



ОСОЗНАННЫЕ ПРОДАЖИ

СМЕНА ПАРАДИГМЫ: ОТ ВЫГОДЫ ПРОДАВЦА К УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОКУПАТЕЛЯ

Октябрь, 2020 | Colliers International

ПРОДАВЕЦ VS ПОКУПАТЕЛЬ

Елизавета Конвей
Директор департамента жилой недвижимости



Accelerating success.

www.colliersdom.com

WITH COLLIERS

35 000 M²
общая площадь
проданных квартир

Жилые проекты:
управление
маркетингом
и продажами

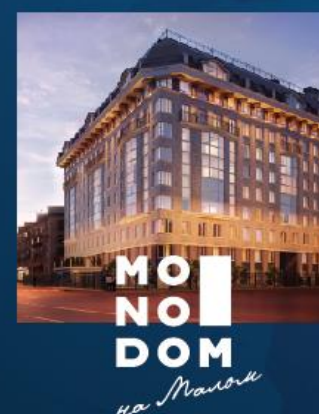
136 000 000
руб. – крупнейшая
сделка*

Высокий класс:
эксклюзивные и
ко-эксклюзивные
контракты

20 000 000
руб. – средний
чек продаж*

Субагенты:
фиксация клиента
и индивидуальная
работа

ПОРТФЕЛЬ ЖИЛЫХ ПРОЕКТОВ 2018



*ЖК «Леонтьевский Мыс»



ПРОДАВЕЦ И ПОКУПАТЕЛЬ

Елизавета Конвей
Директор департамента жилой недвижимости



Accelerating success.

www.colliersdom.com

WITH COLLIERS

35 000 M²
общая площадь
проданных квартир

Жилые проекты:
управление
маркетингом
и продажами

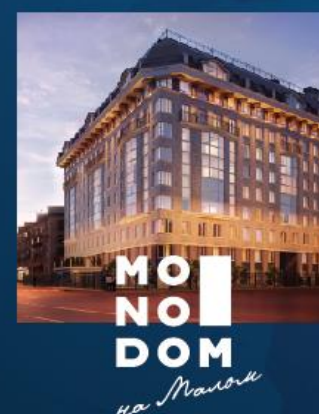
136 000 000
руб. – крупнейшая
сделка*

Высокий класс:
эксклюзивные и
ко-эксклюзивные
контракты

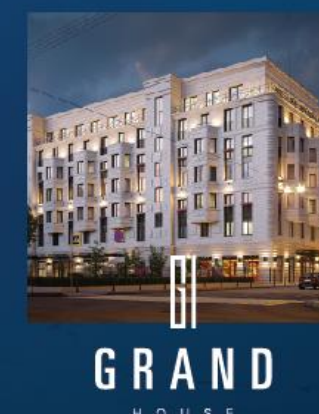
20 000 000
руб. – средний
чек продаж*

Субагенты:
фиксация клиента
и индивидуальная
работа

ПОРТФЕЛЬ ЖИЛЫХ ПРОЕКТОВ 2018



*ЖК «Леонтьевский Мыс»



ХАРИЗМА

Личность, влияние, глубина, эмпатия.

ЛИЧНАЯ УВЕРЕННОСТЬ И ЦЕЛОСТНОСТЬ - ОСНОВА ХАРИЗМЫ.

Целостная и гармоничная личность: что первое
приходит в голову?

Целый, собранный воедино, уникальный,
уверенный. А значит - в гармонии с собой: ни одна
его сфера не находится в конфликте с другой.

Один из главных признаков счастья и гармонии является
полное отсутствие потребности кому-то что-то доказывать.

Нельсон Мандела



4 СОСТАВЛЯЮЩИХ СУЩНОСТИ ЧЕЛОВЕКА:

Тело (форма и движение)
Разум (анализ и рассуждения)
Сердце (душа и чувства)
Дух (духовный смысл)

КАК КАЖДАЯ ИЗ ЭТИХ СФЕР ВЛИЯЕТ НА ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ?

На голос по телефону?

На показ объекта?

На закрытие сделки?

На отношения с клиентом?



4 интеллекта

PQ - организатор, деятель, наставник
Ведёт к цели, определяет ритм, поддёргивает энтузиазм, демонстрирует трудолюбие, усердие

IQ - конкуренты, инвестиционная привлекательность, плюсы минусы объекта, про новые проекты

EQ - влиять, расписывать не преимущества, но характеристики проекта, апеллировать к эмоциям, расхваливать

SQ - визионер, видит дополнительные смыслы, будущее развитие города,



ДОВЕРИЕ

Кризис доверия
Естественное сопротивление

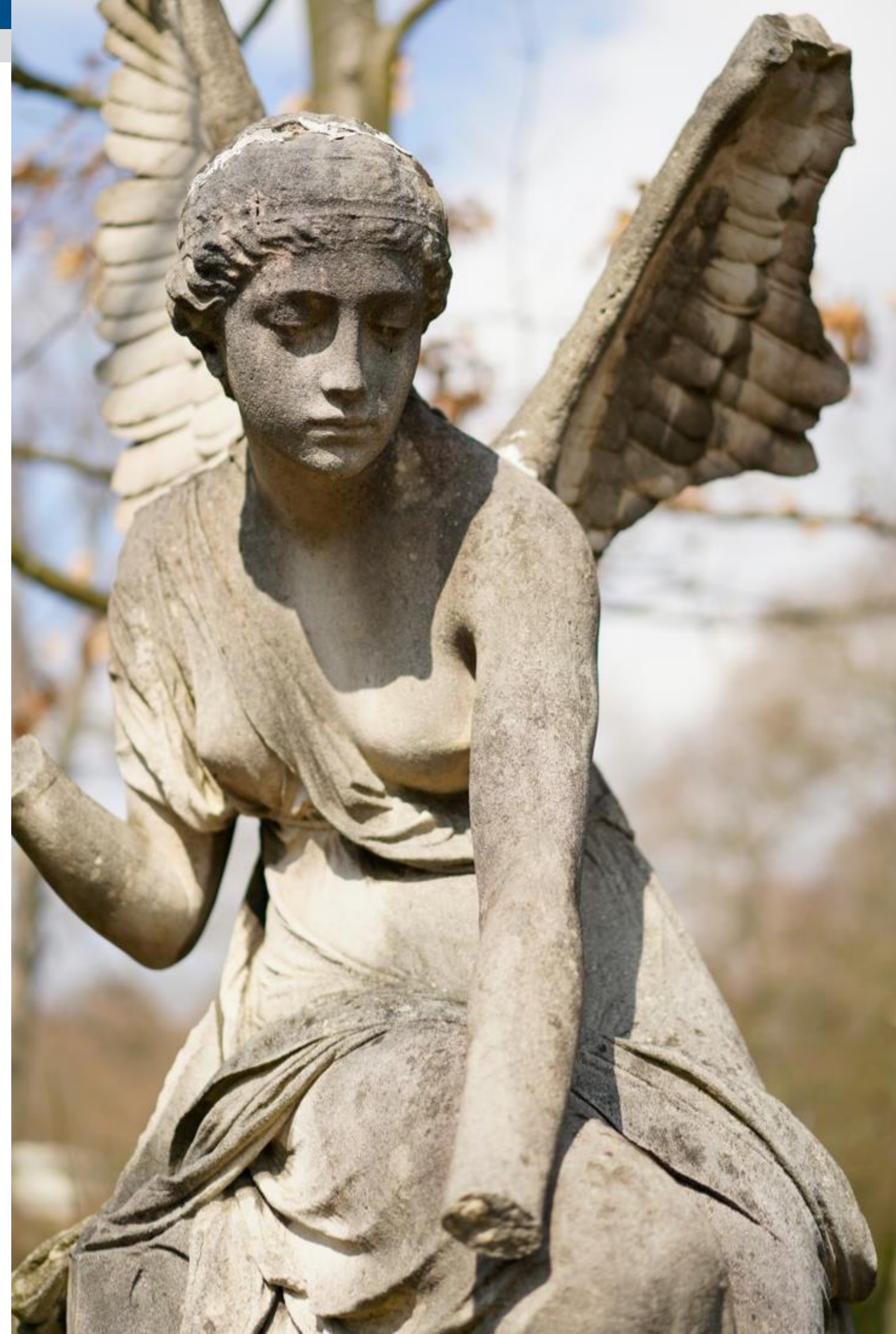
КАК КАЖДАЯ ИЗ ЭТИХ СФЕР ВЛИЯЕТ НА
ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ?

На голос по телефону?

На показ объекта?

На закрытие сделки?

На отношения с клиентом?



КОНТЕКСТ

Создание и поддержание эффективного отношения другой стороны к диалогу.

Уходит далеко за пределы «установления контакта», поскольку НЕ ведет в подстройку, а влияет на восприятие ролей и создает вовлечённость в партнерское взаимодействие.

Вне эффективного контекста переговорная работа становится очень вязкой, стрессовой и менее результативной, поскольку поддерживает другую сторону в капризной потребительской позиции.



КАРТИНКА

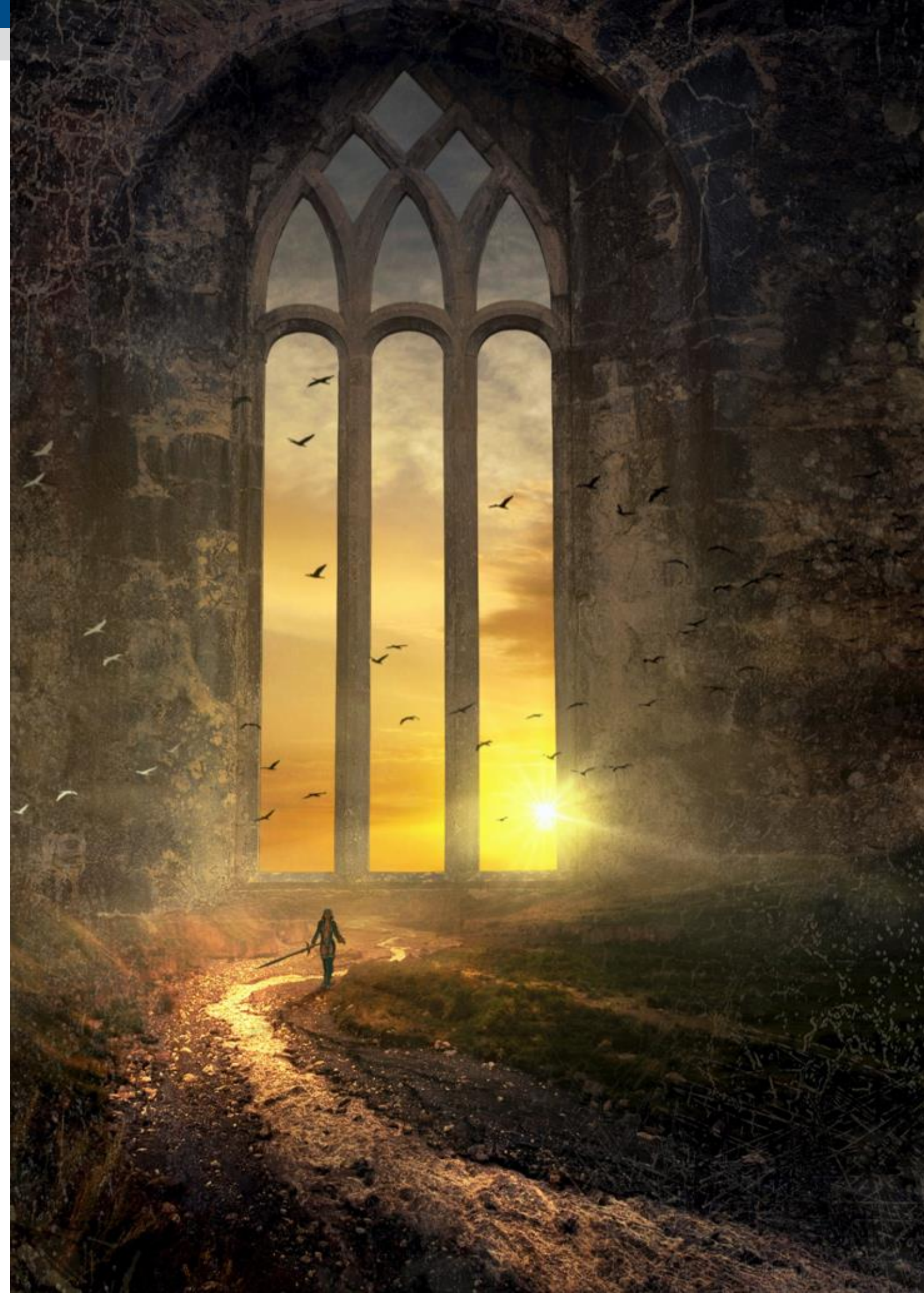
Глубокая и гибкая работа с вопросами, позволяющая другой стороне размышлять над своей ситуацией и своими задачами.

Это не «выявление потребностей», в котором партнер осторожничает и раздражается.

Это не SPIN, который в большинстве случаев воспринимается другой стороной, как ловкая манипуляция.

Это создание такого диалога, в котором наш клиент сфокусирован на поиске ответов для себя, а не для нас.

Потому что только в таком диалоге человек способен заинтересоваться тем, насколько верно он что-то понимает, и захотеть прояснить это.

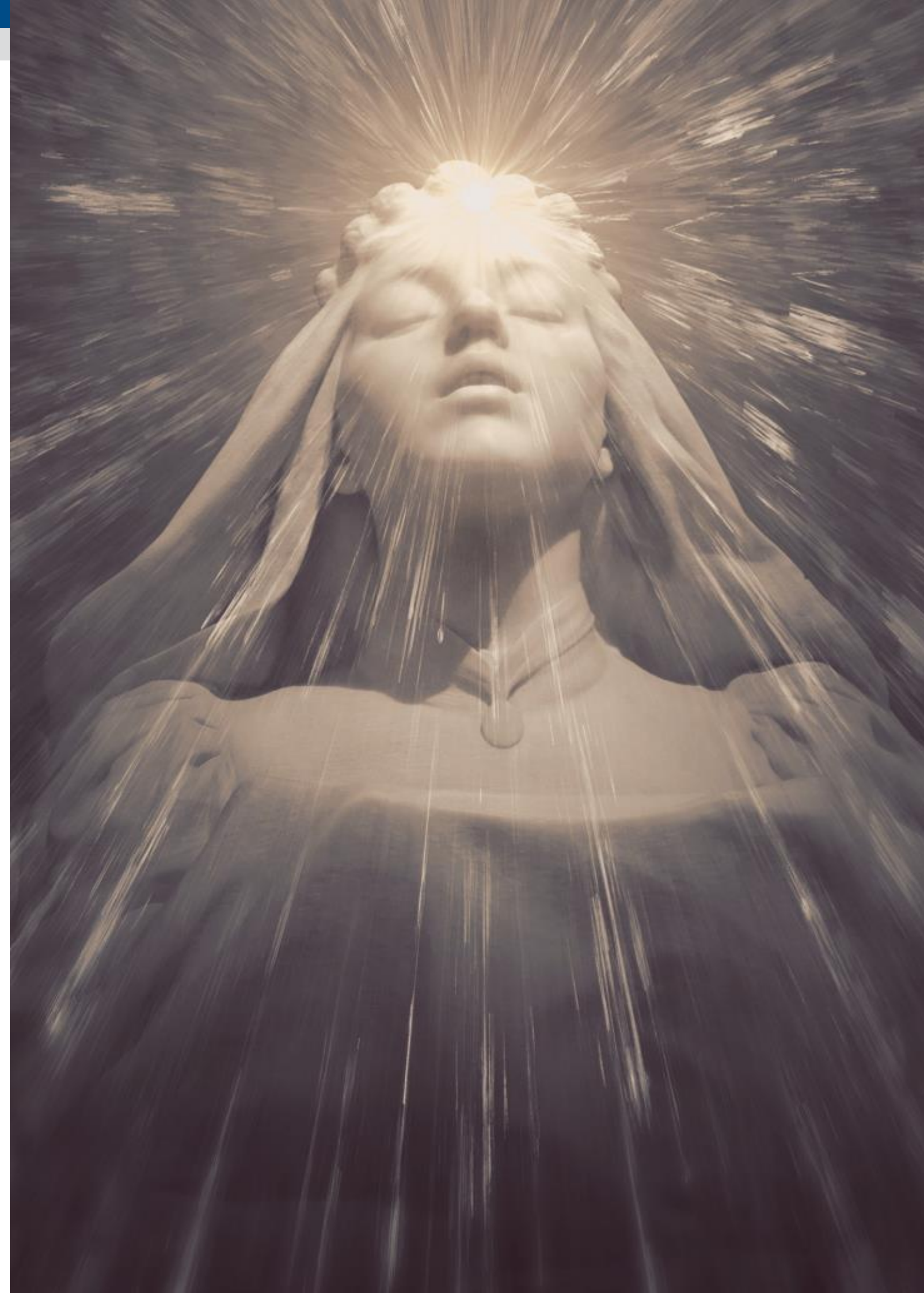


КОНСТРУИРОВАНИЕ

Мягкое вовлечение другой стороны в совместное творчество при поиске решения.

Чтобы сделать это с нужным качеством, нам придется отказаться от привычного метода прямой «презентации предложения», который провоцирует возражения и является рискованной попыткой перехватить ответственность клиента за выработку подходящего ему и нам решения.

Так же позволяет избежать эффекта, где клиент/партнер теряет доверие к нам, понимая, что мы подводим его к нужному нам решению с помощью ловких извлекающих и наводящих вопросов.



КОНКРЕТНЫЕ ДОГОВОРЕННОСТИ

Создание таких детальных договоренностей и принятие таких обязательств, которые создают высокую вероятность их качественного выполнения.

Мы не торопимся получить деньги и открыть шампанское. Мы тщательно перепроверяем понимание рисков, решимость другой стороны действовать, и продумываем следующие шаги.

Профессиональные продавцы и переговорщики знают, что не достаточно договориться, нужно обеспечить реализацию этих договоренностей.



ОТ СТРАХА К ДОВЕРИЮ ОТ ПРИНУЖДЕНИЯ К ВЛИЯНИЮ

по материалам исследования Д. Гоулмана

IQ	EQ
Говорить	Спрашивать
Убеждать	Вдохновлять
Контракты	Контакты
Справедливость	5% от стоимости подписанных контрактов
Советы с другим	Осознанность
Соперничество	Партнерство
Спор	Договоренность
Факты	Чувства
Свои выводы	Понимание других
Компромисс	Win-win





Елизавета Конвей

Директор департамента жилой недвижимости
Colliers International

Бизнес и executive коуч
Сертифицированный коуч ICF, член ICF

Профессиональный опыт Елизаветы в сфере недвижимости составляет более 17 лет. Свой путь она начинала в строительной компании «Арсенал-Недвижимость», где отвечала за продажи и курировала проект строительства бизнес-центра. С 2004 по 2006 гг. работала в компании «Петербургская недвижимость», где приобрела богатый опыт продаж элитных объектов по России. С 2008 по 2012 гг. год возглавляла отдел жилой недвижимости в компании Knight Frank, отвечая за продажи элитной недвижимости не только в Санкт-Петербурге, но и за рубежом.

Личные продажи объектов премиум-класса от 1 000 000 до 3 500 000 евро: коттеджи в элитных поселках «Горки-СПб», Patrikki Club House, «Медовое», пентхаус на Невском проспекте, квартиры в проектах Diadema Club House, Березовая ал., 13-15, «Новая История», «Тверская 1», «Дом у моря», «Омега-хаус», «Идеальный мир», «Суворовский», «Дом на Грота», «Статский советник», «Эгоист», «Новый город», а также высококлассные квартиры на вторичном и зарубежном рынках.

Участие в проектах - «Набережная Европы» (ВТБ-Девелопмент), «Мойки, 102» и «Моисеенко» (Охта-Груп), «Динамо» (Газпроминвест), «Б.Конюшенная, 1» и «Марсово поле,1» (Plaza Lotus Group), "Леонтьевский Мыс", и т.д.

Елизавета имеет два высших образования, с отличием окончила Санкт-Петербургский государственный университет и Башкирский государственный университет. Владеет английским и французским языками.

Является основателем Клуба экспертов элитной недвижимости «Золотой квадрат».

География нашей работы

- › Colliers International Group Inc. (Nasdaq:CIGI, TSX:CIG) является мировым лидером в области коммерческой недвижимости. Компания насчитывает более чем 16 300 профессионалов, работающих в 502 офисах в 67 странах мира.
- › Colliers International предоставляет полный комплекс профессиональных консалтинговых и агентских услуг арендаторам, владельцам коммерческой недвижимости и инвесторам по всему миру. Услуги включают в себя брокеридж, глобальные решения для корпоративных клиентов, инвестиционные продажи, управление проектами и эффективное планирование рабочего пространства, управление недвижимостью и активами, консалтинг, оценку, а также индивидуальные исследования для клиентов и специализированные исследования рынка.
- › Деятельность Colliers International в России началась в 1994 году. На сегодняшний день в офисах в Москве и Санкт-Петербурге работает более 250 сотрудников.



МОСКВА
 Пресненская набережная, 10
 | БЦ «Башня на Набережной», блок С, 52-й этаж
 ТЕЛ. +7 495 258 5151
 ФАКС +7 495 258 5152

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
 Волынский переулок, 3
 БЦ «Северная столица», 11-й этаж
 ТЕЛ. +7 812 718 3618
 ФАКС +7 812 718 3616

www.colliers.ru

● Остров «Русский»