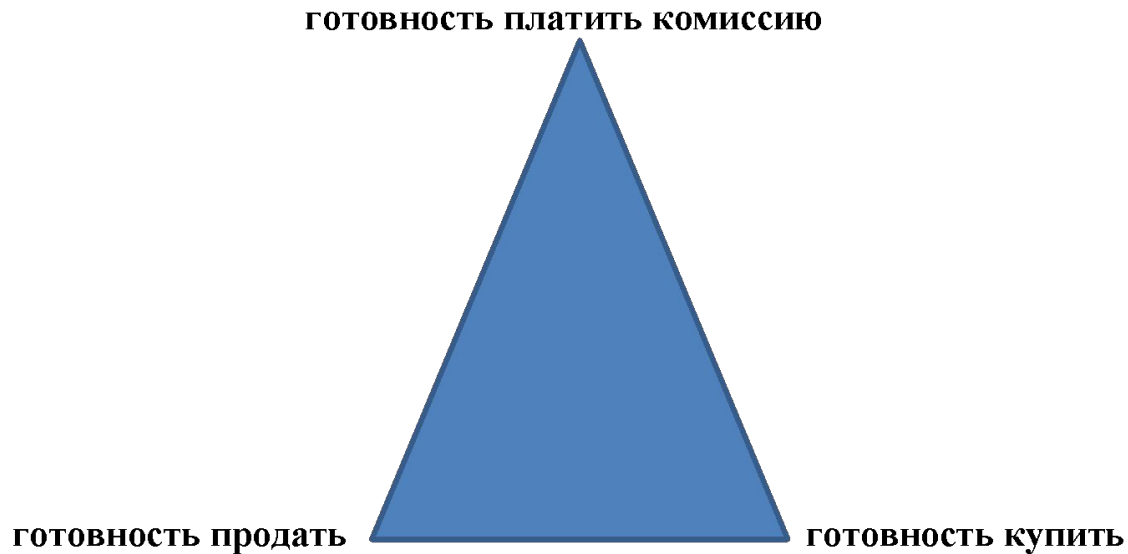


АВТОРСКИЙ МАСТЕР-КЛАСС
спикера Всероссийских и
Международных Жилищных Конгрессов
Александра Куцака

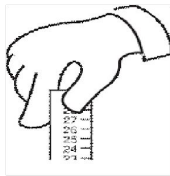
**РИЭЛТОР – АРБИТР:
как обосновать комиссионное
вознаграждение, ценность услуги
и вызвать доверие клиентов**

Готовность/не готовность клиента платить комиссию

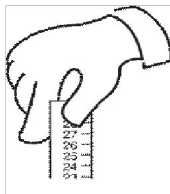


Интервал принятия решения о продаже/покупке

Виды интервалов:



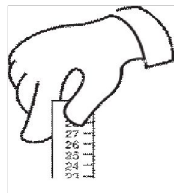
1. Событийный: переезд в другой город, новая работа, смена учебного заведения и т. п.



2. Психологический: «не отпускают квартиру», привыкают к процессу продажи/покупки, не подбирали новое место жительства – не знают, куда поедут

Интервал принятия решения о продаже/покупке

Виды интервалов:



3. «Я – САМ»: пробуют продать/купить самостоятельно – совершают не приносящие результат действия – получают опыт

Бесцельность: ловушка риэлтора в обосновании комиссионного вознаграждения

Понимание и формулирование своих целей

Цели	Описание
Личные	
Профессиональные	
Ситуативные	

РИЭЛТОР – ДЕНЬГИ

комиссионное вознаграждение – финансовый план

Период	Планируемый доход/расход
январь	
февраль	
март	
апрель	
май	
июнь	
июль	
август	
сентябрь	
октябрь	
ноябрь	
декабрь	

Формула харизмы риэлтора – первый шаг к доверию клиента

ТРИ ВАРИАНТА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ПОЛЯ СДЕЛКИ

1. клиент совершает экспорт эмоций – риэлтор принимает импортные клиентские эмоции за свои – работа идет по правилам клиента
2. риэлтор совершает экспорт эмоций – клиент принимает импортные эмоции за свои – работа идет по правилам специалиста
3. риэлтор работает на уровне Харизмы – клиент признает первенство риэлтора, чувство доверия ведет клиента за риэлтором

Формула харизмы риэлтора – первый шаг к доверию клиента

Мысли – Эмоции – Настроение – Состояние – - Качества – Харизма



Эмоции



- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. Радость, знание, безграничность возможностей, могущество, свобода, любовь, благодарность. | 11. Смятение. |
| 2. Страсть. | 12. Разочарование. |
| 3. Энтузиазм, рвение, счастье. | 13. Сомнение. |
| 4. Позитивные ожидания, вера. | 14. Беспокойство. |
| 5. Оптимизм. | 15. Осуждение. |
| 6. Надежда. | 16. Разочарование, уныние. |
| 7. Удовлетворенность. | 17. Гнев. |
| 8. Скука. | 18. Мечь. |
| 9. Пессимизм. | 19. Ненависть, ярость. |
| 10. Неудовлетворенность, раздражение, нетерпение. | 20. Ревность, зависть. |
| | 21. Неуверенность, вина, страх. |

Ценность риэлтора – ценность услуги –
оплата комиссионного вознаграждения



Риэлтор харизматичен



вызывает доверие



обосновывает ценность услуги
***транзит ценности риэлтора в ценность
услуги – оплата комиссионного
вознаграждения***

Показ выгоды клиента в получении услуги через АН – второй шаг к доверию



Предлагаем договор – обосновываем комиссионное вознаграждение

Исходим из того, что договор – это сумма опций, которые АН осуществляет на пути к сделке (показы, реклама, юридическое сопровождение, фото и др.)



Выявляем значимую для клиента опцию – предлагаем её

*Пример: Скажите, Вы были бы заинтересованы в размещении рекламы квартиры **за счет АН** на всех ведущих ресурсах о недвижимости нашего города? (перечислить или показать на специально заготовленном листе).*

*Пример: Скажите, а как Вы относитесь к размещению баннера о продаже на Вашем балконе?
Изготовление баннера, его размещение наше Агентство недвижимости берет на себя.*

Показ выгоды клиента в получении услуги через АН – второй шаг к доверию

Как выявить значимую опцию

ТЕХНОЛОГИЯ ГОРИЗОНТАЛЬНО-ВЕРТИКАЛЬНОГО ИНТЕРВЬЮ



Горизонтальные вопросы – это вопросы, которые позволяют понять общую ситуацию продажи:

Почему продаёте квартиру – что является причиной?

Сколько собственников квартиры?

Все собственники смогут присутствовать на сделке?

Как давно квартира в продаже?

В какие сроки планируете продать квартиру?

По какой цене Вы хотели бы продать квартиру?

Показ выгоды клиента в получении услуги через АН – второй шаг к доверию

Как выявить значимую опцию



Вертикальные вопросы – это детализация горизонтального вопроса, который потенциально является проблемным, создаёт сложности на пути к сделке:

ГВ: Сколько собственников квартиры?

- Трое

ГВ: - Все ли смогут присутствовать на сделке?

- Нет, дочка проживает в другой стране

ВВ: - Приедет на сделку?

- Даже не знаю...

ВВ - Оставила доверенность на совершение сделки?

- Нет, не оставила.

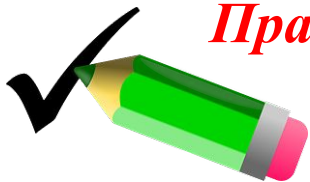
Показ выгоды клиента в получении услуги через АН – второй шаг к доверию

Суть договора: АН **за свой счет** осуществляет работу по движению к сделке (размещает рекламу, осуществляет показы, фото, юридическое сопровождение и др. опции), а Вы компенсируете затраты АН - оплатите комиссионное вознаграждение только в том случае, если объект будет продан/куплен.

Чем договор выгоден клиенту?



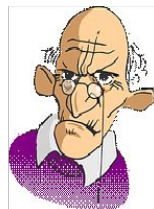
При условии, что АН рискует (если не продаст/не купит) деньгами, а клиент только временем.



**Практически – комиссионное вознаграждение
– это гонорар успеха.**

Ценность риэлтора арбитра

ЦЕНОВОЙ КОНФЛИКТ МЕЖДУ ПРОДАВЦОМ И ПОКУПАТЕЛЕМ



Продавец желает продать дороже



Покупатель желает купить дешевле

Ценность риэлтора арбитра



Риэлтор – арбитр решает конфликт «дороже-дешевле» с помощью ценовых переговоров

Ценность риэлтора арбитра

Роль риэлтора-эксперта-арбитра состоит в:

1. Понимании природы конфликта – природа ценовая
2. Умении провести ценовые переговоры с продавцом и покупателем
3. Возможности/невозможности найти компромисс, как ситуации выигрыша большего при проигрыше меньшего каждой стороной переговоров

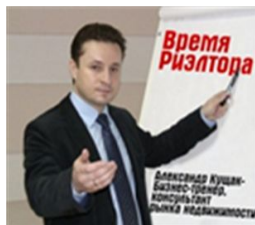


Риэлтор – эксперт – арбитра – творец компромисса в ценовом конфликте между продавцом и покупателем.

Ценность риэлтора арбитра

Риэлтор – арбитр

- 1. Понимает готовность/не готовность клиента **платить комиссию***
- 2. Формулирует личные, профессиональные, ситуативные цели, которые становятся основой для финансового плана, обозначающего **размер комиссионного вознаграждения***
- 3. Работает по формуле харизмы – вызывает доверие клиента*
- 4. Обосновывает **комиссионное вознаграждение как гонорар успеха** – компенсацию затрат на осуществление договора*
- 5. Находит компромисс в ценовом конфликте продавца и покупателя*



Автор – ведущий мастер-класса
Куцак Александр Владимирович
+7 905 932 06 95, abk12@mail.ru

один из самых интересных и востребованных специалистов РФ в области обучения на рынке недвижимости:

*бизнес-тренер, предприниматель, писатель, спикер Всероссийских и Международных Жилищных Конгрессов, член организационного комитета Международного Жилищного Конгресса в Санкт-Петербурге в 2019-2020г., Сочи в 2021г.

*спикер on-line Высших Брокерских Курсов, on-line Международного Жилищного Конгресса – 2021

*председатель аттестационной комиссии курсов МВА

*автор 31 специализированного семинара-тренинга для АН