

**Проблемы оптимизации
риэлторских услуг в
современных условиях:**

Кризис - мать или мачеха?

12 ноября 2009



Екатерина РОМАНЕНКО

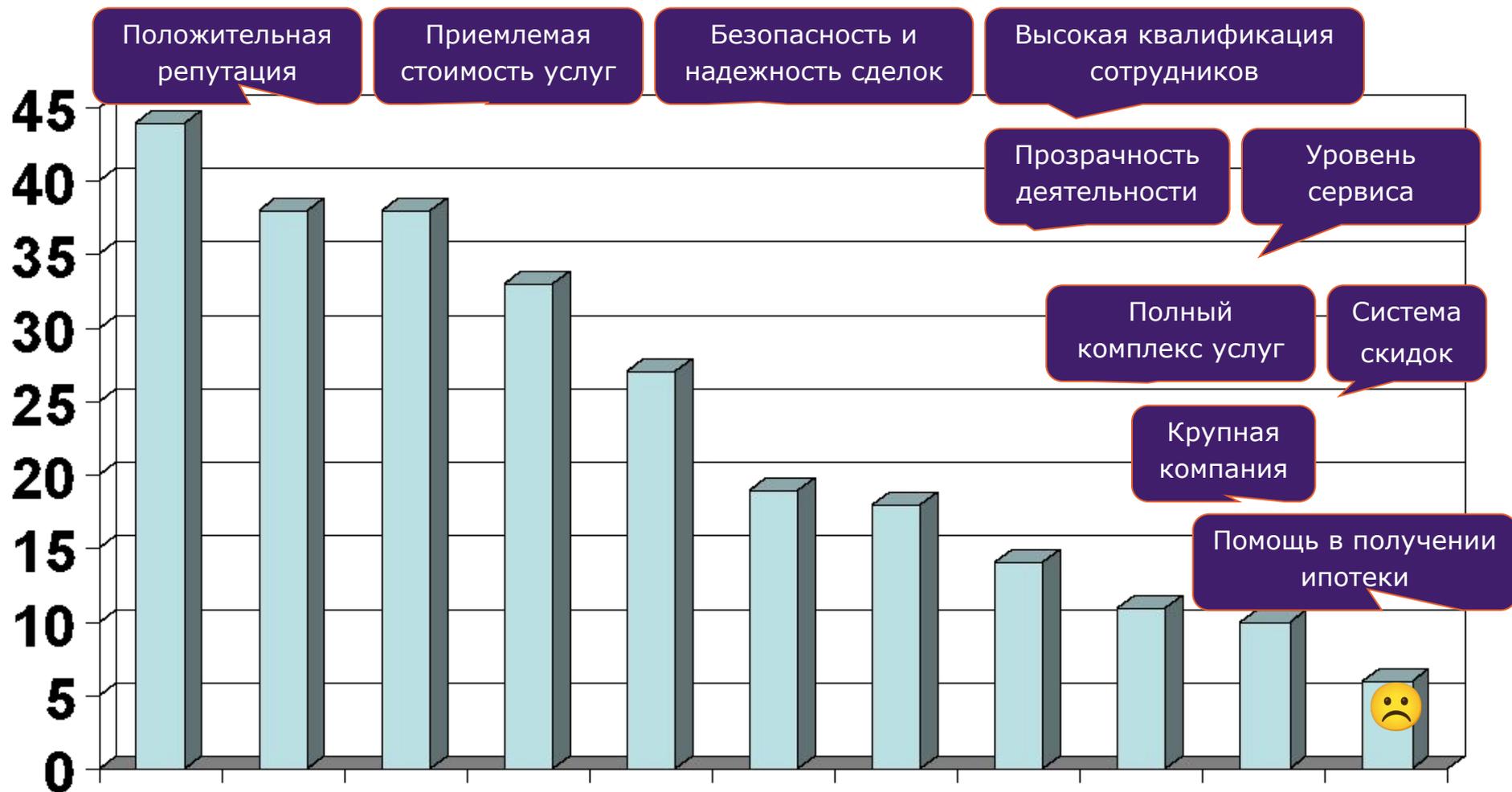
**Президент АРСР и ЛО
Президент ГК ЭКОТОН**

ЧЕГО ХОТЯТ ПОТРЕБИТЕЛИ ОТ РИЭЛТОРОВ

Инициативный всероссийский опрос проведен в июне 2009 г.
Опрошено 1600 человек в 140 населенных пунктах в 42 областях,
краях и республиках России. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

Какие факторы наиболее важны для Вас при выборе
агентства недвижимости / риэлторской компании?

(закрытый вопрос, несколько вариантов ответа)





КРАТКИЙ ОБЗОР РЫНКА РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ

Потребители

Доступность сведений об объектах и операциях



Риэлторы

Продавцы информации



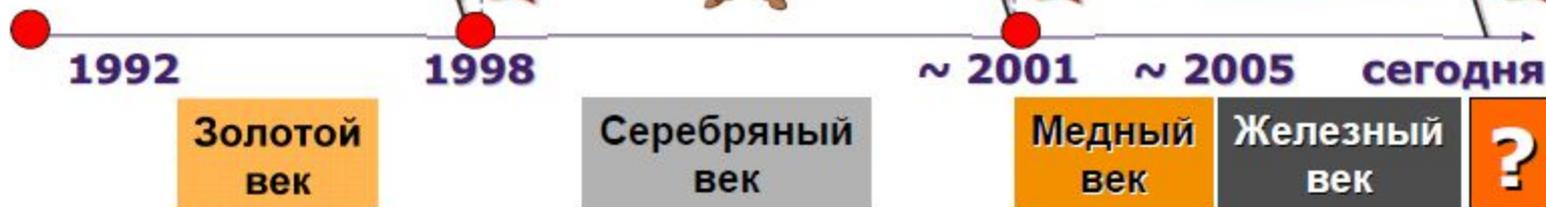
Риэлторы

Продавцы спокойствия



Риэлторы

Продавцы сказок



ФИНАНСЫ



КЛИЕНТЫ



БИЗНЕС- ПРОЦЕССЫ

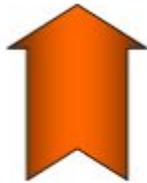


ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ



Для риэлторского бизнеса оправдание неуместно

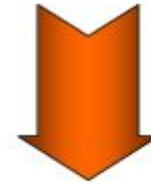
Низкий спрос
на услуги
риэлторов



Содержание
и уровень
самих услуг



Проблемы
в экономике



Падение спроса
на объекты

Вывод: кризис рынка риэлторских услуг
не имеет прямого отношения к финансовому кризису

ЦЕЛЬ – ЗАМАНИТЬ КЛИЕНТА !

ДОМИНАНТЫ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ:

- ✓ Надежность
- ✓ Качество
- ✓ Прозрачность
- ✓ Удобство
- ✓ Клиент-ориентированность
- ✓ Универсальность
- ✓ Квалифицированный персонал



Декларация

Реальность

Надежность

Документально не подтверждена

Качество

Оценивается риэлторами по собственным критериям

Прозрачность

Процесс обслуживания скрыт от клиента

Удобство

Удобство для клиента подменяется удобством для риэлтора

Клиент-ориентированность

Потребности клиентов «упаковываются» в границы стандартных технологий

Квалификация персонала

средняя

Чего хотят клиенты?

- Надежности

положительная репутация

безопасность сделок

квалификация сотрудников

Качества!!! Качества!! Качества?

КАЧЕСТВО-это сертификация

- Обучение и аттестация сотрудников (экзамен по профессии)
- Экспертиза компании
- Экспертиза договорной базы
- Соблюдение профессиональных стандартов
- Страхование профессиональной ответственности
- Утверждение Управляющим советом по сертификации, в который входят КУГИ, Нотариальная палата, ФРС, Общество защиты прав потребителей, Адвокатская палата, АРСП.

Спрашивайте сертификат у риэлтора



КАЧЕСТВО-это сертификация

**Всего 35
компаний**

Санкт-Петербурга
прошли

Сертификацию и

Могут предъявить

**документ о
качестве услуги!!!**



«Дикие» уже понимают

РОССИЙСКАЯ ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ
АССОЦИАЦИЯ РИЭЛТОРОВ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**Николаева
Ольга Витальевна**

специалист по недвижимости

сертификат РОСС RU РГР УЗ 78.01 АН 1524

тел./факс: (812) 783-13-78 моб.: +7-921-405-34-45

e-mail: olni2705@mail.ru

Можно проверить профессионала

Ассоциация Риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области - Объединение профессионалов рын - Windows Internet Explorer

http://arspb.ru/index.php

Ассоциация Риэлторов Санкт-Петербурга и Ленин...

АССОЦИАЦИЯ РИЭЛТОРОВ Санкт-Петербурга и Ленинградской области

АССОЦИАЦИЯ НОВОСТИ ЧЛЕНЫ АРСП СЕРТИФИКАЦИЯ АНАЛИТИКА КОНТАКТЫ НАШИ ПРОЕКТЫ

НОВОСТИ АРСП

- Итоги III ежегодного конкурса риэлторский сайтов WEB Realtor – 2009 / опубликовано: 2 октября 2009
- 18 сентября! завершился прием заявок на WEB Realtor - 2009 / опубликовано: 18 сентября 2009
- Итоги круглого стола «Грозит ли рынку недвижимости Санкт-Петербурга и Ленобласти дефицит предложения?» / опубликовано: 17 сентября 2009
- 30 сентября семинар для профессионалов WEB - Realtor - 2009 / опубликовано: 15 сентября 2009
- ВНИМАНИЕ! Прием заявок на WEB – Realtor - 2009 продлен до 18 сентября! / опубликовано: 15 сентября 2009
- 16 сентября круглый стол «Грозит ли рынку недвижимости Санкт-Петербурга и Ленобласти дефицит предложения?» / опубликовано: 11 сентября 2009
- Благодарность ГК "АВЕНТИН" / опубликовано: 8 сентября 2009
- Принимаются заявки на WEB - Realtor - 2009 / опубликовано: 31 июля 2009
- МОНИТОРИНГ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА / опубликовано: 31 июля 2009
- Итоги круглого стола «Рынок недвижимости в условиях кризиса: прогнозы, мифы и реальность» / опубликовано: 29 июля 2009

ОБ АССОЦИАЦИИ
СТРУКТУРА
УСЛУГИ
ВСТУПЛЕНИЕ
ДОКУМЕНТЫ
ПРЕСС-ЦЕНТР АРСП
МЕРОПРИЯТИЯ АРСП
КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ НА 2009 ГОД
КОМИССИЯ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
СПИСОК АТТЕСТОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ
ГАЗЕТА
"НОВОСТИ НЕДВИЖИМОСТИ"
ВАКАНСИИ ЧЛЕНОВ АРСП
ПОДБОР ОБЪЕКТА

XV Межрегиональный Ежегодный Общественный Конкурс в сфере недвижимости "КАИССА-2009"

Эксперт

Сервис для руководителей фирм

конкурс сайтов
WebRealtor 2009
в сфере недвижимости

партнёром АРСП

XV Межрегиональный Ежегодный Общественный Конкурс в сфере недвижимости «КАИССА-2009»

http://arspb.ru/_kaissa/

ОСАГО РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ

- эксклюзивные скидки по титульному страхованию для сертифицированных членов АРСП
- Бесплатная экспертиза
- Три варианта страхового платежа по выбору агентства и клиента

АРСП

СПАССКИЕ ВОРОТА

Предстраховая экспертиза



ФИЛИАЛ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Заключение предстраховой экспертизы по оценке степени риска при
страховании права собственности на недвижимое имущество
№ 0409/ АРСП

Санкт-Петербург

«--» ----- 2009 года

Санкт-Петербургским филиалом ЗАО «Страховая группа «Спасские ворота» была проведена предстраховая экспертиза права собственности на недвижимое имущество, а именно, на квартиру, расположенную по адресу: Санкт-Петербург, ул. . д. , кв. , именуемую в дальнейшем «Объект».

На основании:

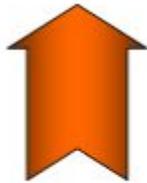
Документов предоставленных ООО « », информации о нанимателях и собственниках квартиры, характеристики Объекта, была проведена предстраховая экспертиза.

Существенных фактов не выявлено.

Предстраховая экспертиза не выявила правовые основания, которые после совершения сделки купли-продажи Объекта могут повлечь оспаривание права собственности

Для риэлторского бизнеса оправдание неуместно

Низкий спрос
на услуги
риэлторов



Содержание
и уровень
самих услуг



Проблемы
в экономике



Падение спроса
на объекты

Вывод: кризис рынка риэлторских услуг
не имеет прямого отношения к финансовому кризису

АКТУАЛЬНАЯ УСЛУГА СЕГОДНЯ

СИТУАЦИЯ

- ✓ Купить легко, продать сложно
- ✓ Покупатель может с легкостью сам найти квартиру, обратиться к юристу (в том числе и в риэлторскую фирму) за проверкой, оформить сделку сам или через риэлтора

СЛЕДСТВИЕ

Риэлтор сегодня нужен ПРОДАВЦУ.
Проблема продавца – продается долго и трудно. Не факт, что продается.

ЧТО НУЖНО ПРОДАВЦУ

- ✓ Повышение вероятности продажи
- ✓ Снижение сроков продажи
- ✓ Продажа без больших потерь в цене

АКТУАЛЬНАЯ УСЛУГА

**Услуга для продавцов –
система сокращения сроков продажи
объекта без потери в цене**

ГИБКОСТЬ ПРИ РЕШЕНИИ РЕАЛЬНЫХ ЗАДАЧ

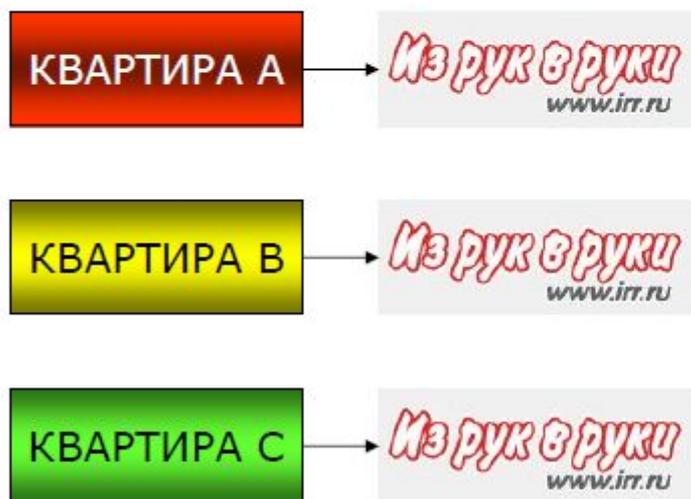
Дано:

КВАРТИРА А

КВАРТИРА В

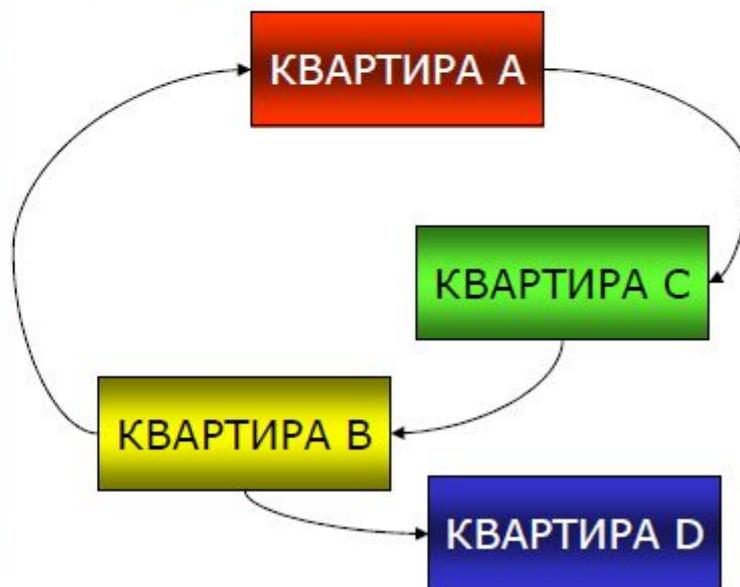
КВАРТИРА С

Стандартный подход:



Актуально для клиента:

Например, вот так:



ПОСТПРОДАЖНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА

Бездарный подход:	Стандартный подход:	Актуально для клиента:
Расчеты произведены – до свидания !	Рады видеть Вас снова в качестве клиентов. И друзей ваших. Только с проблемами не приходите !	Компания документально гарантирует своим клиентам правовую
«Продвинутый» подход: 1. Поздравляем с Новым годом ! 2. Рады видеть Вас снова в качестве клиентов 3. Будут проблемы – будем вам сочувствовать		поддержку после завершения обслуживания

**Если пациент хочет жить,
медицина бессильна.**

■



**Екатерина
РОМАНЕНКО**

**Президент АРСР и ЛО
Президент ГК ЭКОТОН**

E-mail: .eroma@ecoton.spb.ru

<http://www.ecoton.spb.ru>

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

