

ОЛЕГ САМОЙЛОВ

Генеральный директор



ПЕРВЫЙ КОНТАКТ

КАК ОСНОВА

УСПЕШНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА:

МОДЕЛЬ «РЕЛАЙТ»



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОНГРЕСС
ПО НЕДВИЖИМОСТИ**

Екатеринбург, 2010 г.

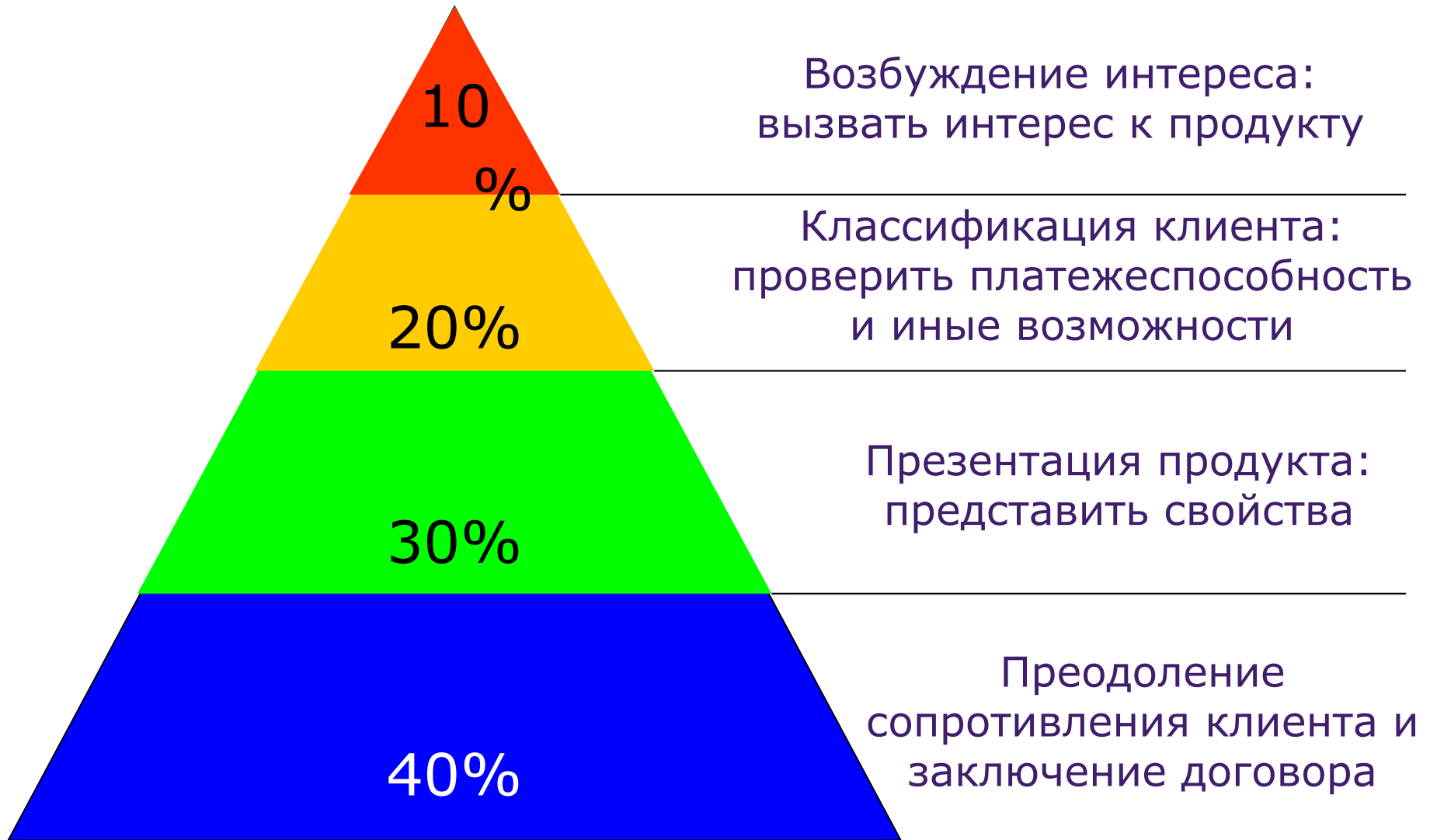
**Невозможно второй раз
произвести первое впечатление**

Английская поговорка

**МЕНЬШЕ
СЛОВ –
БОЛЬШЕ
ДЕЛА!**

- Бабуля, пора переезжать! Мы вам новую квартирку нашли, в о-очень тихом районе!..

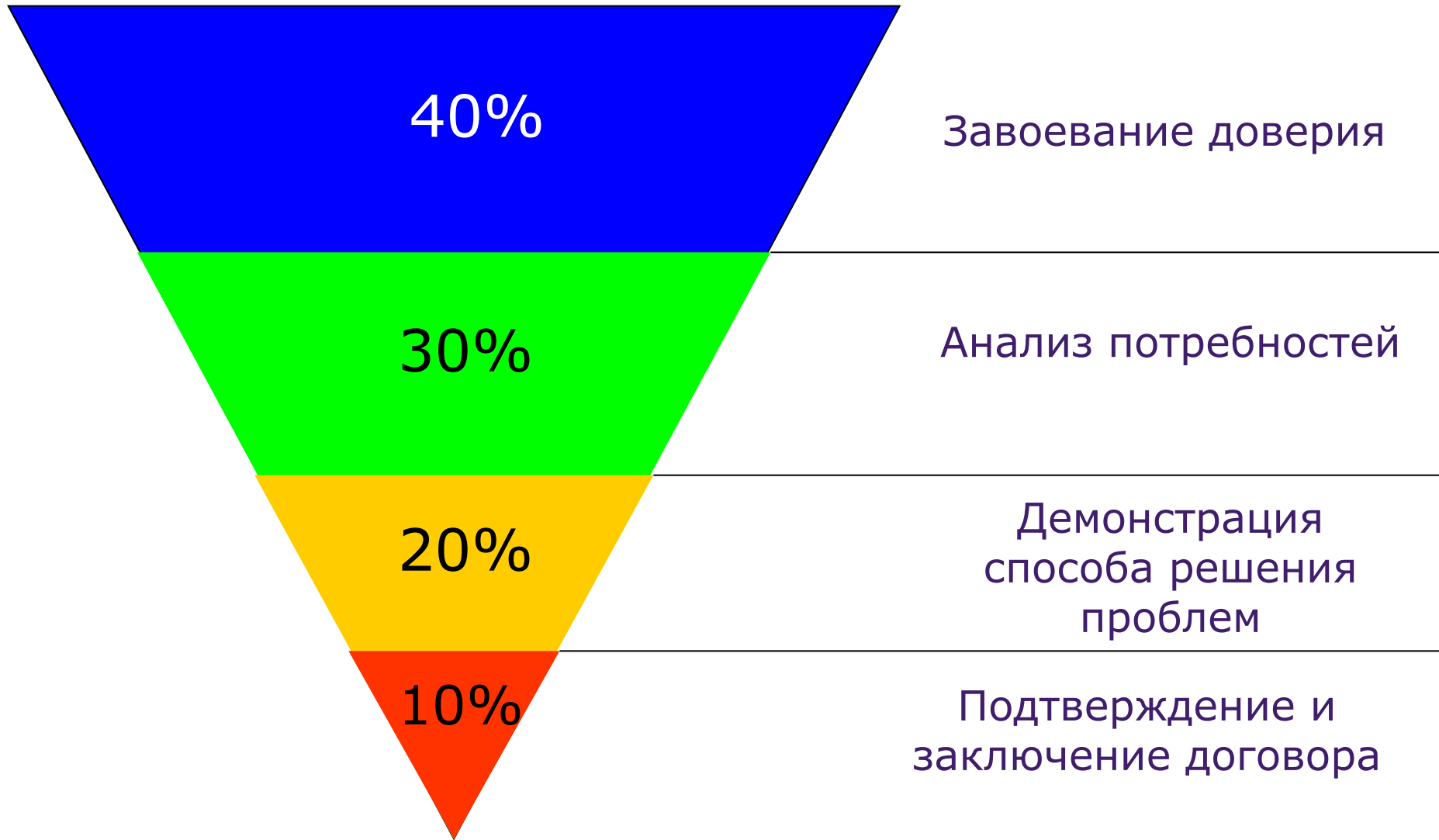




СОЧЕТАНИЕ НЕСОЧЕТАЕМОГО:

одновременно
замкнут и открыт
«нараспашку»





Цель потребителя:

узнать то, что
интересует,
предоставив
минимум
информации

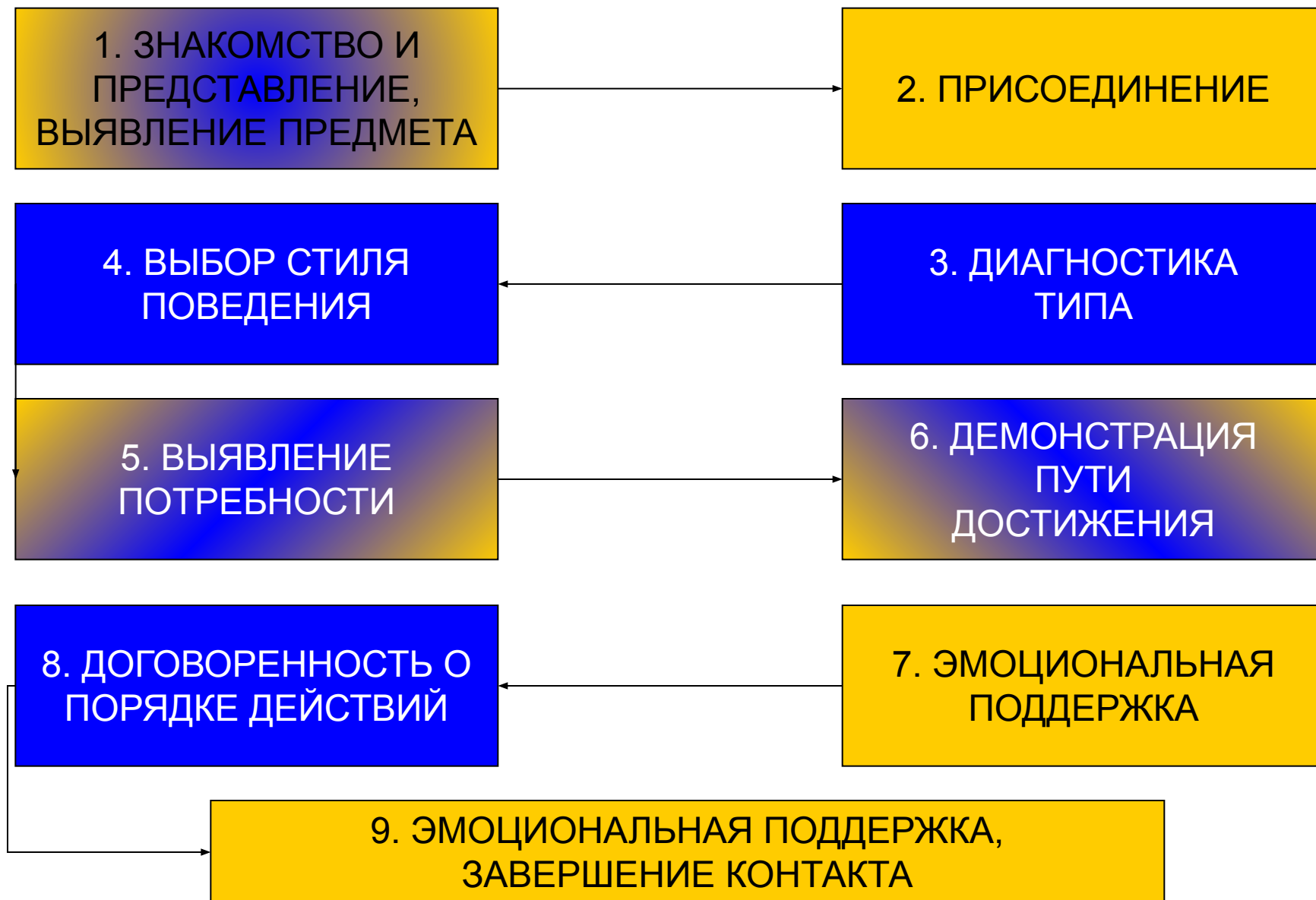
**Наиболее частый
вопрос:
«Сколько стоит?»**

Цель риэлтора:

договориться о
встрече



ВАРИАНТ ОТВЕТА	КТО ЭТИМ «ГРЕШИТ»	ЦЕЛЬ ОТВЕТА	ЧАСТЫЙ РЕЗУЛЬТАТ
Назвать цену	Малоопытные агенты	Продемонстрировать компетентность	Клиент узнал то, что хотел, и вышел из контакта
Отказаться называть цену до встречи и осмотра	«Середняки»	Сразу взять «быка за рога»	Клиент не готов к встрече, испугался и вышел из контакта
Назвать <u>интервал</u> и договориться об осмотре для уточнения	Мастера	Удовлетворить первичный запрос и объяснить, как сделать это еще лучше	Клиент или готов к встрече, или не готов к ней
Назвать <u>уровень цен и условия их изменений</u> , договориться о встрече и осмотре	Звезды	Привлечь клиента к сотрудничеству	Клиент ощущает, что начата работа с ЕГО потребностью, настраивается на сотрудничество и командную работу



НЕВЕРБАЛЬНОЕ

ВЕРБАЛЬНОЕ

Присоединение:

- К позе
- К тону
- К темпу
- К интонации

- Присоединение к контексту
- Работа с ценностными словами

Вопросы для определения ценностных критериев:

1. Что Вы хотите от...?
2. Что для Вас важно в...?
3. Что для Вас ценно в...?





ПРЕДЪЯВЛЯЕМАЯ ПОТРЕБНОСТЬ

Необходимо разменять
трехкомнатную
квартиру на две
однокомнатные

РЕАЛЬНАЯ ПОТРЕБНОСТЬ

Необходимо разъехаться
с тещей, но при этом
обеспечить ребенку
ВОЗМОЖНОСТЬ
продолжать учиться в
той же школе

ЭТИ ПОТРЕБНОСТИ – ДАЛЕКО НЕ ОДИНАКОВЫ !

НЕ НАДО «ДОЖИМАТЬ» КЛИЕНТА !



1. Заключить эксклюзивный договор
2. Изъять документы

**ЕСЛИ КЛИЕНТ
НУЖДАЕТСЯ
В ПЕРЕДЫШКЕ –
ЕГО НЕОБХОДИМО
ОТПУСТИТЬ**

У клиента должно остаться что-то материальное, относящееся к его задаче



Сведения о предварительной оценке объекта недвижимости

№ _____ от « ____ » _____ 2009 г.

Уважаемый Иосиф Александрович !

Настоящие Сведения подготовлены для целей определения рекомендуемой цены предложения жилой трёхкомнатной квартиры общей площадью ~ 64 м² (включая летние площади), расположенной на 7 этаже дома, находящегося по адресу: Московская обл., г.Апрелевка, улица Горького, д.34 (далее именуемой «Объект»).

Подготовке настоящих Сведений предшествовали следующие действия, произведенные специалистами нашей компании:

1. Сбор и обработка данных об объектах жилой недвижимости, предлагаемых к продаже на открытом рынке жилья г.Апрелевка Московской области;
2. Подбор объектов-аналогов и анализ цен их предложений;
3. Определение вариантов стратегий продажи Объекта.

Основные выводы и ключевые предложения по предмету настоящих Сведений представлены ниже.

В силу отсутствия на момент подготовки настоящих Сведений отдельной информации, могущей повлиять на определение рекомендуемых цен, сделанные выводы носят вероятностный характер. Поэтому для уточнения рекомендуемых цен необходимо проведение следующих действий:

1. Выезд на место расположения домов, внешний осмотр дома и местности его размещения;
2. Осмотр состояния Объекта и инженерных систем;
3. Уточнение правового статуса и актуального состояния правоустанавливающей документации на Объект;
4. Уточнение стоимости ремонта, произведенного в Объекте (при этом обращаем Ваше внимание на то, принцип ценообразования «цена квартиры + цена ремонта» с рыночной точки зрения является некорректным);
5. Определение подлежащей применению стратегии продаж объектов недвижимости;
6. Повторный анализ объектов-аналогов, предлагаемых к продаже на открытом рынке недвижимости г.Апрелевка Московской области.

В случае возникновения вопросов, связанных с информацией, содержащейся в настоящих Сведениях, пожалуйста, обращайтесь непосредственно к исполнителю агенту отдела продаж Ирине Николаевне Межирицкой либо к Руководителю отдела продаж Светлане Андреевне Дымченко.

Контактная информация:

Офис компании «РЕЛАЙТ-Недвижимость»	Руководитель отдела продаж Светлана Андреевна Дымченко	Агент отдела продаж Межирицкая Ирина Николаевна
тел: (495) 787-97-27 e-mail: mail@relait.ru	тел: (916) 144-32-97 e-mail: 89161443297@relait.ru	тел: (905) 768-32-27 e-mail: 89057683227@relait.ru

Более подробно
аспекты
взаимодействия с
клиентом
могут быть
рассмотрены в формате
семинара



Увы, регламент...

ОЛЕГ САМОЙЛОВ

**Генеральный
директор**



E-mail: samoilov@relait.ru

<http://relait.ru>

***СПАСИБО
ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ !***