

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

## **Кризис - мать или мачеха?**

**12 ноября 2009**



---

# **Екатерина РОМАНЕНКО**

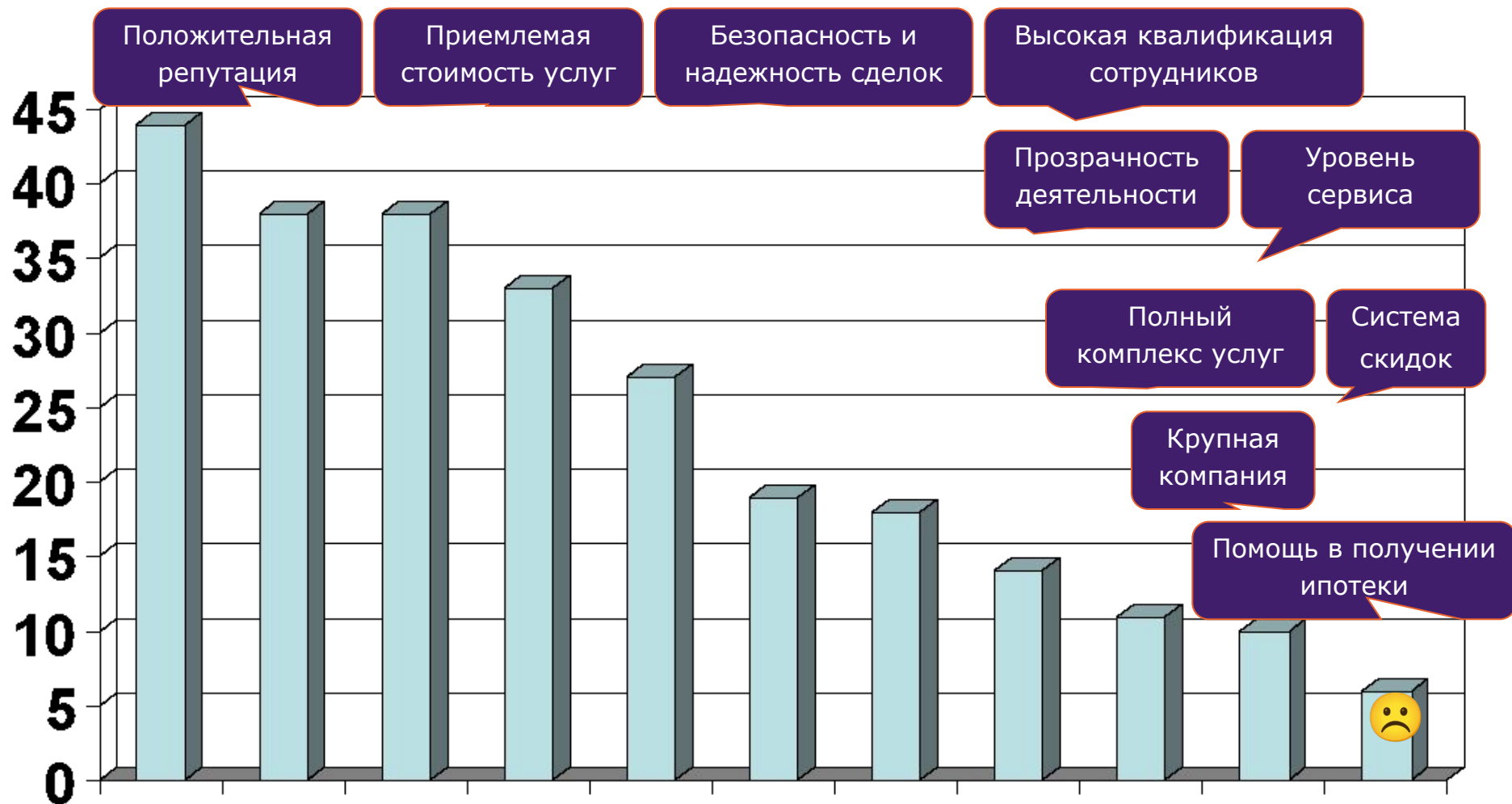
**Президент АРСР и ЛО  
Президент ГК ЭКОТОН**

# 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)

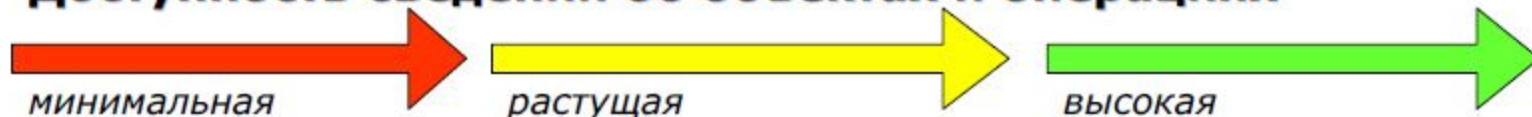




## КРАТКИЙ ОБЗОР РЫНКА РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ

### Потребители

Доступность сведений об объектах и операциях



### Риэлторы

Продавцы информации



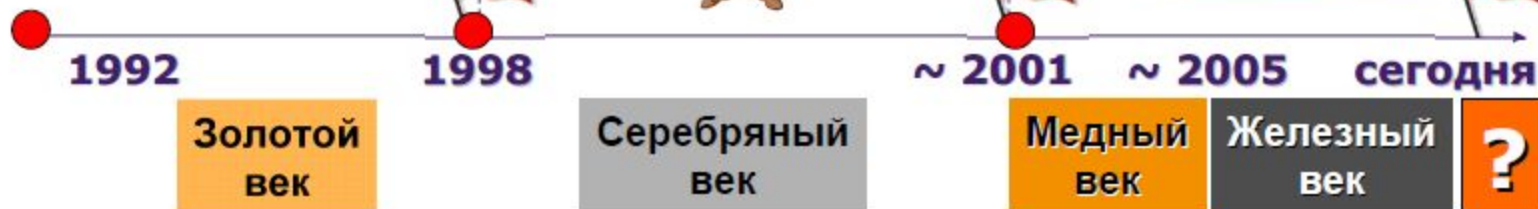
### Риэлторы

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

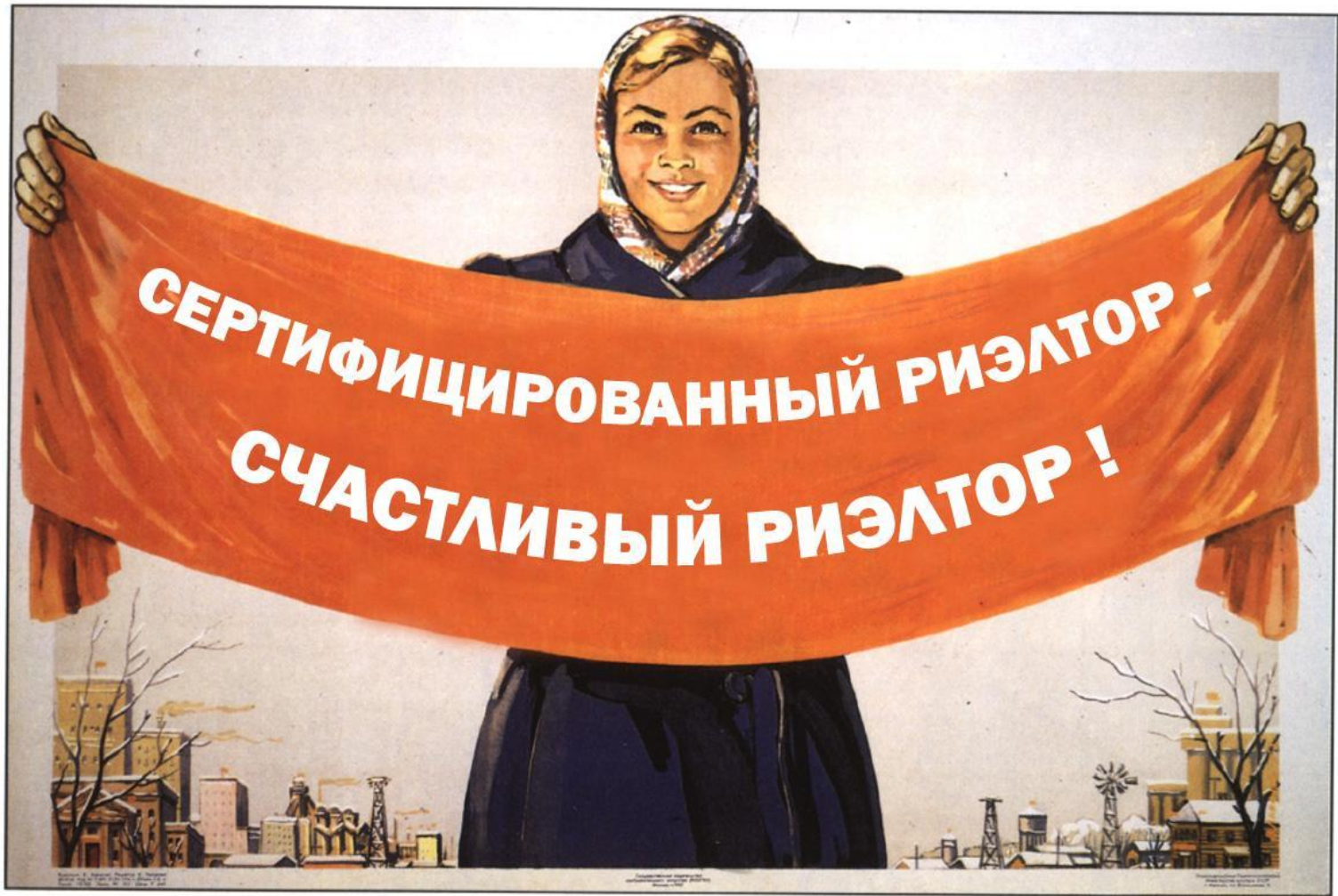
квалификация сотрудников

**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](mailto: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/ Интернет 100%

# **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

## Страховой полис



**СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «СПАСКИЕ ВОРота»**  
Федеральное агентство «Финансовый мониторинг» (Финмониторинг) от 14.04.2009 № 14-01/00000  
 Федеральное агентство «Финансовый мониторинг» (Финмониторинг) от 14.04.2009 № 14-01/00000

**СТРАХОВАНИЕ ПОТЕРИ ИМУЩЕСТВА В РЕЗУЛЬТАТЕ УРАТЫ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ**

**Серия П. II**

**НАСТОЯЩИМ ПОЛИСОМ УДОКОВЕРЕН ФАКТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ И СООТВЕТСТВИЕ С «ПРАВИЛАМИ СТРАХОВАНИЯ ПОТЕРИ ИМУЩЕСТВА В РЕЗУЛЬТАТЕ УРАТЫ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ ОТ 04.02.2009 ГОДА»**

СТРАХОВАТЕЛЬ:	<b>Антонова Анна Александровна</b> Санкт-Петербург, проспект Просвещения, дом 109, корп. 3, кв. 10 паспорт: 00 00 480005 выдан 09 мая Калининского района СПб от
АДРЕС, ТЕЛЕФОН, ФАКС, ВЫПУСКНЫЕ ДАТЫ ПАСПОРТА ИЛИ РЕШЕНИЯ ИЛИ ВЫСОКОПРОСТАТАТА:	
ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ:	<b>Антонова Анна Александровна</b> Объект недвижимости (в общей собственности): жилой дом, расположенный по адресу: Санкт-Петербург, улица Тимуровская, д. 20, кв. 29, принадлежащий на праве частной собственности. Другая частная собственность (в том числе на предмет страхования) отсутствует. Санктпетербургский ГУ ФРС и государственной регистрации права
СТРАХОВАНИЕ:	<b>Санкт-Петербург, улица Тимуровская, д. 20, кв. 29</b>
СТРАХОВЫЕ РИСКОВ:	1. НЕИЗВЕСТНЫЕ ДОКЛАДЧИКИ-СВИДЕТЕЛИ; 2. ИСТРЕБОВАНИЕ ПРЕДМЕТА СТРАХОВАНИЯ В СОБСТВЕННОСТЬ С УБОЖИВАНИЕМ; ВОЗМОЖНОСТИ В РАМКАХ СТРАХОВАНИЯ СЛУЧАЕИ ВНЕЗАПНОСТИ И НАСЛЕДОВАТЕЛЬСТВА; 3. УРАТА ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ В РАМКАХ СТРАХОВАНИЯ
СТРАХОВАЯ СУММА:	<b>3 000 000,00 (Три миллиона) руб.</b>
СТРАХОВАЯ ВЕЩЬ (СРЕДСТВО):	<b>4 000,00 (Четыре тысячи) руб.</b>
ВРЕМЯ И ФОРМА ОБЪЕДИНЕНИЯ:	ДЕКОРЕТИВНО-ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАБОТЫ ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ ПОВРЕЖДЕННЫХ СТЕНАМИ И ПОТОЛКАМИ
СРОКИ ОБЪЕДИНЕНИЯ СТРАХОВОГО ВЕЩА (СРЕДСТВО):	<b>4 000,00 (Четыре тысячи) руб. выданы по акту № 00000 от</b>
СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА:	Неограничен
ОСТАВШИЕСЯ УСЛОВИЯ:	УСТАНОВЛЕННЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ДОГОВОРАМИ, РАСТОРЖАЕМЫМИ НА УСЛОВИИ, ПОСРЕДСТВОМ КОТОРЫХ ВСТАНОВЛЕНА ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА СОСТАВЛЯЮЩИМИ СТРАХОВАТЕЛЬ И ЗАСТРАХОВАННЫЙ
ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ДОКУМЕНТЫ:	АКТИВЫ ИЛИ АКТЫ НА СТРАХОВАНИЕ; ДОКОВОРО СТРАХОВАНИЯ № П. II С СВОЮ ГОС. РЕГИСТРАЦИОННЫМ ПРАВОМ ФУ ФРС
ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ:	4. ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ ПОТЕРИ ИМУЩЕСТВА В РЕЗУЛЬТАТЕ УРАТЫ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ ОТ 04.02.2009 ГОДА
ЧАСТНОЕ ПОДСКА:	
ДАТА ВЫДАЧИ ПОЛИСА:	

С ВЕРЖАЕМЫМ СТРАХОВАНИЕМ ОТКАЖИТЕСЬ. ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ СТРАХОВАТЕЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ: ЗАО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «СПАСКИЕ ВОРота»» ОГРН/ИНН в Санкт-Петербурге: 7803013833/7803013833. ТЕЛ: (812) 660-75-04, 660-330-75-04.

**ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА «ЭКОТОН»**  
Ассоциация риэлторов С.-Петербурга

## Сертификат



**СЕРТИФИКАТ**

Настоящим подтверждается, что компания "Экотон" по поручению клиента Иванова И.И. произвела оплату проведения экспертизы и страхового платежа по договору страхования риска потери имущества в результате утраты права собственности объекта недвижимости, расположенного по адресу ул. Ленина, д.1, кв. 1.

**ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА «ЭКОТОН»**  
Ассоциация риэлторов С.-Петербурга

ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_ М.П.



## 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

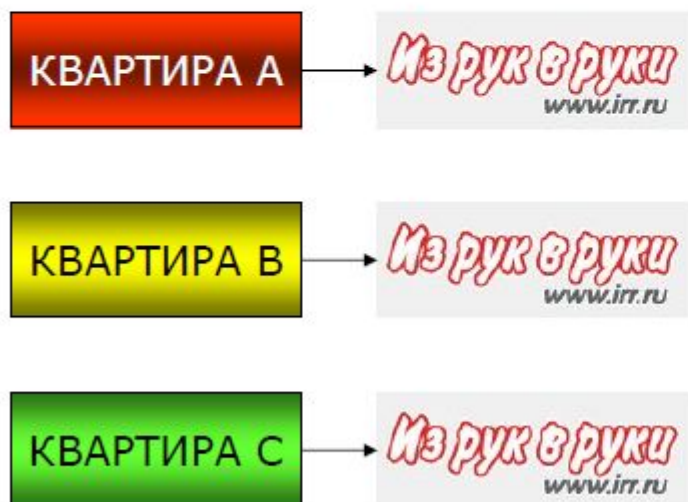
Дано:

КВАРТИРА А

КВАРТИРА В

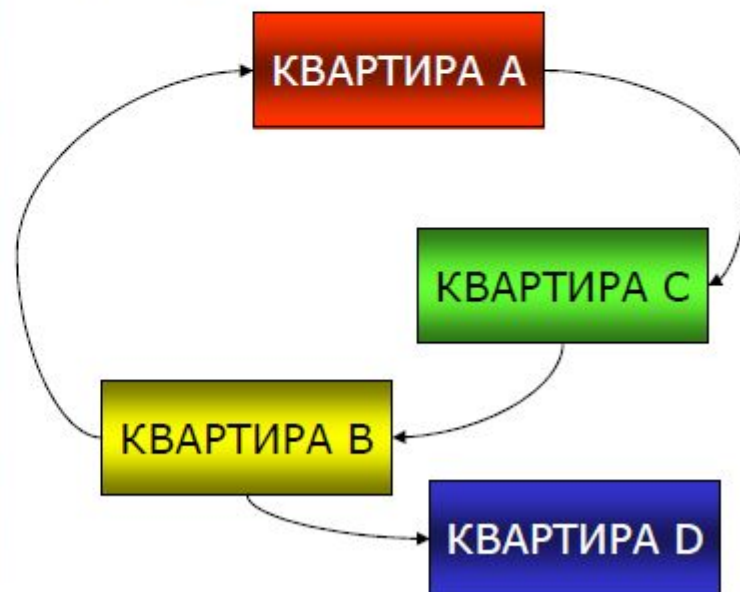
КВАРТИРА С

Стандартный подход:



Актуально для клиента:

Например, вот так:



## ***ПОСТПРОДАЖНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА***

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

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

■



**Екатерина  
РОМАНЕНКО**

**Президент АРСР и ЛО  
Президент ГК ЭКОТОН**

E-mail: [.eroma@ecoton.spb.ru](mailto:.eroma@ecoton.spb.ru)

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

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**



