. Я вообще до конца и не понял, чего он хотел, – у него такие общие описания были...

– А потому что он сам не знал, чего хочет, – ловко отрезал Пётр. – Или, может, примерно знал, но просто не сказал тебе, так как не посчитал нужным. А ты этого не выявил, не выявил его потребностей, и поэтому не смог дальше с ним вести диалог и узнать побольше о его желаниях. Это первая проблема. А когда ты не смог дальше его расспрашивать, потому что видно было, что он не особо разговорчивый, что ты тогда начал делать?

– Я начал рассказывать ему про эти «Синие озёра» в надежде его заинтересовать. Думал, он посмотрит этот комплекс, ему понравится, и тогда он, может, будет готов в него вложиться.

– И это как раз вторая проблема. Ты пошёл по заранее заготовленному плану. Ты ведь, наверное, быстренько пролистал ещё информацию по ЖК, характеристики посмотрел перед встречей, да? – Марк энергично закивал. – Так и думал. Будь я на твоём месте, я бы, наверное, так же поступил. Пошёл бы по проторенной и надёжной дороге. Только это с нашей стороны так выглядит. А знаешь, что ощущает клиент?

Запольский вопросительно наклонил голову.

– Что вот у нас есть огромное заготовленное «бревно» – наша презентация. И клиент мало того, что видит его впервые, так его этим «бревном» начинают изо всех сил дубасить по голове, загружая в его мозг ненужную и неинтересную информацию, о которой тот не просил. Вот он и испытывает к нам отвращение. И в непрофессиональных агентствах они так дубасят каждого своего клиента, невзирая на его потребности. И тем самым теряют большую часть продаж.

Пётр Сергеевич выдержал паузу, пока стажёр не отвлёкся от блокнота и снова не поднял на него голову.

– Вот эти две проблемы встречаются у каждого начинающего продажника, Марк. Презентатором быть относительно легко – большую часть времени ты говоришь, иногда отвечаешь на вопросы по ЖК, но в основном всё же работаешь языком и связками. И при этом нет никакой гарантии, что у тебя что-то купят. А вот если ты что-то хочешь продать, то нужно не только слушать, но и слышать клиента. И, конечно, задавать ему правильные наводящие вопросы. А чтобы это делать, нужно понять, что перед тобой за клиент. Вот как ты думаешь, что за клиент был у тебя вчера?

– Василий Петрович? Ну, он... хм... я даже не... – мялся Запольский.

– О чём он постоянно говорил тебе, что звучало в разговоре чаще всего? – подсказывал Пётр Сергеевич.

Марк на время задумался. А потом его будто бы осенило.

– Деньги! Он говорил про деньги, про эти свои семь миллионов без дополнительных вложений.

– Вот! – шеф поднял указательный палец вверх. – Вот, Марк. Для него больше всего важны деньги, финансовая сторона. Таких мы называем «экономист». Его ценность – это экономия, выгода. Это люди, которые хотят купить подешевле, а продать подороже. Те люди, у которых на первом месте всегда будут деньги, а если и не сами деньги, то соотношение цена-качество. Соотношение того, что они получают за деньги, которые вложили. И с такими людьми, конечно, нужно всегда разговаривать на языке выгоды, на языке денег. Считать выгоды приобретения или давать расчет потерь.

Пётр Сергеевич проехался на кресле в правую часть стола и подпер голову локтем, облокотившись на него.

– Вот, например, вы такой вот строптивый клиент, который гонится за экономией и выгодой и больше этих семи миллионов вкладывать не хотите. Можете, но не хотите! Поэтому я вам должен продемонстрировать те финансовые выгоды, которые вас ждут, если вы купите эту или другую квартиру. Но это потом. Сначала я вообще должен заговорить о недвижимости как инвестиции в ваше будущее – как с материальной, так и с нематериальной точки зрения. Должен спросить, что вы потеряете, если не вложите в свою будущую недвижимость? Это было бы хорошим крючком к такому вот Василию Петровичу.

Марк продолжал жадно фиксировать слова своего наставника.

– Но ведь не все клиенты гонятся за выгодой, – верно отметил он, заканчивая писать. – Наверняка ведь есть другие важные приоритеты.

– Конечно есть! И как ты думаешь, какие?

– Скажем, мама с детьми. Или даже целая семья, – предположил Запольский. – Они будут готовы переплатить и купить дороже, но зато взять квартиру в обустроенном районе с инфраструктурой, где тихо и безопасно.

– Чертовски верно сказано, Марк! – похвалил своего работника Пётр Сергеевич. – Таким важна безопасность. За себя, своих детей, свой комфорт, свой бизнес, и досуг. Поэтому мы называем их «безопасниками». Они всегда боятся всего: они боятся, что дом не достроится, что застройщик кинет, что риэлтор обманет, что деньги уведут. И что этот человек будет всегда требовать?

– Честность? Ясность? – быстро предположил Марк.

– Гарантии, – поправил его шеф. – Он всегда с вас будет требовать гарантии, чтобы вы ему всё подкрепили словесно, а лучше письменно. Он хочет знать, что вы ответственный специалист, которому можно доверять. Он очень хочет доверить все свои заботы и страхи вам, но при условии того, что вы заявите ему, что непременно с ними справитесь и не подведёте его. Видишь, Марк, – то уже совершенно другой тип клиента, которому выгода уже далеко не так важна.

Пётр Сергеевич немного отпил из своего стакана. Запольский последовал его примеру.

– Так-с, следующие два типа относительно простые. У нас уже есть те, кто ценит финансовую выгоду, есть те, кто ценит свою безопасность и комфорт. А что ещё ценят люди? Мы с вами всеми это уже немного затрагивали на брифинге, когда говорили о количестве вопросов.

– Может, время?.. – неуверенно предположил молодой человек.

– Ну посмелее, Марк, посмелее! – засмеялся Пётр. – Нет ничего плохого в ошибках, когда ты учишься. Верно, время. Это так называемые «скоростные» клиенты. То есть это люди, которым всё надо было ещё вчера. Быстро продать, быстро купить, быстро вложиться, быстро переехать, быстро взять контакт, чтобы вы быстро с ним связались, через две минуты перезвонили, через три прислали ему объекты на мессенджер и так далее. Это люди, которые во всём ищут скорость. Хотят сделать всё быстрее. По своей воле или по воле обстоятельств – это не важно. Важна здесь только скорость. И говорить с ними нужно на языке скорости. А если вы за ними не поспеваете, то вы их легко упустите. И даже моргнуть не успеете, как они уже перебегут к более расторопному конкуренту!

Пётр Сергеевич щёлкнул пальцами, показывая, судя по всему, мимолётность таких клиентов, за которую надо было непременно уцепиться будущему эксперту Запольскому.

– Последний тип, пожалуй, самый простой. Это VIP-клиенты, или, как мы их называем, «понтовые». С ними всё просто – самый лучший вид, самый лучший комплекс, самая дорогая отделка, всё самое-самое. Насколько это позволяет их бюджет, разумеется. Хотя иногда встречаются и очень богатые клиенты, которые готовы сразу сто лимонов за квартиру выложить. Но это, скорее, роскошная редкость.

Кратко отметив четвёртый тип, Запольский поднял вопросительный взгляд на шефа.

– И что, всего четыре типа? Это всё?

– В общем-то, да. Есть, конечно, смежные типы, и иногда встречаются весьма экстраординарные личности, к которым нужен в принципе особый подход. Но если знаешь эту основу, знаешь, что с ними делать, то это поможет справиться и с более необычным клиентом.

## **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.