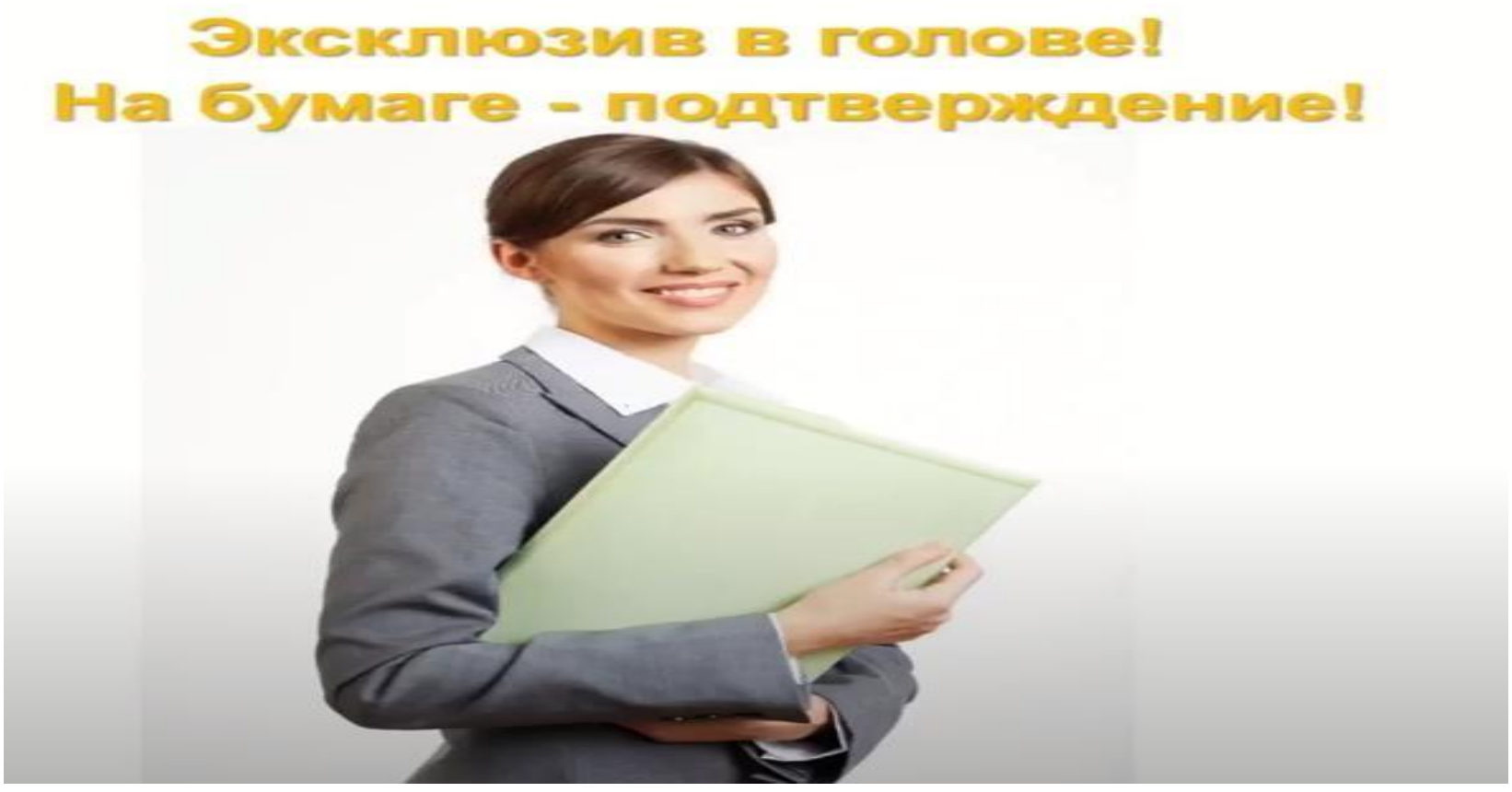
# Встреча с владельцем на квартире, подписание Эксклюзивный договор



# Предварительная активность

* Подготовка к телефонному звонку :

* Положительный эмоциональный настрой обязателен перед началом разговора.
* Примите такое положение тела, как будто собеседник вас видит и находится напротив.
* Начните улыбаться до того, как начался разговор. По голосу собеседник почувствует, что ваше настроение — позитивное. Ваш голос — отражение вашего эмоционального состояния, которое должно вызывать расположение и симпатию другого человека. Сделайте вдох и выдох, приведите дыхание в нормальное состояние. Если дыхание «сбито», такое случается при волнении, то вам будет трудно управлять своим голосом.
* Помните, что вам нужно сказать сначала. Иногда, волнуясь, люди забывают представиться, неправильно называют, например, должность, фирму, имя собеседника. Лучше это вспомнить перед началом разговора.
* Представьте себя вашим собеседником, что он может ответить, как будет возражать, какие у него есть аргументы.
* Когда почувствует, что готовы к разговору — набирайте номер.

# Первичный звонок к владельцу объекта .

Продажа очной встречи владельцу объекта

* Когда вы звоните, четко помните цель – назначить встречу.
* Не продать услуги , не рассказать о компании… Только одна цель - продать встречу!
* Это нужно где-то крупно себе написать и удерживать перед глазами во время звонка. Как только вас «унесет» рассказывать о компании, даже если клиенты расспрашивают, предлагайте встретиться вживую.
* Вообще, дозируйте информацию. Если вы выдадите клиенту всю информацию - какой смысл ему с вами встречаться?
* Не рассеивайтесь. Постоянно думайте о главной цели звонка - встрече. Это самое главное.

Театр начинается с вешалки, а продажа услуги риэлтора — с подготовки к встрече

## Подготовка к встрече с владельцем объекта .

Важный этап, про который многие забывают напрочь. А ведь от того, насколько правильно Вы подготовитесь, что возьмете с собой на встречу, во многом зависит исход вашего визита. Поэтому очень важно: правильно договориться с собственником объекта и назначить встречу в точное время по телефону .Перед выездом сделать анализ стоимости квартиры потенциального заказчика (с погрешностью 5-10%) доступными вам способами (сайт крыша,iagent,опыт продажи своих аналогичных объектов или коллег , и.т.д) чтобы быть готовым к предметному диалогу по вопросу стоимости объекта . Иметь аккуратный вид и деловой стиль одежды .

Запланировать свой визит таким образом, чтобы приехать на 10-15 минут раньше, чтобы была возможность пройтись по территории прилегающей к дому потенциального заказчика и визуально оценить инфраструктуру района.

Взять с собой позитивное настроение!

Думайте о деньгах всегда, за исключением времени общения с заказчиком. Общаясь с клиентом — думайте только о клиенте!

## Встреча на объекте с Владельцем

* Вы заходите в квартиру с лёгкой улыбкой уверенного в себе человека, протягиваете визитку и чётко представляетесь, называя имя, и агентство.
* Важно осознать: впечатление о вас у потенциального заказчика складывается в первые 30 секунд вашего общения!
* Очень важно отметить преимущества района, квартиры. Необходимо это сделать искренне, от души. Любой, даже самый убитый объект имеет свои плюсы, и уж конечно собственники объекта в большинстве случаев очень ценят и любят свою квартиру, в каком бы состоянии она не находилась.
* Если вы уберете важность происходящего события, и просто постараетесь услышать клиента — шансы на успех возрастут в несколько раз! Кстати, для этого рекомендую включить свою эмпатию на полную мощность (если она у вас есть). Это качество позволит увидеть проблемы собеседника со стороны во всех красках и предложить ему отличное решение.
* Пока собственник рассказывает о своей квартире, важно вместе с ним просмотреть все помещения, внимательно слушая собеседника, изучая его манеру общения. Важно принять позицию своего человека для Владельца объекта !

# Не поняв суть, не выяснив мотивы человека, семьи, мы не можем управлять ситуацией клиента.

# А это значит…что мы ему не особо то и нужны!

Выявление потребностей клиента

* Когда вы убедились, что контакт с клиентом налажен, задайте ему несколько открытых вопросов, с целью выяснить причины, мотивы его решения.
* Открыв для себя истинные намерения человека, вы почувствуете, что клиент стал общаться с вами совсем по другому. Ни так настороженно, как в начале знакомства, а более доверчиво. Расскажет ли об этом каждый человек вам при первой встрече?
* Если встреча проведена грамотно, то большинство собеседников рассказывает о своих потребностях.

* Конечно, более закрытые люди это делают не охотно, и не всегда на первой встрече, а позже.

* Зато, каждый про себя отметит вас в лучшую сторону.
* Выяснив истинные причины продажи объекта (их может быть несколько), спросите у собственника какой результат он хотел бы получить. Выясните все детали, которые его интересуют. При этом, необходимо использовать открытые вопросы, для того чтобы избежать тупиковых ответов «да» или «нет».
* Успешный риэлтор не продаёт свои услуги с ходу, а управляет разговором, задавая правильные вопросы, чтобы клиент сам захотел купить его услуги!

# Проверя правильно документы Вы продаете свою экспертность .

## Проверка документов объекта

* Новички часто стесняются проверить документы на объект. А ведь это очень важно.
* Вы наверное, удивитесь, если на приёме у стоматолога, врач не попросит вас открыть рот, правда? А как иначе? А как специалист может помочь клиенту, если он не видел документов на квартиру? Без них даже оценить объект сложно.
* Необходимо задать хозяевам вопросы по документам после их изучения. Начните с технических и юридических вопросов, чтобы понять на какой стадии готовности к продаже находится объект.
* Проверить наличие правоустанавливающим документов ( оригинал либо копии ) : 1. Основание собственности может быть : договоры дарения, купли-продажи, мены, приватизации , решения суда вступившие в законную силу, свидетельства о праве на наследство.
* 2. Необходимо удостоверить личность - т.е подтверждающий документ собственника : Удостоверение личности , паспорт , вид на жительство .
* 3. Технический паспорт объекта - тут очень важно проверить имеется ли перепланировка , площадь балкона , общая квадратура ,кадастровый номер , юридический адрес , район , улица ,номер дома , номер квартиры , все ли совпадает с документом основание собственности ( если имеется форма 2 свежая , то необходимо сверится по ней ) .

# Даже «здравствуй» можно сказать так, чтобы смертельно оскорбить человека.
# Даже «сволочь» можно сказать так, что человек растает от удовольствия.

* Это тот самый эпичный момент когда специалист недвижимости должен сдержать баланс в отношениях с владельцем и своей основной цели - заработать с этой сделки .
* Использовать всю ту информацию полученную ранее и выстроенную коммуникацию во время встречи .
* Важно не пытайтесь сразу же надавить на владельца , если Вы с владельцем не согласовали нужную для Вас сумму , то помните правило : Где тонко — там и рвётся! тем самым Вы можете "слить " всю ту проделанную работу ранее!

# Вы всегда получаете тот результат, который ожидаете, в который верите!

Убеждения — Мысли — Действия — Результат!

* Только подписав "Эксклюзивный договор"  у Вас будут  сделки .
* Самый главный секрет — в вере. Просто поверьте, что это возможно. И когда вы это сделаете, тогда вы будете правильно применять те простые техники  продажи себя  как специалиста  .

г. Нур-Султан
2021 год

Автор : Турсунтаев А.Т