

# Успех в условиях высокой конкуренции

Панькив Ярослав, автор книг  
«Управление эмоциями и Ваша  
успешность», «Лучший учебник для  
риэлтора»



# Автор и ведущий Ярослав Паныкив

1

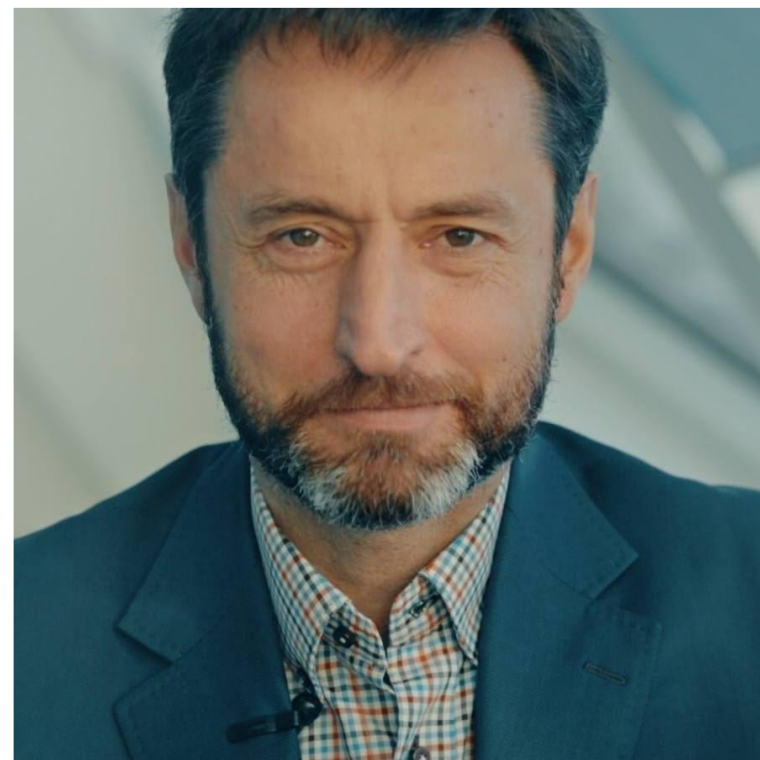
Лучший бизнес-тренер в сфере недвижимости и строительства (национальный конкурс CREDO-2016)

2

Автор книги «Лучший учебник для риэлтора. Как стать успешным в профессии»

3

Более 1000 сборных и корпоративных тренингов и семинаров по России и странам СНГ



**Риэлторы – одни из самых умных и трудолюбивых продавцов в мире. Увы, между знанием и воплощением на практике, есть большая разница.**

**ЗНАНИЯ**  
**Я**

**Чем меньше расстояние между тем, что ты знаешь и делаешь, тем больше у тебя становится завершенных сделок, тем выше твоя профессиональная удовлетворенность.**



**Риэлторы – одни из самых умных и трудолюбивых продавцов в мире. Увы, между знанием и воплощением на практике, есть большая разница.**

**ЗНАНИ  
Я**

**ПРАКТИК  
А**

**Чем меньше расстояние между тем, что ты знаешь и делаешь, тем больше у тебя становится завершенных сделок, тем выше твоя профессиональная удовлетворенность.**

**Риэлторы – одни из самых умных и трудолюбивых продавцов в мире. Увы, между знанием и воплощением на практике, есть большая разница.**

**ЗНАНИ  
Я**

**ПРАКТИК  
А**

**Чем меньше расстояние между тем, что ты знаешь и делаешь, тем больше у тебя становится завершенных сделок, тем выше твоя профессиональная удовлетворенность.**

***Риэлторы – одни из самых умных и трудолюбивых продавцов в мире. Увы, между знанием и воплощением на практике, есть большая разница.***

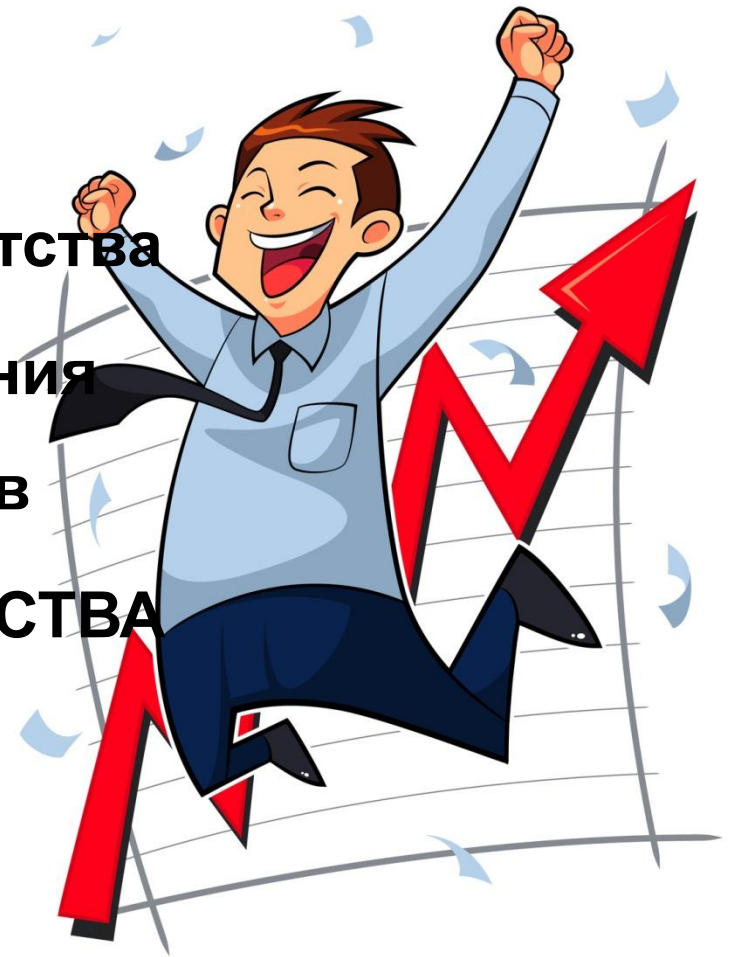


**УСПЕХ**

***Чем меньше расстояние между тем, что ты знаешь и делаешь, тем больше у тебя становится завершенных сделок, тем выше твоя профессиональная удовлетворенность.***

# От чего зависит успешность агента на рынке недвижимости?

- Профессионализм
- Мотивация
- Ресурсы и возможности агентства
- Эффективность использования маркетинговых инструментов
- **ГЛАВНОЕ: ХАРАКТЕР и КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ**
- Что еще?





# Формула успеха для риэлтора

ЛИЧНЫЕ  
КАЧЕСТВА

+

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ  
ЗНАНИЯ И НАВЫКИ

+

Наличие и умение  
использовать ИНСТРУМЕНТЫ  
МАРКЕТИНГА

+

Конкурентоспособность  
агентства:  
Система управления и  
эффективность основных  
процессов

×

МОТИВАЦИЯ

СВОЙ СТИЛЬ

**SUPER  
РИЭЛТОР**



# Что продает риэлтор?



**Услуги**



**Недвижимость**

# В чем отличие продажи риэлторской услуги от продажи недвижимости?



**Услугу**



**Недвижимость**

# Ключевые навыки успешного агента

1. Создание потока клиентов и продвижение объекта недвижимости
2. Телефонные переговоры как по нотам
3. Максимальное прояснение потребностей и квалификация клиента
4. Профессиональное ведение ценовых переговоров
5. Эмоциональная компетентность EQ.
6. Самообучение и постоянное развитие



# **Ключевые навыки переговорщика**

**Составленный план переговоров – основа для создания привычки**

- 1. Цели минимум/максимум**
- 2. Дополнительные желания и возможные уступки**
- 3. Вопросы к другой стороне**
- 4. Потребности другой стороны**
- 5. Ключевые фразы и аргументы. Пишите скрипты!**
- 6. Компоновка: что на что поменять**
- 7. Мой уровень стресса 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10**



# Доминантные роли в переговорах

## Занимайте правильную позицию

АВТОРИТЕТНЫЙ, ДОМИНИРУЮЩИЙ	НЕАВТОРИТЕТНЫЙ, СЛАБЫЙ
• ЭКСПЕРТ	• Дилетант
• Бывалый	• Неопытный
• Старший	• Младший
• Поучающий	• Поучаемый
• Заслуженный	• Ординарный
• Рассматривающий просьбу	• Просящий
• Хозяин	• Гость
• Обвиняющий	• Обвиняемый
• Оценивающий	• Оцениваемый
• Подшучивающий	• Серьезный
• Снисходительный	• Включенный

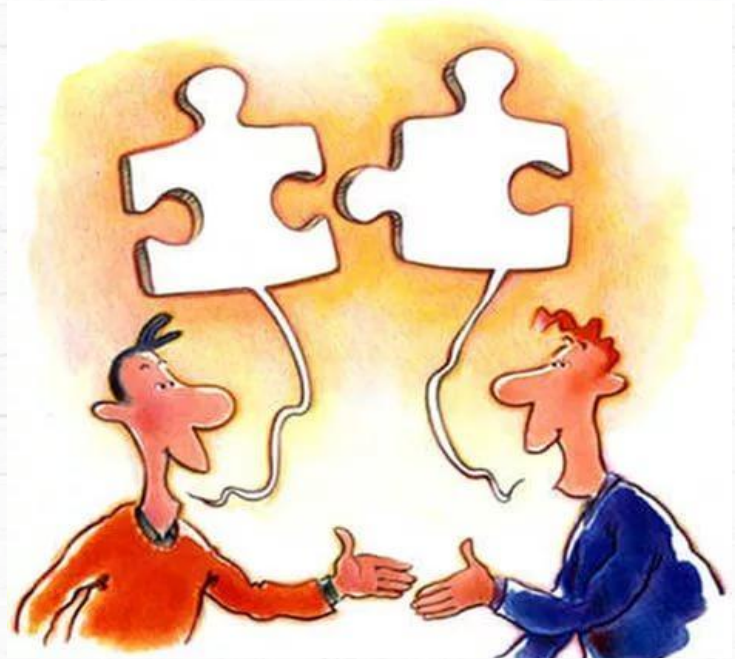
# Как правильно снижать стоимость объекта недвижимости

- Напишите свои идеи и мысли по этому поводу
- Подготовительная работа
- Что запрещено при работе с ценой объекта



# Позиция риэлтора в переговорах:

- Вы в праве поставить свою цену!
- Мне тоже выгодно дороже продать Вашу квартиру
- Есть желания, а есть статистика рынка в настоящий момент времени
- Для меня главное решить Ваш вопрос в сфере недвижимости



# Алгоритм снижения стоимости объекта недвижимости

1. УСТАНОВИ хороший контакт. УТОЧНИ потребности
2. ЗАДАЙ 3-4 «понижающих» вопроса
3. ПОКАЖИ аналитику цен на рынке и статистику продаж аналогичных объектов в течении квартала
4. СДЕЛАЙ предложение ПО ЦЕНЕ.
5. ПОДКРЕПИ ПРЕДЛОЖЕНИЕ АРГУМЕНТАМИ
6. ПОЛУЧИ ОТВЕТ(согласие). ЗАФИКСИРУЙ ДОГОВОРЕННОСТИ



# «Понижающие» вопросы

1. Пытались ли Вы продать Объект сами? Обращались ли к другим агентствам? Насколько успешны эти действия?
2. Были ли у Вас уже показы, переговоры с покупателями? Каковы результаты?
3. К какому сроку Вы хотели бы получить деньги и закончить сделку? Почему?
4. А что будет, если к назначенному сроку Объект не будет продан?
5. Какую сумму должен предложить Вам покупатель, чтобы Вы были готовы вести переговоры? Почему именно столько?
6. Скажите ваше предположение, почему объект не продается в течении этого времени?
7. Насколько критична продажа по заявленной стоимости?
8. Что если в результате активного продвижения квартиры никто из покупателей не согласится на эту цену, что будем делать? Продолжим поиск дальше или вступаем в переговоры о цене с уже мотивированным клиентом?
9. **Важнее уложиться в определенные сроки продажи или сохранить заявленную стоимость Объекта?**
10. Вы согласны с тем, что найти покупателя, и сделать так, чтобы Объект был продан по максимальной цене, – это две большие разницы?
11. Насколько реальным Вам самим кажется выполнение поставленной передо мной задачи?
12. **Вы сами купили бы свой объект сегодня по этой цене?**

# **Варианты аргументов для создания правильной цены и отстаивания комиссионного вознаграждения**

- 1. Для меня важно получить от вас рекомендации и продать Ваш объект в установленные сроки, а не просто "попродавать" его.**
- 2. Наше агентство заинтересовано в максимальной цене продажи объекта, так как работаем за % от конечной стоимости и мы хотим совершить сделку в Ваших интересах, а не в интересах покупателя.**
- 3. В любом случае именно Вы примете решение – продавать объект по предлагаемой покупателем цене или нет.**
- 4. Объект недвижимости сейчас продается не рекламой, а профессиональным агентом, который будет действовать в ваших интересах. Для этого необходимо направить все усилия агентства именно на продажу вашей квартиры.**

# ИТОГ: В чем суть процесса ценовых переговоров?

- Создать на переговорах атмосферу партнерства и доверительных отношений
- Выяснить, что кроме цены, важно для другой стороны
- Привести аргументы, которые подтверждают разумность вашего ценового предложения
- Обменять свое ценовое предложение на что-то другое, что важно для партнера по переговорам
- Зафиксировать договорённости и наметить дальнейшие действия

# Обсуждение комиссионного вознаграждения

Причины по которым клиент занижает стоимость  
комиссионного вознаграждения:

- ~~- Не хватает денег на встречный вариант или ремонт?~~ **НЕ Т!**
- ~~- Агент не похож на того, кто стоит таких денег~~ **НЕ Т!**
- ~~- Жалко~~
- ~~- Клиент не понимает содержание и ценность услуги риэлтора~~
- у него другая информация по поводу того сколько стоит услуга? **ДА**
- Это отличный повод отработать возражение по стоимости риэлторской услуги**



# ЧЕК-ЛИСТ

## развития переговорных навыков

1. Качество контакта (низкое – среднее – хорошее )	1-2-3
2. Потребности: не выяснялись - выяснены- полно	1-2-3
3. Предложение сделано под потребности с учетом выгод клиента? Да – нет	1-2
4. Использовались эмоциональные аргументы (интонация, презентация АРГУ, вопросы СПИН)	1-2-3
5. Использовались рациональные аргументы: статистика, сравнительный анализ – исследования	1-2-3
6. Насколько проявлена Лидерская позиция	1-2-3

Подсчитайте количество баллов после каждого переговоров,  
от **12 до 15** - хорошо, **16-18** -отлично

# Алгоритм обработки возражений

## Общие правила обработки возражений: ПРАВИЛО «6 НЕ»

1. Не спорьте.
2. Не перебивайте.
3. Не оправдывайтесь.
4. Не уходите от возражения.
5. Не эмоционируйте
6. Возражения клиента – это не сам клиент

## Алгоритм обработки возражений:

1. Выслушать
2. **Принять возражение** (возможно, перефразирование)
3. **Задайте клиенту уточняющий вопрос** (по необходимости)
4. **Ответ на возражение.**
5. Получите подтверждение, что спорная тема исчерпана.
6. Переключение внимания на другую тему



ЦТ 14 21 08

# ПРОФИЛАКТИКА ВОЗРАЖЕНИЙ

2 3 4 5 4 3 2



# «Упреждение возражений»

- «Стоимость квадратного метра в нашем комплексе на 12 % выше, чем у части застройщиков. Давайте расскажу, почему сравнив варианты клиенты выбирают именно его/ он распродан уже более чем на 80%»
- «Стоимость квадратного метра в нашем комплексе на 12 % выше, чем на \_\_, при этом после получения подробной информации большинство клиентов выбирают именно его. Вам интересно почему?»
- «Стоимость квартир в комплексе \_\_на 15 % выше, чем у многих компаний. Я расскажу, как вы выиграете, выбрав наш вариант»

# «Профилактика «Я подумаю»»

- «*(Имя клиента)*, я проведу экскурсию по комплексу, а потом вы мне скажете интересен ли вам такой вариант, а если будут вопросы или сомнения – озвучите их. Договорились?»
- «*(Имя клиента)*, давайте договоримся: мы сейчас с вами посмотрим квартиру/ я проведу экскурсию по комплексу, а после этого вы скажете, насколько для вас интересен такой вариант, а если будут вопросы или сомнения – озвучите их. Договорились?»

# Как создавать лояльных клиентов и получать рекомендации



# Развитие эмоционального разума

**«Способность осознавать свои эмоции и эмоции других, чтобы мотивировать себя и других и чтобы хорошо управлять эмоциями наедине с собой и при взаимодействии с другими»**

Дэниэл Гоулман

**ИЛ  
И**

**Это понимание того, что чувствуете вы и другие люди, знания и навыки о том, как это можно использовать для достижения целей»**

Ярослав Панькив



# Составляющие эмоционального интеллекта

Эмоциональный интеллект – совокупность качеств, определяющих способность человека управлять собой и отношениями с другими людьми

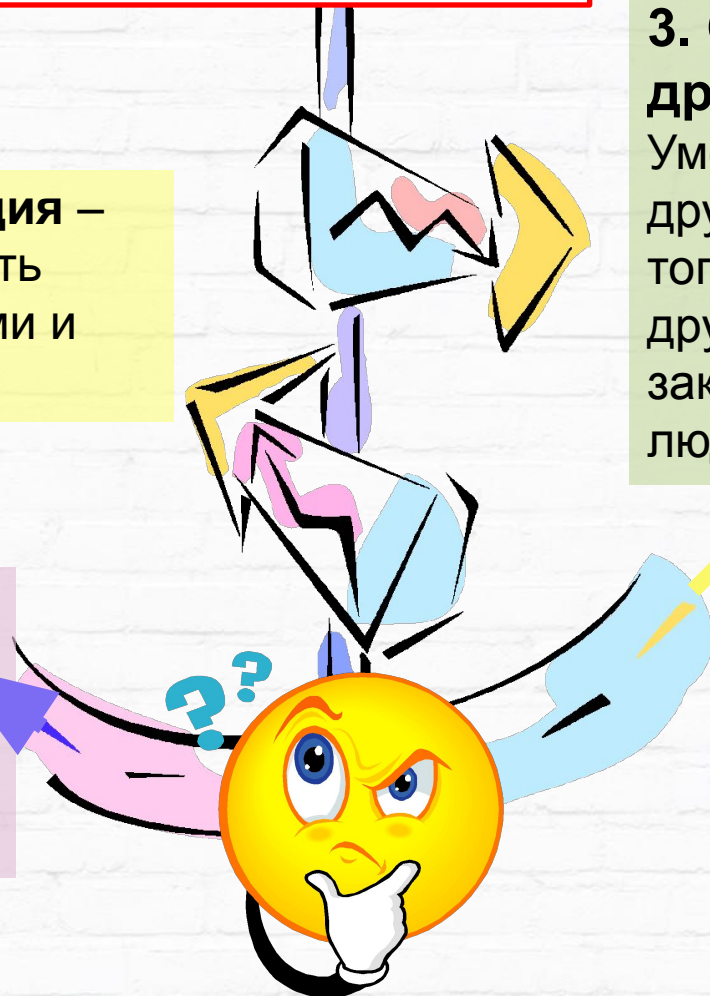
**2. Саморегуляция** – умение управлять своими эмоциями и выражать их

**1. Самоосознание** – осознание своих эмоций. Понимание причин их возникновения

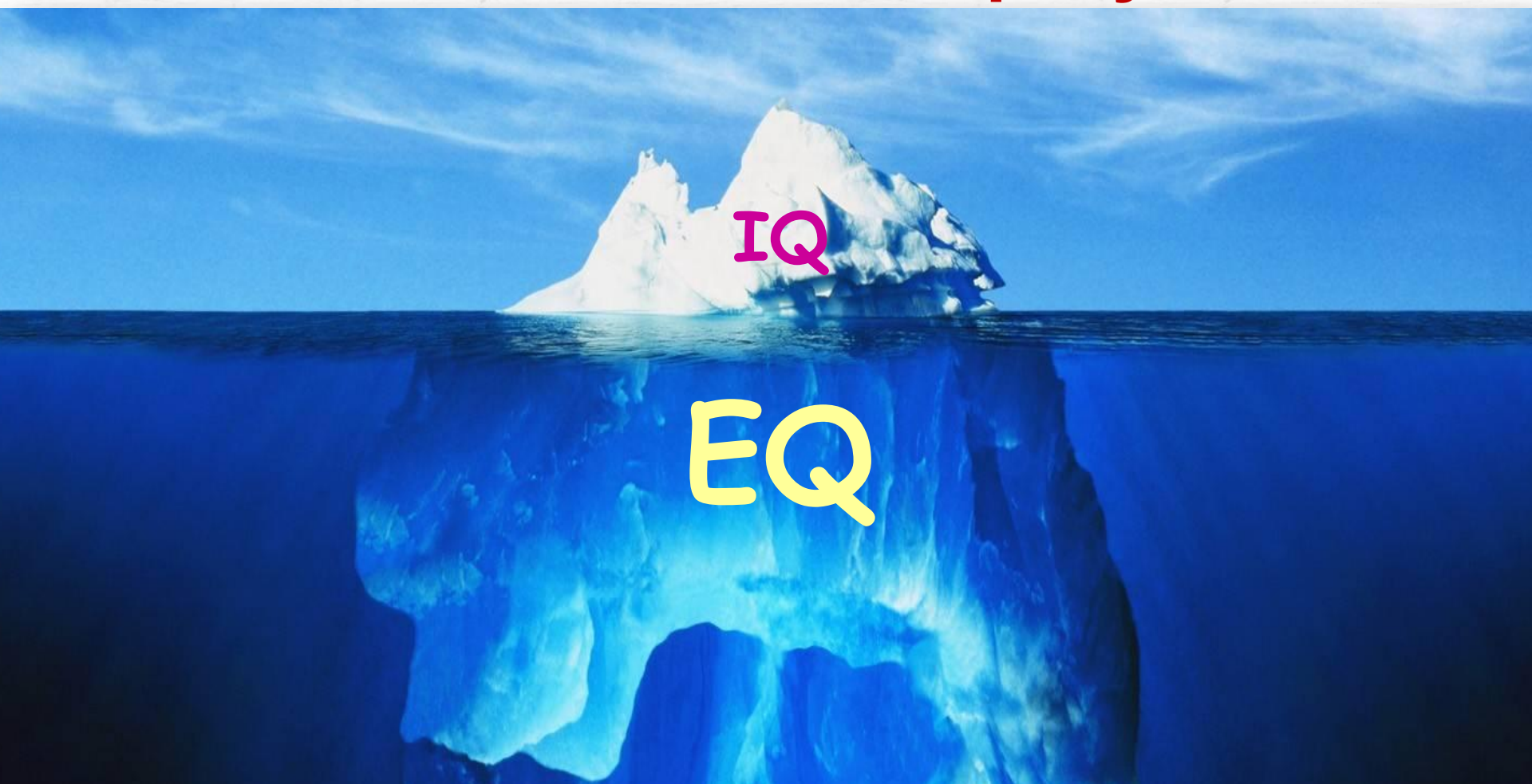
**3. Осознание эмоций других**

Умение различать эмоции других людей. Понимание того, что стоит за эмоциями других. Осведомленность о закономерностях поведения людей.

**4. Управление межличностными отношениями** – умение управлять людьми и взаимодействием.



# Влияние с точки зрения эмоционального разума



СНАЧАЛА РАСПОЛОЖИ, ВЫЗОВИ ДОВЕРИЕ,  
ВЫЯСНИ ПОТРЕБНОСТИ,  
А ЛИШЬ ПОТОМ ПРЕДЛАГАЙ

# Палитра эмоций и эмоциональных

## состояний

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

- Возбужденность
- Надменность
- Вина
- Обида
- 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



# Осознание эмоций.

Ответьте на вопросы:

- 1. Какие эмоции Вы испытываете в данный момент и с чем вызвано это эмоциональное состояние?**
- 2. Эти эмоции помогают или мешают Вам в достижении целей? (Кстати, какие у меня сейчас цели?)**
- 3. Какие эмоции являются наиболее конструктивными под эти цели?**
- 4. Как вызвать нужное эмоциональное состояние?**



# Управление своими

**ЭМОЦИЯМИ**  
СТИМУЛИРУЮЩЕЕ СОБЫТИЕ



↓  
ВОСПРИЯТИЕ ( УСТАНОВКИ, СОСТОЯНИЕ )

↓  
ОЦЕНКА

↓  
ЭМОЦИЯ

↓  
ДЕЙСТВИЕ

↓  
РЕЗУЛЬТАТ

- Эмоция является не только ответом на событие, она сама себе является стимулом или причиной наших поступков.
- Активированная Эмоция (например: ИНТЕРЕС) сама может оказывать побудительное, организующее влияние на наши мысли и поступки.

# Техники управления своими

## эмоциями

### Реактивные методы («онлайн»)

### Проактивные методы («офлайн»)

**Снижение интенсивности негативной эмоции**

**Телесные:**  
Дыхательные техники: акцент на вдохе или выдохе  
Физическая активность  
**Ментальные:**  
- Вербализация чувств  
- Переключение на логику  
- 6 секунд управление импульсивными эмоциями  
- Уместный юмор

**Телесные:**  
- Физическая активность  
- Мышечная релаксация  
- Медитация  
**Ментальные:**  
- Схема АВС (сит - мысль - пов-е)  
- Рефрейминг  
- Развитие целеполагающего мышления взамен проблемного  
- Игра восприятия: преувеличение, преуменьшение.  
- Ритуалы.  
- Юмор

**Вызывание в себе/ усиление позитивной**

- «Тумблер»  
- Ресурсное состояние

- Визуализация. Техника «ДОС»  
- Позиция Я-ЛИДЕР  
- Позитивный подход  
- Рефрейминг

# Полезные эмоциональные законы

1. **Эмоции** несут в себе информацию
2. **Эмоции** отражают актуальную потребность человека
3. Чтобы управлять своим **ЭМОЦИЯМИ**, их необходимо осознавать
4. **Эмоции** передаются
5. Мы в ответе за собственные **ЭМОЦИИ**
6. **Эмоциональное напряжение** накапливается
7. Управление своими **ЭМОЦИЯМИ** помогает управлять отношениями и реакциями другого
8. Нет положительных или отрицательных  
8. есть конструктивные или деструктивные эмоции  
**ЭМОЦИЙ**, есть конструктивные или деструктивные ЭМОЦИИ

# Вербализация чувств

- проговаривание эмоций  $\neq$  проявление эмоций

ТЫ ВЫСКАЗЫВАНИЕ	Я ВЫСКАЗЫВАНИЕ
ТЫ МЕНЯ РАЗДРАЖАЕШЬ, БЕСИШЬ	Я ЗЛЮСЬ, ИСПЫТЫВАЮ НЕГОДОВАНИЕ
ВЫ МЕНЯ РАССТРОИЛИ	
ТЫ МЕНЯ НЕ СОВСЕМ НЕ ПОНИМАЕШЬ	
ТЫ ПОЧЕМУ ТАКОЙ РАВНОДУШНЫЙ, НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ	
ТЫ НАРУШАЕШЬ ПРАВИЛА НАШЕЙ ОРГНИЗАЦИИ	

**Техника «Я – высказывание +  
конструктивная обратная связь»**

**Необходимо вместе с Я- сообщением, указать на какие действия возникают эмоции и предложение другой способ поведения**



# Самомотивация и настрой как выбраться из «профессиональной ямы»?



# Мотивационный треугольник



**Мотивация**

- Истинные цели. Ценности
- Потребности.
- Удовольствие от процесса

# **МОИ ЖЕЛАНИЯ**

**МОИ ЛИЧНЫЕ ЦЕЛИ на ближайший 2-3 года**

**МОЙ КВАРТАЛЬНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН на 2021ГОД:**

**I. Квартал**

**II.**

**III.**

# «Включение маяков в повседневной ЖИЗНИ»

## ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

Колесо жизни





# Декомпозиция цели

	Маркетинг				Тел. звонки	Дог-ы с ПЛОК-И	Дог-ры с СОБСТВ-И	Просмотр показы	Задаток	Сделки	Цель (руб 000 000,00)
Квартал								150-200	15-16	14-15	450 000,00
Месяц								50-70		4-5	150 000,00
								50-70		4-5	150 000,00
								50-70		4-5	150 000,00
Неделя								12-18			50 000,00

- После 3 месяцев сопровождения АН средний чек вырос комиссии **вырос на 32%** с 47 500 до 62 700 руб.
- Количество сделок на 1 агента **увеличилось на 45%** с 1.2 до 1.74 уже на 4 месяц после начала проекта

# Мои показатели до 30.09.2021 года

1. Кол-во Эксклюзивных договоров.
2. Кол-во покупателей в работе.
3. Кол-во ликвидных О.Н. выложу на сайт.
4. Общее кол-во сделок.
5. Средний чек сделки.
6. Кол-во полученных рекомендаций.

# Самообучение и постоянное развитие



# Как правильно читать развивающие КНИГИ

( нехудожественную литературу)

**Следуя 4 простым правилам**

- 1. Ознакомься с общим содержанием взятого блока информации: абзацы, картинки, выделенный текст**
- 2. Задай вопрос-предположение о том, что ты пролистал**
- 3. Прочти текст**
- 4. Перефразируй и резюмируй прочитанное**



# Ваше саморазвитие



«Лучший учебник для  
риэлтора»



- ✓ Дистанционный курс  
«**Переоцененный  
квадратный метр**»
  - ✓ Курс «**Все об  
возражениях и  
отговорках клиентов**»

**PANKIV.RU Тел.: 8 912 921 69 69**

# Полезные вопросы для развития осознанности

- Что мне нравится в профессии риэлтор больше всего делать?
- Все ли мои способности и таланты задействованы в моей работе?
- Насколько я выкладываюсь в своей работе ?
- Что-то нового я сегодня узнал (а)?
- У кого и чему мне стоит поучиться?
- Верю ли я в важность, необходимость своего труда?
- Вспоминал ли я сегодня свою большую цель и то как повседневная работа приближает ее достижение?

## **Полезные задания:**

### **1. Что сегодня я сделал хорошо?**

Напишите 3 дела, имеющие отношение к профессиональным целям, которыми вы довольны

### **2. Кому я сегодня благодарен, написать минимум**

**3 людей.**

**ПОБЛАГОДАРИТЕ ИХ МЫСЛЕННО ИЛИ ЛИЧНО**

### **3. Насколько удалось выложиться сегодня, оцените свою включенность по 10 бальной**

**шкале?**

# Этапы личностных изменений

## инструкция для пользователя

### Для создания привычки важно:

1. Найти смысл: ради чего я буду вырабатывать привычку
2. Что будет хорошего если я достигну ...
3. Как плохо будет, если не разработаю привычку (лучше распушить)
4. Дай обещание значимым людям
5. Прояви усердие. Не получилось, возьми снова
6. Продолжительность - 40 дней выполняешь привычку по программе min( на случай болезни) или max (обычный вариант )
7. В случае необходимости подключи внешний контроль и систему штрафов.



# Стадии процесса изменений

- с чего начать?

1. Создание ощущения крайней необходимости изменений.
2. «Мысленно прорепетируйте ситуации, в которых Вы проявляете данный навык. (Используйте примеры людей с развитым необходимым навыком)
3. Создание будущего образа себя с новым поведением, навыком.
4. Достижение краткосрочных побед
5. Закрепление достижений и дальнейшее проведение изменений

# НАПУТСТВИЯ



- ❖ Чаще вспоминайте чего вы хотите от жизни. Делайте свою жизнь, пока другие просто смотрят на свою жизнь со стороны.
- ❖ Единственная жизнь уже идет. Перестаньте откладывать, проводить жизнь в ожидании «чего-то».
- ❖ Секрет достойной и красивой жизни: начинайте день с радостью, а завершайте – с гордостью.