

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

АВТОРСКИЙ СЕМИНАР АЛЕКСАНДРА КУЩАКА КЛИЕНТ Я - САМ:

новая стратегия работы со сложными продавцами
и покупателями



ТИПЫ КЛИЕНТОВ «Я – САМ» и их интересы

Тип клиента «Я – САМ»	Что ему интересно?
 Я САМ продавец	покупатели
 Я САМ покупатель	объект покупки, экспертная информация о «подводных камнях» сделки
 Я САМ продавец - покупатель	экспертная информация об альтернативной сделке





ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С «Я – САМ»

Решение о завершении диалога с риэлтором принимается быстро, если:

Риэлтор не демонстрирует скорость коммуникации, т. е. не удерживает инициативу переговоров и не говорит на языке интереса клиента



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ





«Я – САМ»

«Я – САМ» всё знает, поэтому невозможно ему что-то презентовать!

Стратегия работы с «Я – САМ» – это выяснение:

что из того, что он знает - вызывает у него сложности



РАБОТА ВОПРОСАМИ

РАБОТА ВОПРОСАМИ позволяет остаться в переговорах и удерживать инициативу



Требования: вопросы должны быть целенаправленными.



ТИПЫ ВОПРОСОВ

Тип вопроса	Как задавать вопросы?
<i>Открытый</i>	С помощью вопросительного слова (Что? Где? Когда? Для чего? В связи с чем? и т.д.).
<i>Альтернативный</i>	С помощью перечисления, разделительных союзов «или», «либо».
<i>Закрытый</i>	С помощью интонации (так, чтобы ответить можно было бы только «да» или «нет»)
<i>О факте</i>	Кто? Что? Как? (условия) Когда? (сроки). Зачем? (следование своей цели). Вопросы о прошлых и настоящих действиях.
<i>О мнении</i>	С помощью слов: Что думаете о ..., Как, по-вашему ..., Насколько вам важно..., Вы хотите... Вопросы о будущем.
<i>Нейтральный</i>	С вежливой, доброжелательной интонацией, с учетом степени доверительности беседы.
<i>Направляющий, давящий</i>	С использованием слов «же, неужели, разве, ли», бестактные вопросы, противопоставляя мнение собеседника мнению больших групп или значимых личностей.





«Я САМ продавец – покупатель» переговоры на объекте недвижимости РАБОТАЕМ С ПРОДАВЦОМ

Риэлтор: Какое ваше мнение о продаже – покупке квартиры с помощью риэлтора? (вопрос о мнении)

Клиент: Не вижу в этом смысла, продаю САМ, звонки идут, покупатели приходят!

Риэлтор: Правильно ли я понимаю, что покупатели активно смотрят квартиру? (закрытый вопрос)

Клиент: Да, просмотров много.



РАБОТАЕМ С ПРОДАВЦОМ

Риэлтор: Понимаю! Наверное, квартира нравится покупателям?
Покупатели высказывают положительное мнение? (закрытый вопрос)

Клиент: Да! Всем очень нравится!

Риэлтор: А интересовались у покупателей, почему не выходят на сделку? (закрытый вопрос)

Клиент: Нет, не спрашивал!



РАБОТАЕМ С ПРОДАВЦОМ

Риэлтор: Часто бывает так, что покупатель одновременно является продавцом. Он бы купил, но не может продать свою квартиру. Называется альтернативная сделка. В нашем АН мы успешно работаем с альтернативными сделками, иногда складываются самые настоящие цепочки из продавцов покупателей, сделки в которых совершить под силу большой группе риэлторов.

Интересно было бы продать и купить квартиру с помощью включения в такую цепочку? Мы поможем Вашему покупателю продать его объект – следовательно, дать возможность купить Ваш!



Выявили сложный момент, который клиент не может решить САМ, и готов делегировать решение АН.

7-11
ОКТАБРЯ





РАБОТАЕМ С ПОКУПАТЕЛЕМ

Риэлтор: Какие-то квартиры уже смотрели? Что-то понравилось? (закрытый вопрос)

Клиент: Да, смотрел несколько квартир, САМ нашёл в интернете, САМ договорился о просмотре!

Риэлтор: Обратили внимание на документы о праве собственности? (закрытый вопрос)

Клиент: Да, они показали мне выписку....

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



РАБОТАЕМ С ПОКУПАТЕЛЕМ

Риэлтор: Поинтересовались, что у них за ситуация с квартирой? Есть ли обременение? Использован ли материнский капитал? (закрытый вопрос)

Клиент: Да, один собственник, никто не прописан, квартира не в обременении, материнский капитал не использовали.

Риэлтор: Удалось проверить собственника на предмет банкротства/долгов перед кем-либо, участия в судебных делах? (закрытый вопрос)

Клиент: Нет, а разве это важно?

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



РАБОТАЕМ С ПОКУПАТЕЛЕМ

Риэлтор: Да, в случае, если собственник объекта недвижимости в долгах или к нему есть судебные претензии, то на квартиру может быть наложен арест.

Клиент: А как проверить эту информацию?

Риэлтор: Юристы нашего АН проведут проверку объекта недвижимости и помогут нивелировать риски! Готовы заключить договор с нашим АН на подбор квартиры?



Выявили сложный момент, который клиент не может решить САМ, и готов делегировать решение АН.



ВОЗВРАЩЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ КЛИЕНТУ



Ответственность – обязанность человека отвечать за слова, поступки, действия и их последствия.



Диалог с продавцом:

Риэлтор: Вчера мы показывали квартиру покупателю, он готов выходить на задаток, но предлагает свою цену 2 300 000 рублей (при цене объекта 2 500 000 рублей).

Продавец: Нет, это очень дешево.

Риэлтор: **Правильно ли я понимаю, что мы отказываем клиенту?**



ВОЗВРАЩЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ КЛИЕНТУ

Продавец: Но это очень дешево!

Риэлтор: Согласен! Но сегодня покупателей на рынке меньше, чем продавцов, поэтому они настаивают на своих предложениях. Предлагаю пойти навстречу покупателю, чтобы удержать его, но предложить меньшую скидку.

Продавец: Хорошо, предложите ему 2 450 000 рублей.

Риэлтор: Вас услышал, согласен, предложу ему 2 450 000 рублей.

7-11
ОКТАБРЯ



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ



Вопрос к самому себе: как я буду продавать объект недвижимости – какова моя стратегия?

7-11
ОКТАБРЯ



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ

Детализация состояния объекта недвижимости:
выделяем факторы, ускоряющие продажу
образец чек – листа

критерии описания	содержание критерия	ускоряет/замедляет продажу
Внешние - инфраструктура	*окружение	У
	*социальные объекты	З
	*парковка	З
	*благоустройство	З

7-11
ОКТАБРЯ



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ

Детализация состояния объекта недвижимости:
выделяем факторы, ускоряющие продажу

образец чек – листа

критерии описания	содержание критерия	ускоряет/замедляет продажу
Локальные	<ul style="list-style-type: none"> *категория дома (элитный, средний сегмент, эконом-класс) *год постройки *застройщик *этажность *вид материала постройки (кирпич, панель...) *форма собственности (ТСЖ, ЖСК, муниципальный...) *рельеф местности (в низине, на горе...) *система услуг, сервиса (охрана, детская площадка, парковка) *крыльцо, качество подъезда *соседи 	<ul style="list-style-type: none"> у з у у у

7-11
ОКТАБРЯ



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ

критерии описания	содержание критерия	ускоряет/замедляет продажу
Нерегулируемые	<ul style="list-style-type: none"> *площадь квартиры *кол-во комнат *планировка *входная дверь *прихожая *качество пола и используемые материалы *качество стен и используемые материалы *качество потолка и используемые материалы, высота *окна *батареи *сантехника (ванна, унитаз, краны...) *трубы *газ/электричество *двери *электрика *дизайн 	



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ

критерии описания	содержание критерия	ускоряет/замедляет продажу
Регулируемые	<ul style="list-style-type: none">*мебель*настенные украшения*бытовая техника*предметы хранения на балконах, лоджиях*загруженность квартиры лишними предметами – заставленность*все трубы закрыты – нет возможности посмотреть*сигнализация	



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ



Акцент на ускоряющие факторы продажи делается:

1. при написании рекламного текста в интернете
2. при проведении показа
3. при завершении сделки

7-11
ОКТЯБРЯ



КЛИЕНТ «Я – САМ» - ПРЕДЛАГАЙТЕ СТРАТЕГИЮ ПРОДАЖИ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ

Клиент «Я – САМ» должен видеть, что Вы продаёте объект недвижимости, т. е.

1. не просто пишете объявление, а привлекаете с помощью него покупателей
2. не просто проводите показы, а увлекательно презентуете его объект недвижимости
3. не просто ведёте процесс, а завершаете его сделкой

7-11
ОКТАБРЯ



ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР РОЛИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ «Я – САМ»

Клиент «Я – САМ» выйдет на сделку с Вами, если согласится с Вашей лидирующей позицией по отношению к себе.



ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ РОЛЬ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР РОЛИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ «Я – САМ»

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Характеристика уровня	Действия специалиста	Роль специалиста
сопровождение клиента	находится рядом с клиентом, общается с ним на бытовом уровне	«хвостик» сделки
информирование клиента	постоянно выдает всю информацию об объектах недвижимости, которой располагает на данный момент	информатор



ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР РОЛИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ «Я – САМ»

Характеристика уровня	Действия специалиста	Роль специалиста
консультирование клиента	оказывает помощь клиенту в решении его проблем	помощник
взаимодействие с клиентом	высокая плотность коммуникации, целевое информирование, советы, помощь в решении вопросов о недвижимости	профессиональный коммуникатор
продажи	преобразовывает, изменяет, убеждает клиента, контролирует динамику поведения клиента	эксперт - лидер

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР РОЛИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ

«Я – САМ»



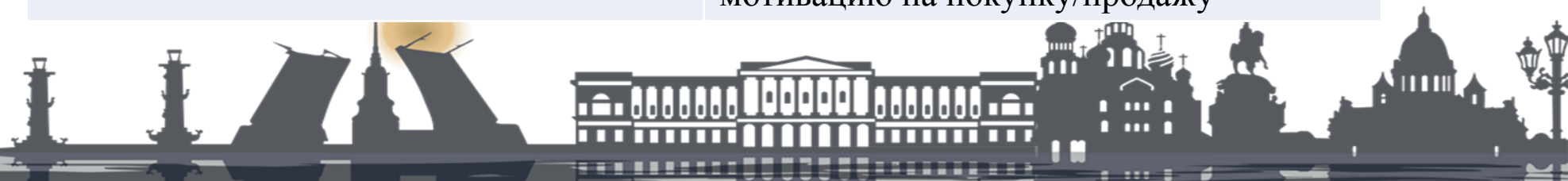
Какие действия необходимы для лидерства с различными сегментами клиентов «Я – САМ»:

Сегмент клиентов «Я – САМ»	Действия риэлтора
Сервисники	обходительное и подчеркнуто внимательное, эмпатийное общение
Знайки	экспертная информация в тонкостях и мелочах
Сомневающиеся	аргументы, подчёркивающие выгоду, пользу и преимущества покупки/продажи
Предприниматели	подбор оптимального объекта (покупатель), определение выгоды в скорости продажи (продавец)
Скептики	ответы на вопросы, отработка возражений
Исследователи рынка	перевод интереса, любопытства в мотивацию на покупку/продажу

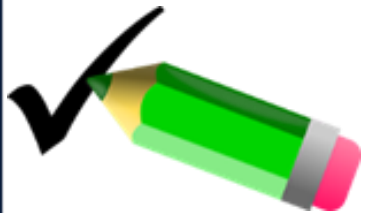
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



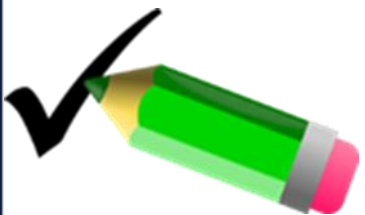
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ:



Определите готовность работы с клиентом «Я-САМ»



Овладейте искусством работы вопросами в переговорах для удержания инициативы и говорения на языке интересов клиента



Проводите ценовые переговоры с клиентом «Я-САМ» применяя технологию «возвращения ответственности»



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ:



Демонстрируйте клиенту стратегию продажи объекта, применяя ускоряющие факторы при написании рекламного объявления, проведении показа и закрытии сделки



Спланируйте действия необходимы для поддержания и развития лидерства в отношениях с клиентом «Я-САМ»



Автор – ведущий семинара
Кушак Александр Владимирович
+7 905 932 06 95, abk12@mail.ru



Один из самых интересных и востребованных специалистов РФ в области обучения на рынке недвижимости:

- *бизнес-тренер, предприниматель, писатель
- *автор более 25 специализированных семинаров и вебинаров для АН
- *автор бизнес-романа «Судьба риэлтора»

