



ИРИНА КАЖИКИНА

**Руководитель
ипотечной службы**

**Взаимодействие
риэлторов и банков:
мечты о реальном
инструменте продаж**



Москва, 2011

г.

Сотрудничество риэлторов и банков: ключевые факторы успеха.

Это было в далеком 2008-м...

докладчик:

Кажикина Ирина Евгеньевна,
заместитель Ген.директора «МИЭЛЬ-Брокеридж» по ипотеке

Одобрение Клиента как заемщика – основные проблемы

- «Неправильный» калькулятор
- Немотивированные отказы

Одобрение объекта в банке и страховой – основные проблемы

- «Странные» требования по документам
- Юридическая экспертиза объекта

Проведение сделки – основные проблемы

Главная проблема – длительность сделки:

- Невозможность предварительного согласования договоров, необходимых для сделки
- Большое количество ошибок в документах
- «Бросание» клиентов

Общие проблемы

- **Проблемы связи с сотрудниками банка:**
 - не желание сотрудников давать адреса электронной почты и номера мобильных телефонов, как следствие отсутствие возможности быстрой связи с сотрудником
 - невозможность передачи документов по электронной почте
 - долгая обратная связь
 - невозможно связаться с сотрудником, принимающим решение
- **Низкая скорость информирования об изменениях в банковских программах**
- **Отсутствие сотрудника банка, ответственного за работу с партнерами**
- **«Закрытость» структуры банка**

**Что
изменилось
с того
времени ?**



Практически ничего !



Для банка



Для риэлтора



Риторический вопрос:

**Что происходит в голове клиента,
наблюдающего подобные расстыковки ?**

Банк, создавая платежеспособный спрос, дает риэлтору возможность делать дополнительные сделки



И риэлторам приходится мучиться в процессе их подготовки и проведения...

Банк видит в
риэлторах фронт -
офис по продажам
ипотечных продуктов



Соответственно,
банк ведет себя с риэлтором,
как с сотрудником фронт-офиса



- **Чтобы риэлтор приводил клиентов**
- **Чтобы риэлтор формировал комплект документов**
- **Чтобы риэлтор консультировал клиента**
- **Чтобы риэлтор подготавливал сделку**
- **Чтобы риэлтор доводил сделку до конца**
- **Чтобы риэлтор работал в рамках принятых в банке стандартов**
- **Чтобы риэлтор облегчал банку работу с клиентом**



Дает откаты

Дает преференции

Это действительно то, что нужно



**Энергия не может возникнуть из ничего и
не может исчезнуть в никуда...**

Иными словами:

Просто так даже прыщ не вскочит

Русская народная поговорка



**Для достижения результата
надо нажать !**

**Почему же банки
стремятся опровергнуть эти законы
при взаимодействии с риэлторами ?**

Деньгами

Зарплата хорошего продавца
50-70 тыс. рублей

Зарплата хорошего риэлтора (не
звезды !)
100-150 тыс. рублей

Заплатить легче всего –
выигрывает тот, кто платит больше

Если риэлтор приводит клиента
за деньги, он не думает о благе
клиента.

На репутацию и свою, и банка
ему наплевать.



Готовы платить ?

Нормальным взаимодействием

- Хорошие коммуникации
- Гибкость
- Комфорт и удобство
- Скорость
- **Партнерские отношения**
не на бумаге



И стоить это будет не так дорого, как кажется !

Первое полугодие 2011 года

В 95% ипотечных сделок возникали проблемы взаимодействия с банком

90% проблемных сделок потребовали вмешательства менеджеров банка уровня руководителя подразделения и выше



В 80% случаев проблема не была решена и всем участникам сделки пришлось «прогнуться» под условия банка

Банк так и не разрешил включить в договор купли-продажи **стандартный** для сделок с квартирами пункт:

5.2. ПРОДАВЕЦ обязуется передать ПОКУПАТЕЛЮ квартиру, телефонизированную МГТС (абонентский № (495)***-**-**) без задолженностей по абонентской плате и оплате за междугородние и международные телефонные переговоры. ПРОДАВЕЦ обязуется не препятствовать переоформлению абонентского номера на имя ПОКУПАТЕЛЯ.

ПРИЧИНА ОТКАЗА

Формальная

«Наш юрист очень занят, у него нет времени, чтобы согласовать включение этого пункта в договор»

Реальная

Во внутренней программе банка нет этого пункта. Чтобы его внести, сотруднику нужно предпринять ряд усилий.

ЗАЧЕМ МЫ ПОДПИСЫВАЕМ

СОГЛАШЕНИЯ О



СОТРУДНИЧЕСТВЕ?

Чтобы ответственный за это сотрудник банка мог отчитаться о проделанной работе ?

**Полноценные
партнерские
отношения
таят в себе
массу
преимуществ**



МОЖЕТ БЫТЬ, ПОРА ПЕРЕЙТИ К РЕАЛЬНОМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ ?



Руководитель производства нашей компании, безусловная звезда московского риэлторского бизнеса, задала сотруднику одного из ведущих ипотечных банков вопрос о возможности получения для себя ипотечного кредита для покупки квартиры.

Ответ был краток:

«Мы сотрудникам риэлторских компаний кредиты не выдаем».



Без комментариев...

**Если хочешь эффектно вынуть
кролика из шляпы –**

**не забудь положить его туда
заранее...**



ИРИНА КАЖИКИНА

**Руководитель
ипотечной
службы**



E-mail: kazhikina@relait.ru

<http://relait.ru>

***СПАСИБО
ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ !***