

**Секция «Система профессионального образования и подготовки кадров на рынке недвижимости».**

# **«Эмоциональный разум риэлтора. Какое обучение дает рост сделок»**

**Ведущий:** Ярослав Степанович Панькив – директор, тренер-консультант КГ «ИнтерАктив».  
Автор книг «Лучший учебник для риэлтора. Как стать успешным в профессии», «Управление эмоциями и ваша успешность».



# Долой обучение ради обучения ТОВАРИЩИ!

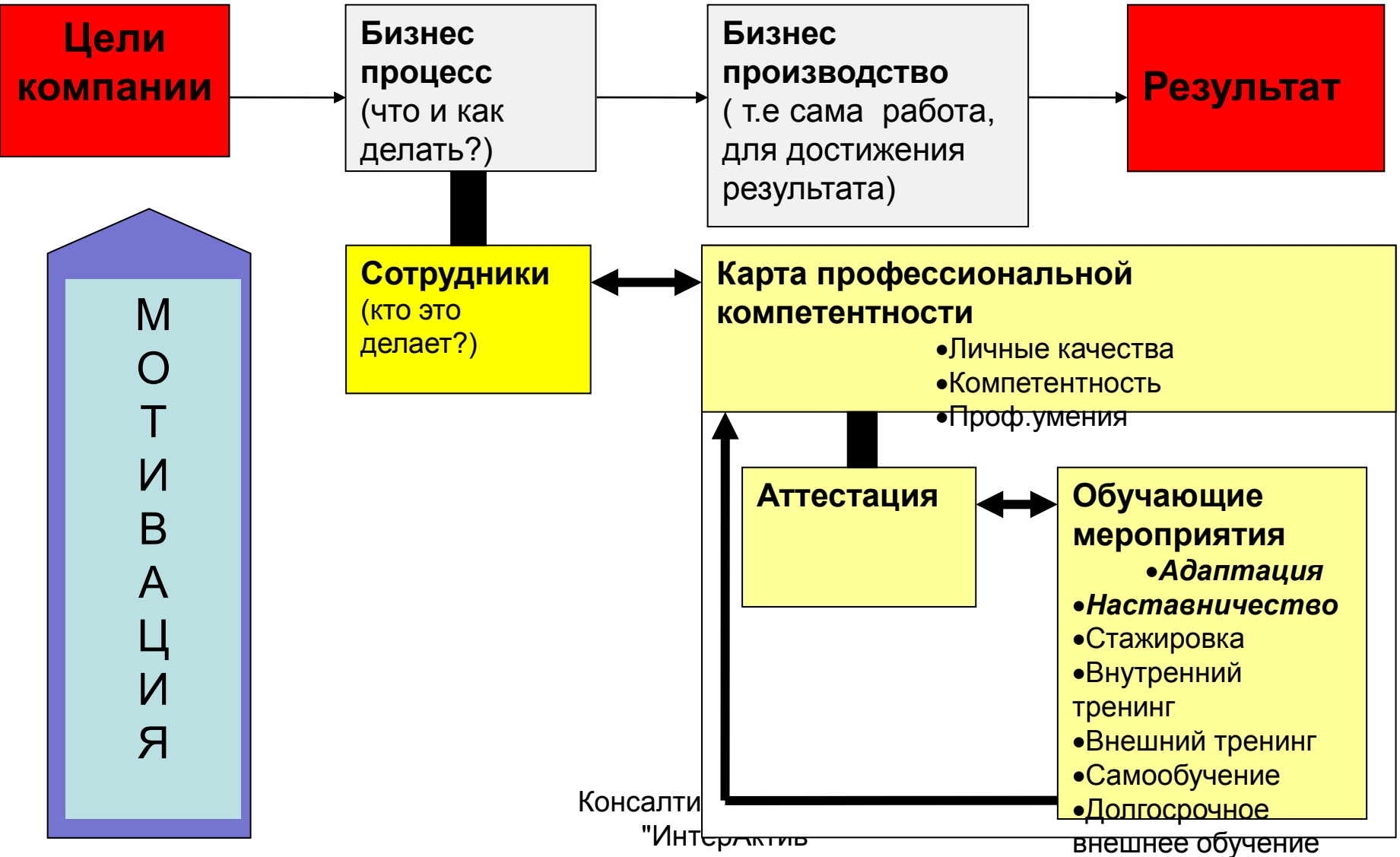


Учиться, учиться и еще раз учиться!  
4725.RU

**ДАЕШЬ ОБУЧЕНИЕ ПОД:**

- **ЦЕЛИ АГЕНТСТВА**
- **СИТУАЦИЮ НА РЫНКЕ**
- **ПОД УРОВЕНЬ  
ЗРЕЛОСТИ СОТРУДНИКА**

# Место и значение процесса обучения сотрудников в работе руководителя



# ФОРМУЛА УСПЕХА ДЛЯ РИЭЛТОРА



( ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА: ответственность, стрессоустойчивость и т.д

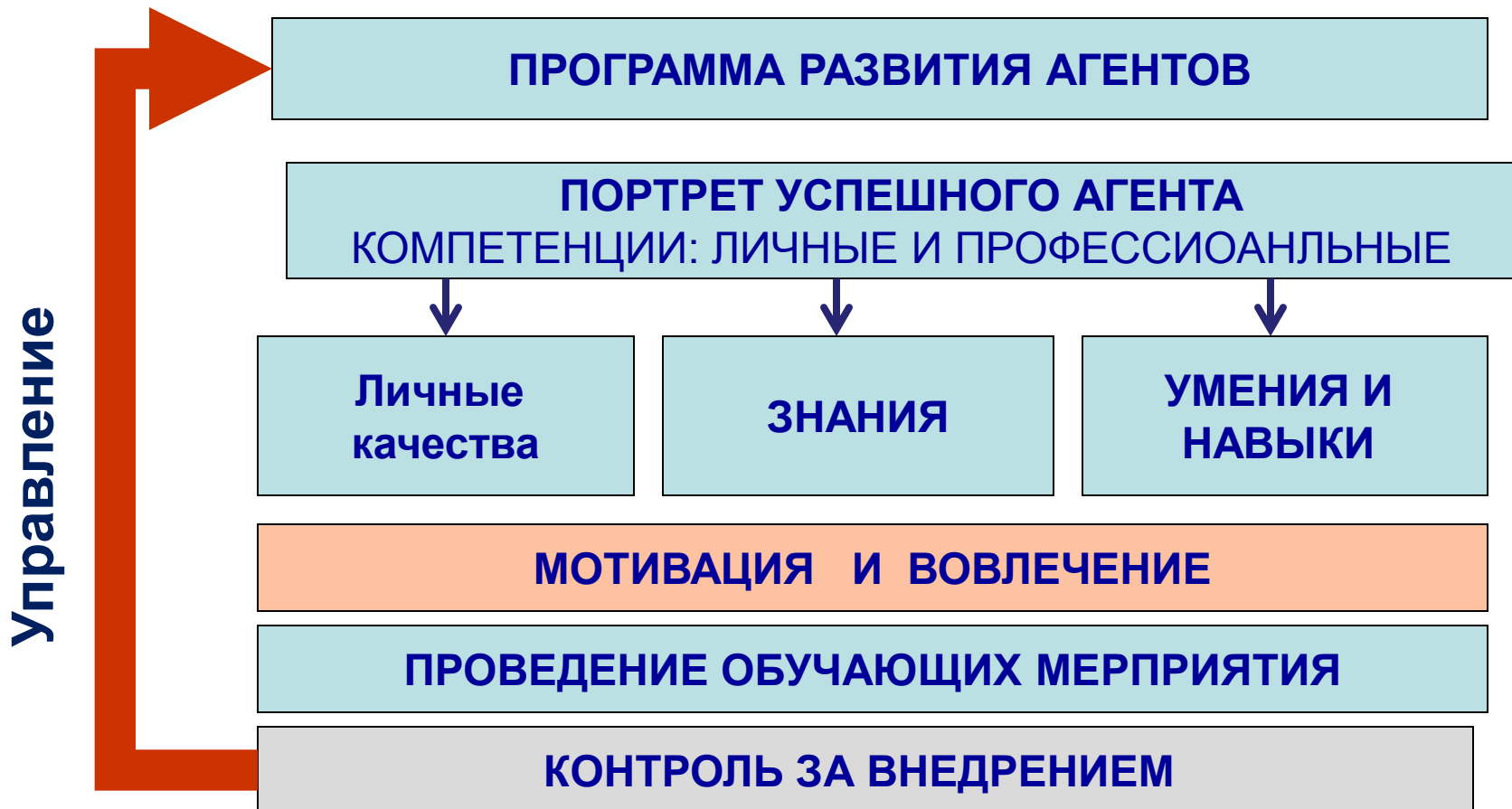
+ необходимые ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ

+ наличие ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ)

✘ МОТИВАЦИЮ внутренне желание к определенным действиям

✘ на проявление ИНДИВИДУАЛЬНОСТИ человека (чаще приходит с опытом).

# Обязательные составляющие эффективного обучения сотрудников



# Причины снижения эффективности обучения

1. Отношение к своему делу, как к источнику получения денег, а не как к серьезной профессии
2. Часто у сотрудников присутствует мотивация на совершение сделки, а не рост собственного профессионализма
3. Отсутствие во многих агентствах стандартов работы, качественных учебных материалов
4. Набор агентов ведется из числа труднообучаемых ( возраст, людей с низким уровнем ключевых личностных компетенций)
5. Качество обучения невысокого уровня
6. Обучение носит бессистемный характер
7. Отсутствует контроль внедрения полученных знаний в ежедневную практику - огрехи менеджмента

# Таблица компетенций ваших сотрудников

Агенты	Что необходимо уметь для совершения сделок		
	Компетенция 1	Компетенция 2	Компетенция 3
Петров	Улучшить внешний вид	Рекламу правильно давать	
Сидоров	Создавать качественный контакт с клиентом	Выяснять потребности	
Рабинович		Вести ценовые переговоры по стоимости О.Н.	Постпродажное ведение клиента

# Эпоха больших перемен





# 5 главных вопросов

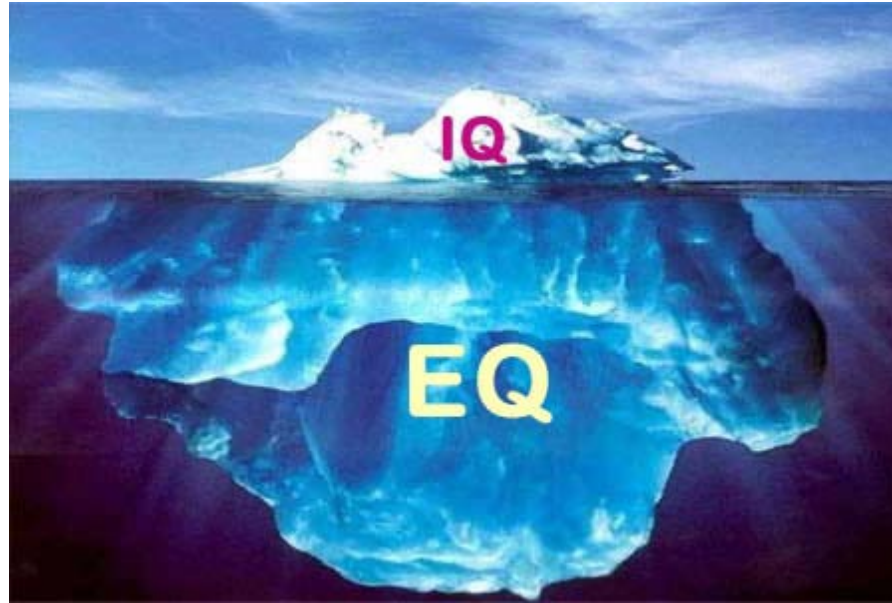
1. Чему обучать на данном этапе рынка?
2. Как вызвать желание учиться?
3. Как привлечь новых и удержать «старых» агентов?
4. Когда и как обучать?
5. В каком случае полученные знания агенты будут использовать, формируя необходимые навыки?

# **5 основных навыков для успеха в настоящем рынке**

- 1. Сохранение боевого настроения:  
самомотивация и самодисциплина**
- 2. Создание потока клиентов (обращений)**
- 3. Квалификация клиентов (муда или  
потенциальный клиент)**
- 4. Ценовые переговоры (как для продавца, так и  
для покупателя)**
- 5. Как побудить клиента к принятию решения**

**Вывод: КАЖДЫЙ ИЗ НАВЫКОВ ТРЕБУЕТ  
ВЫСОКОГО УРОВНЯ РАЗВИТИЯ EQ**

# Почему важно развивать эмоционального разум риэлтору?



## Успешность любой деятельности

на 33% определяется техническими навыками, знаниями и интеллектуальными способностями (IQ)

на 67% — эмоциональной компетентностью (EQ).

## Успешность руководителей

- 15% успеха определяется IQ,
- 85% — EQ!

# Палитра эмоций и эмоциональных состояний

- Ужас
- Тревожность
- Испуг
- **Страх**
- Тревога
- Нервозность
- Волнение
- Боязнь
- Опасение
- Подавленность
- Озабоченность

- Возбужденность
- Триумф
- Надменность
- Шок
- Изумление
- Вина
- Обида
- Трепет
- Взволнованность
- **Гнев**
- Отвращение
- Злость
- Возмущение
- Ненависть
- Сердитость
- Раздражение
- Стыд
- Презрение

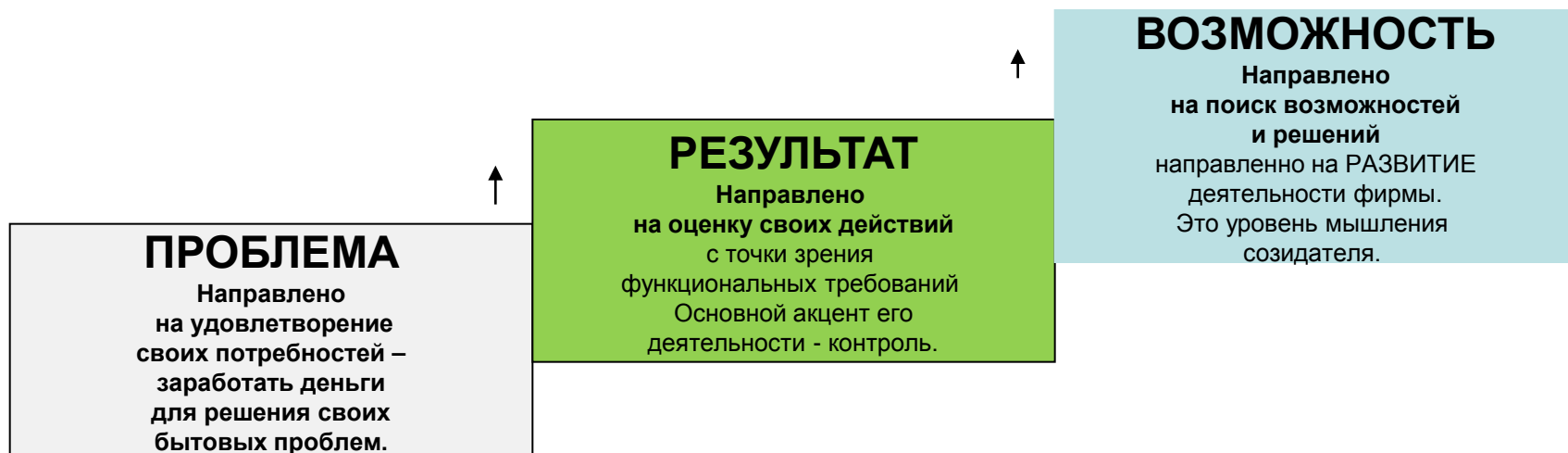
- Угнетенность
- Мрачность
- Опустошенность
- Подавленность
- Разочарование
- Застенчивость
- Зависть
- Досада
- Смущение
- Уныние
- Потерянность
- Усталость
- **Печаль**
- Грусть
- Апатия
- Отчаяние
- Скука
- Тоска
- Сочувствие
- Хандра
- Депрессия
- Неловкость

- Интерес
- Энтузиазм
- Заинтригованность
- Увлеченность
- Восхищение
- Благоговение
- Оживленность
- Удовлетворенность
- **Радость**
- Восприимчивость
- Обожание
- Расслабленность
- Безмятежность
- Удовольствие
- Очарование
- Удивление
- Облегчение
- Надежда
- Эйфория
- Трепет
- Любовь
- Нежность
- Блаженство

# Возможно ли научить результатному мышлению?

Доказано и проверено на практике, что успех эффективного человека определяется "уровнем мышления".

"Уровень мышления" - это то, как мы воспринимаем мир, как мы устанавливаем области взаимодействия с внешним окружением.



В чем проблема? --> Почему так все произошло? --> Кто в этом виноват?

Что я хочу получить? --> Как этого достичь? --> Какие есть ограничения?

Что я хочу создать? --> Какие есть возможности, новые перспективы?

# Основные подходы в обучении

**Менторинг** — это опекуновство, забота об условиях работы, ввод в корпоративную культуру. Это передача опыта, готового решения - « Делай, как я...»

## РЕФЛЕКСИЯ

Покажи как сделать

Сделай вместе с наставляемым

Дай возможность сделать самому

Пусть расскажет, что он сделал



**Коучинг** .Coaching - содостижение, содействие.

**Задавая правильные вопросы, коуч помогает человеку найти собственное решение, а не решает проблему за него.**

«Как ты думаешь, в чем причина того, что договор не заключен?»

«Какими пунктами изначально заинтересовался клиент?»

«На каком этапе у него появились сомнения?»

«Что можно сделать для исправления ситуации сейчас?».

# Что такое РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ КОУЧИНГ в действии

- Основопологающим принципом коучинга является твердая уверенность в том, что практически все люди обладают гораздо большими внутренними способностями, чем те, что они высказывают в своей повседневной жизни
- Результативный коучинг направлен на то, чтобы все действия агента были сконцентрированы на определенных показателях работы.
- В агенте выстраивается « глубокую уверенность в своих силах и принятие ответственности за результаты своего труда.

# Геймификация в образовании. Вымысел или требование времени?



*Там где лекция неэффективна,  
а тренинг вызывает  
сопротивление,  
моделирующая игра работает!!!*

**Бизнес симуляцию «РЫНОК НЕДВИЖИМОСТИ.  
ПЕРЕМЕНЫ» по достоинству оценили участники  
БРИ - 2015**



# Причины сопротивления руководителей АН

1. Не эффективный менеджмент в компании: руководитель и менеджеры большую часть времени работают как специалисты, уровень управленческой компетентности не высокий
2. Отсутствие стратегии развития компании. Управление агентством строится исходя из краткосрочных целей (заплатить аренду, налоги и т.п). В планах нет мероприятий по формированию корпоративной культуры.
3. Нехватка ресурсов для обучения и развития сотрудников,
4. Ограниченность управленческих инструментов влияния: сотрудники работают по трудовому договору, з/п носит только сдельный характер и т.д
5. Ориентация на руководителей других агентств. Заблуждения, что время еще не пришло.
6. Руководители сами не обучаются, т.е являются негативным примером для своих агентов

# 2015 – год перемен и роста профессионализма

**ЯРОСЛАВ ПАНЬКИВ**  
**СЕРГЕЙ СУХАРЕВ**

**ЛУЧШИЙ  
УЧЕБНИК  
ДЛЯ РИЭЛТОРА**

**КАК СТАТЬ УСПЕШНЫМ  
В ПРОФЕССИИ**

**СЕРГЕЙ СУХАРЕВ**  
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ «АДВЕКС-НЕДВИЖИМОСТЬ»  
ОСОБЫЙ ЧЛЕН МЕЖДУНАРОДНОЙ КОНФЕДЕРАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ (FIAVC)  
ВЫПУСКНИК ПРОГРАММЫ REAL ESTATE MANAGEMENT В КАЛИФОРНИЙСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ США.  
КАНДИДАТ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ НАУК

**ЯРОСЛАВ ПАНЬКИВ**  
ДИРЕКТОР КОНСАЛТИНГОВОЙ ГРУППЫ «ИНТЕРАКТИВ»  
БИЗНЕС-ТРЕНЕР, КОУЧ С ПЯТНАДЦАТИЛЕТНИМ ОПЫТОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ТРЕНЕРСКОЙ РАБОТЫ С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ РОССИИ.  
СЕРТИФИЦИРОВАН  
INTERNATION INSTITUTE FOR  
MANAGEMENT  
DEVELOPMENT GERMANY.  
ТЕМА ИЗЫСКАНИЙ — «РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В БИЗНЕСЕ»

**Все секреты профессии в одной книге**  
**Закажите учебник и легендарный мастер-класс**  
**«РИЭЛТОР ЖИЛ.РИЭЛТОР ЖИВ. РИЭЛТОР БУДЕТ ЖИТЬ**  
**[www.interaktiv72.ru](http://www.interaktiv72.ru)    8 912 921 6969**

# Некоторые результаты для участников бизнес - симуляции «Рынок Недвижимости. Перемены»

1. **ОЩУТЯТ** практическую значимость функций менеджмента
2. **УВИДЯТ** взаимосвязь и взаимозависимость всех подразделений компании.
3. **ПОЛУЧАТ** опыт принятия стратегических управленческих решений при достижении общего результата в условиях ограниченных ресурсов.
4. **СФОРМИРУЮТ** план развития и изменений в реальной деятельности.

**МОДЕЛИРУЙ РЕАЛЬНОСТЬ, ЧТОБЫ ПОТОМ  
ПОБЕДИТЬ В НЕЙ!**

**[www.interaktiv72.ru](http://www.interaktiv72.ru)**