

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**7-11
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ

Проблемы и ошибки, возникающие при взаимодействии Риэлтор-Клиент.

Технологии успешного взаимодействия

Татьяна Миляева





На современном риэлторском рынке очень много информации для клиентов. Для них открыты все возможности поиска покупки или продажи.

И сейчас все больше и больше появляется клиентов, которые не хотят платить, потому что искренне не понимают, за что.

Ведь они сами нашли, что нужно, и самостоятельно могут составить договор. Они попросту не верят в агентскую услугу!

В чем же дело? И что с этим делать?

A photograph showing a person's hands and arms as they write on a document on a wooden table. The person is wearing a grey long-sleeved shirt and a black watch. In the background, another person is partially visible, gesturing with their hands. The scene is set in what appears to be a meeting or office environment.

**Где найти этот самый «ключ»
к взаимовыгодному взаимодействию?**

**Где скрыты проблемы и ошибки этого
взаимодействия?**



1

Кто я? Кем я себя считаю? Какова моя миссия в этой профессии? ■

■

Чек-лист проверки себя

Ответьте себе честно на эти вопросы:

- Кто я? Кем я себя считаю?
 - Какова моя миссия в этой профессии?
 - Умею ли я взаимодействовать с людьми?
 - Умею ли я слышать и слушать?
 - Чем отличается процесс от результата?
-

Кем вы себя видите?



2

**Что я могу сделать, чтобы достичь успеха
в этой профессии?**

Чему научиться? От чего зависит успешное
взаимодействие Риэлтор-Клиент?

Что я могу сделать, чтобы достичь успеха в этой профессии?

Компетенции риелтора:

- Установление контакта
 - Выявление потребности
 - Определить: кто принимает решение?
 - Презентация себя и своей услуги
 - Умение вести переговоры
 - Отработка возражений
 - Управление эмоциями
-

2

”

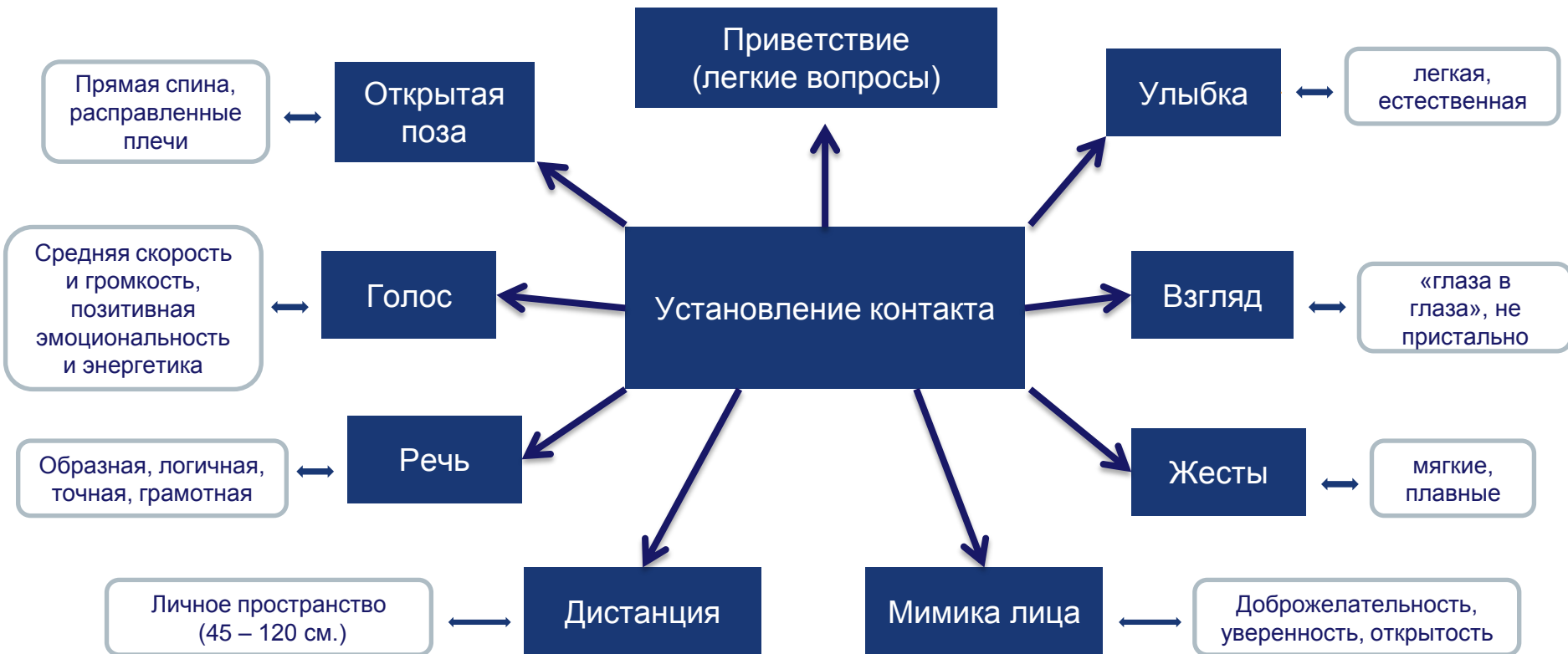
Установление контакта

”

Важно:

- Улыбка. Приветствие
 - При показе или при встрече в офисе - начинать с чего угодно, пример предложить чай, а не сразу к сути дела
-

Правильное взаимодействие – ключ к успеху



2

”

Выявление потребности

”

4 важных вопроса:

- Какова цель покупки / продажи?
 - Что для вас самое важное при выборе?
 - Предпочтения по квадратам / месту / стоимости ?
 - Какой расчет и в какие сроки?
-

2

”

Кто принимает решение?

|

”

Важно:

- Узнать кто ЛПР (лицо, принимающее решение)



2

”

Презентация себя и своей услуги

”

Важно:

- Знать сильные стороны компании
- Быть уверенным в себе
- Понимать ценность своей услуги



Секретная утренняя разминка на каждый день для работы с продавцом

- я умею продавать
- я знаю как продавать
- я знаю техники продаж
- со мной выгодно работать

Секретная утренняя разминка на каждый день для работы с покупателем

- я знаю лучшее предложение на рынке
- я умею вести переговоры
- я знаю, что надо брать сразу, а где торговаться
- я с первого звонка знаю, подходит ли Вам этот объект
- я знаю, как продать по максимальной цене и купить по лучшей цене

2

Умение вести переговоры

Важно:

- Знать компетенции переговорщика: управление эмоциями, коммуникативная грамотность, лидерская позиция
 - Вербальное и невербальное общение
 - "Подстройка" под клиента
-

2

Отработка возражений

Важно:

- Уметь превращать возражения в возможности

2

”

Управление эмоциями

|

”

Важно:

- Впереди всего интересы клиента, а «выпускать пар» нужно в другом месте



«4 важных кита» успешной работы:

Личные качества

Уверенность
Коммуникабельность
Дипломатичность

Экспертность

Знание рынка,
Проблем и потребностей
Клиента

Отношения

К своей услуге
К компании
К продажам

Знания

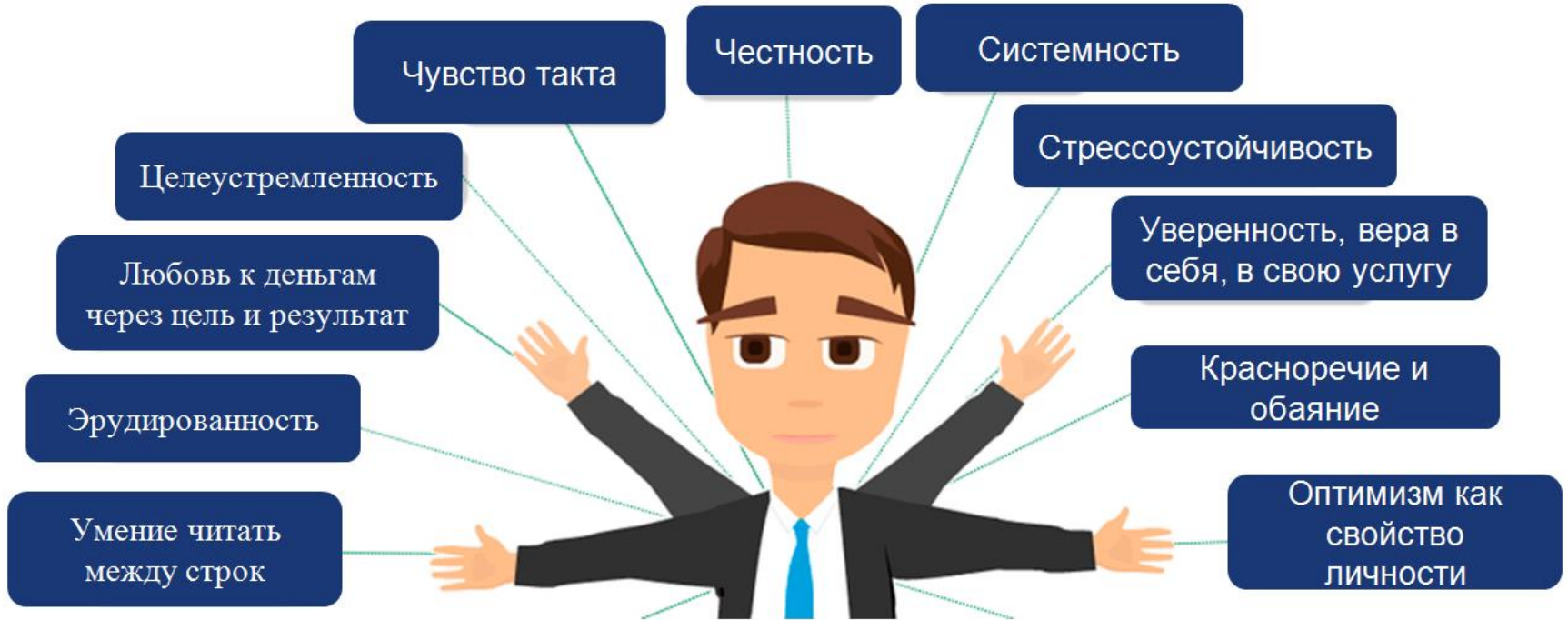
Техник продаж
И переговоров



Необходимые качества



Качества успешного риэлтора



**«Люди любят покупать.
Но не любят, когда им продают»**



3

Что самое важное для Клиента? |

Что самое важное для Клиента?

3



*Клиент - это главный герой вашей истории,
вы – агент, второй герой.
Но именно вы должны получить «Оскар»*



**Доверие - это одна из главных
составляющих в связке
"Риелтор-Клиент"**

Сегодня на рынке есть проблема:
мало доверия и перенасыщение информацией



4

**Какие главные
ошибки совершают риэлторы? |**

Страх и некомпетентность как главная ошибка риелтора:



Страх и некомпетентность как главная ошибка риелтора:

- Неуверенность в себе и в своей услуги
 - Отсутствие личных целей и планов
(нет миссии, нет активности, нет азарта, не обучается технологиям продаж)
 - Неумение слушать клиента и выявлять потребности
 - Забывает о первостепенной задаче – решение проблем клиента
(Клиент - не мешок с деньгами, а дальнейшие перспективы)
 - Не информирует клиента о ходе этапов работы
 - Отсутствие искреннего желание помочь клиенту
 - Забывает, что репутация риелтора и Агентства прежде всего
-

A photograph of two men in business attire shaking hands. The man on the left is wearing a light blue shirt and a dark tie, while the man on the right is wearing a dark suit, a white shirt, and an orange tie. They are both smiling and looking at each other. The background is a plain, light-colored wall.

5

Какие существуют технологии успешного взаимодействия?

Технология успешного взаимодействия

Этап	Цели этапа	Результат этапа
Подготовка	Знание рынка, наличие всех необходимых для работ материалов, настрой на работу	Вы готовы к любому клиенту и к любому, самому каверзному вопросу
Установление контакта	Начать разговор с клиентом, расположить к себе, заинтересовать клиента	Клиент начинает отвечать на вопросы, поддерживает разговор
Выявление потребностей	Узнать, что необходимо клиенту, воронка вопросов на формирование потребностей	Риэлтор знает: 1.Что у клиента сейчас 2.Что он хочет получить
Презентация	Максимально выгодно рассказать о себе, услугах, и предложить клиенту решение его вопроса	Клиент заинтересован в заключении договора
Работа с возражениями	Снять возможность сомнения клиента	Клиент готов с вами работать, заключить договор
Реализация договоренности	Взаимодействие, поиск, показы	Подписание договора, завершение сделки
Самоанализ	Оценить свою работу	Самосовершенствование

Общий вывод:

Что важно знать и уметь риэлтору

- Первое касание с клиентом
 - Учиться и тренироваться, вырабатывать навыки
 - Экспертность риэлтора: знание рынка, проблем и потребностей клиента
 - Искренняя заинтересованность в клиенте: проявлять интерес и готовность помочь осуществить клиенту задуманное
 - Сервис и дополнительные услуги
-

Не продавать, а повышать собственный
профессионализм

**«Ключ» к успешному взаимодействию –
это сам клиент и доверие к вам.**

**Работайте с каждым клиентом так, как будто вы
хотите получить «Оскар». А сколько «Оскаров»
вы получите - зависит только от вас.**



**– Он может
быть Вашим!**

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Татьяна Милыева

Генеральный директор

АН «Городской Жилищный Центр»

Телефон: +7 903 902-02-89

почта: gzc-tg@mail.ru

