

Что покупают наши клиенты

Полина Абдулова

исполнительный директор «Агентства
недвижимости «Визит» г. Самара

Лидер самарского риэлторского рынка



- 12 лет на рынке г. Самары;
- все виды операций с недвижимостью;
- более 140 сотрудников;
- 5 офисов;
- 19 отделов продаж.

**«Узнайте,
что на самом
деле покупают
ваши клиенты.»**



Гарри Беквит. Продавая незримое.

Как видит потребитель* нашу услугу?

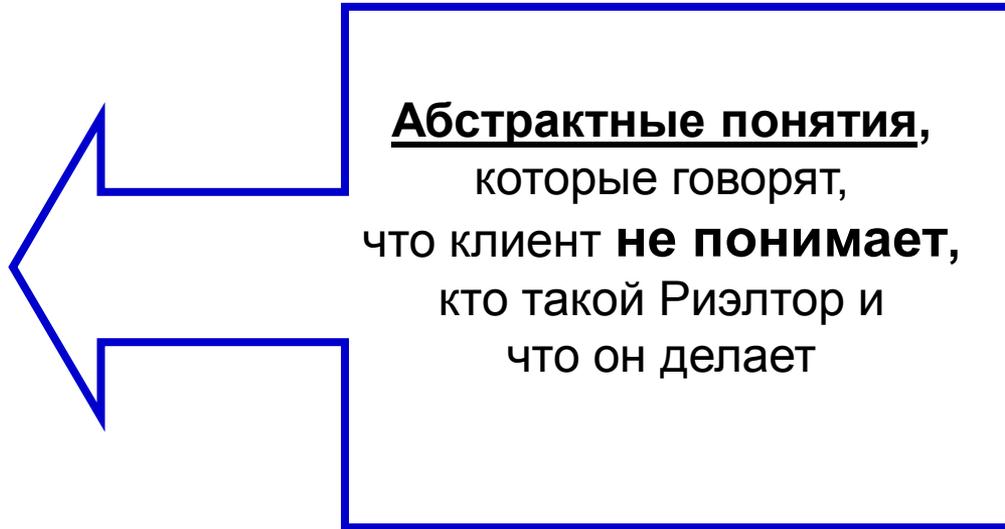
Опрос соискателей,
приходящих в наш
Учебный центр

Опрос жителей
Самары

* Потребитель – потенциальный клиент.

Кто такой риэлтор в глазах потребителя?

- Посредник
- Оформитель
- Консультант
- Помощник
- Профессионал
-
-
- Мошенник (!!!)



Абстрактные понятия,
которые говорят,
что клиент **не понимает,**
кто такой Риэлтор и
что он делает

Кто такой риэлтор в глазах потребителя?



Что делает риэлтор по мнению потребителя?

- Оценивает объект
- Проводит показы
- Рекламирует
- Собирает документы
- Проверяет документы
- Проводит юридическое сопровождение сделки
- Гарантирует безопасность сделки и расчетов по ней
- Проводит переговоры
-

Сколько стоит услуга риэлтора в Самаре по мнению потребителя *

- От 20 тыс. рублей до 50 тыс.рублей

Потребители правы!

Большинство агентств Самары продают услугу собственникам квартир за 0-2% от стоимости объекта.

* Продажа 2-х квартиры эконом класса, стоимостью 2,2 млн.руб.

За что потребитель захочет заплатить?

Давайте сами зададим себе вопрос.

За что из того, что потребитель считает работой риэлтора, он **хочет** заплатить 2-3 своих зарплаты?



Средняя
зарплата
в Самаре
составляет
17-20 тыс.
рублей

Что думает потребитель об этом?

Риэлтор	Клиент	Ценность
Оценивает объект	Могу сам посмотреть в рекламе	заплатить 3 тыс.рублей оценщику
Проводит показы	Точно могу сам	-
Рекламирует	Могу сам	3—5 тыс. рублей
Проводит переговоры	Тем более могу сам	-
Собирает документы	Могу сам	Если с документами есть проблемы, заплатить юристу 10-15 тыс. рублей
Проверяет документы	С моими документами и так все в порядке	
Проводит юридическое сопровождение сделки	Оно мне не нужно	
Гарантирует безопасность сделки и расчетов по ней	А мы это гарантируем?!	-

2 Главных противоречия нашего рынка

Потребитель оценивает услугу риэлтора в **0,5-0,7% (15 т.р.)**

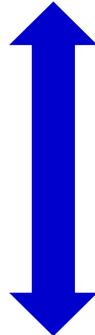
1 противоречие



Возражения потребителя
и разочарование клиента

Средний ценник на услугу риэлтора – **2% (44 т.р.)**

2 противоречие



- Агент набирает слишком много клиентов,
- Низкое качество услуг,
- Разочарование агента,
- Скрытые комиссии,
- Левые сделки,
- Уход на «70% или в свободное плавание»

Начинающий агент планирует зарабатывать в среднем
70 т.р. в месяц. (3-4 сделки каждый месяц)

Как мы создаем первое и главное противоречие рынка

Посмотрим как позиционируют свою услугу 90% агентств.

АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ

- СТРОИТЕЛЬСТВО ДОМОВ, КОТТЕДЖЕЙ ПОД ЗАКАЗ ("ПОД КЛЮЧ") ОТ 780 ТЫС. РУБЛЕЙ
- РАБОТА С СЕРТИФИКАТАМИ (ВОЕННЫЕ, МАТЕРИНСКИЙ КАПИТАЛ И Т.Д.)
- ЮРИДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СДЕЛКИ
- РАЗРАБОТКА ПРОЕКТОВ НА ЖИЛЫЕ ДОМА
- ВТОРИЧНОЕ ЖИЛЬЕ, НОВОСТРОЙКИ
- КУПЛЯ-ПРОДАЖА НЕДВИЖИМОСТИ
- СТРАХОВАНИЕ НЕДВИЖИМОСТИ
- УСЛУГИ ПАСПОРТНОГО СТОЛА
- ОФОРМЛЕНИЕ ПРИСТРОЕК
- ДАРЕНИЕ
- ОБМЕН



звоните и мы подберем вам жилье в г. Михайловске и Шпаковском районе!

г. МИХАЙЛОВСК, ул. ГАГАРИНА 431/1 ТЕЛ. (89624) 488-432, 8 (86553) 6-07-96

www.family26.ru

Как мы создаем первое и главное противоречие рынка

Посмотрим как позиционируют свою услугу 90% агентств.

Агентство	8-953-428-02-02
недвижимости	8-960-605-61-23
«АВАЛОН»	8 (48735) 5-80-10



ВСЕ ОПЕРАЦИИ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Реклама

Купля-продажа, дарение, мена, расселение, приватизация, наследство, оформление гаражей, земельных участков, домов, дач, восстановление документов, сертификаты, ипотека, аренда. КОНСУЛЬТАЦИИ ЮРИСТА (ведение дел в суде по вопросам прав на недвижимость)

БОЛЬШОЙ ВЫБОР квартир, домов, коммерческой недвижимости. МЕЖГОРОД

г. Кимовск, ул. Бессолова, д. 6,
офис 6, здание гостиницы, 1-й эт.



Возможно
погашение
долгов
за счет
агентства



Что хочет видеть потребитель?

Впечатления

Сервисы



Лучшая цена объекта

Лучшие
объекты

Что еще хочет видеть потребитель? Простую и ясную информацию.

Например,
давайте посмотрим, как мы продаем ипотеку.

Согласно социологическому исследованию, проведенному АИЖК, в настоящее время около 23% россиян имеют возможность приобрести жилье с помощью собственных и заемных средств, но **планируют покупку квартиры с помощью ипотеки** в ближайшие пять лет **только 2-3%** российских граждан.

Опрос проводился в 2012 среди тех, кто заинтересован в ипотеке, имеет доходы, чтобы обслуживать ипотечный кредит и тех, у кого есть необходимость в приобретении жилья.

Наша главная ошибка

Потребитель хочет
купить квартиру.



**А вместо этого все банки
предлагают ему купить
процентную ставку.**

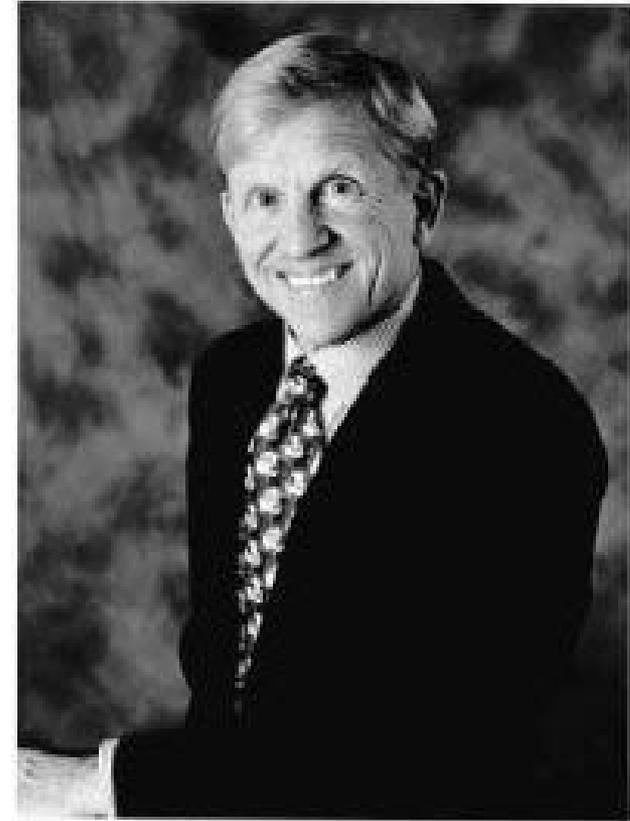


И опять Гарри Беквит!

«Вопреки всем моделям маркетинга, **наш рынок — не настоящий конкурентный рынок.**

За небольшим исключением, компании не борются за то, чтобы поделить этот рынок. Они борются за то, чтобы создать его, чтобы убедить клиента захотеть использовать их услугу — вместо того, чтобы ничего не делать, или **сделать то, что ему нужно, своими силами.»**

«Ваш истинный конкурент часто находится по другую сторону прилавка.»



Гарри Беквит. Продавая незримое.

Спасибо за внимание!



**Полина Геннадьевна
Абдулова**

тел/факс: 270-94-70
сот: +7-927-712-16-27
polina_vzt@mail.ru
www.vzt.ru
skype: polina_vzt