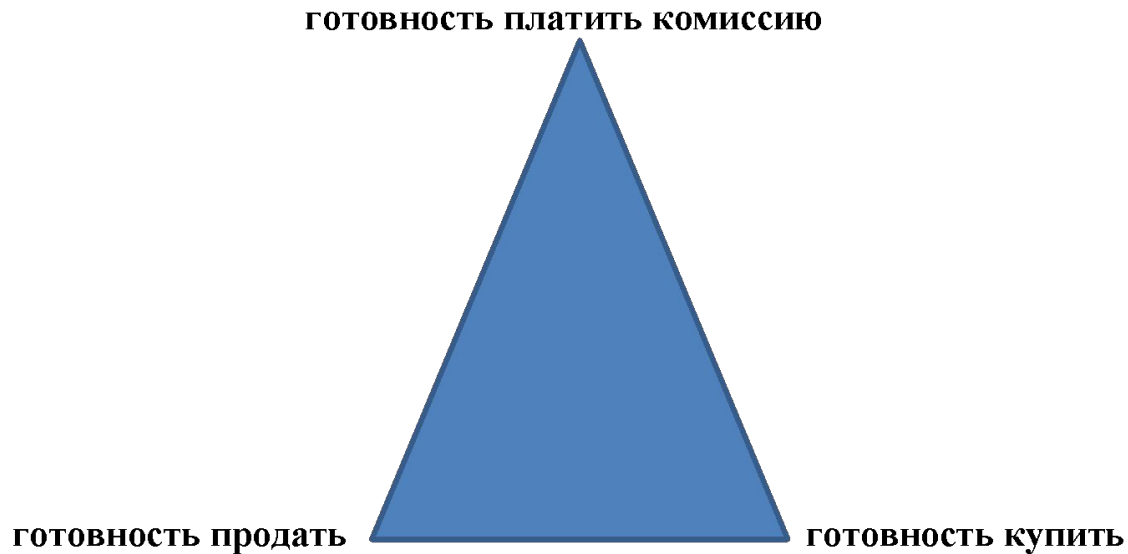


АВТОРСКИЙ МАСТЕР-КЛАСС
спикера Всероссийских и
Международных Жилищных Конгрессов
Александра Куцака

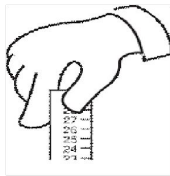
**РИЭЛТОР – АРБИТР:
как обосновать комиссионное
вознаграждение, ценность услуги
и вызвать доверие клиентов**

Готовность/не готовность клиента платить комиссию

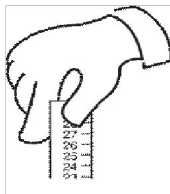


Интервал принятия решения о продаже/покупке

Виды интервалов:



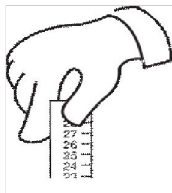
1. Событийный: переезд в другой город, новая работа, смена учебного заведения и т. п.



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.

2. Страсть.

3. Энтузиазм, рвение, счастье.

4. Позитивные ожидания, вера.

5. Оптимизм.

6. Надежда.

7. Удовлетворенность.

8. Скука.

9. Пессимизм.

10. Неудовлетворенность,
раздражение, нетерпение.

11. Смятение.

12. Разочарование.

13. Сомнение.

14. Беспокойство.

15. Осуждение.

16. Разочарование, уныние.

17. Гнев.

18. Мечь.

19. Ненависть, ярость.

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.

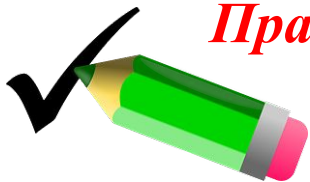
Показ выгоды клиента в получении услуги через АН – второй шаг к доверию

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?



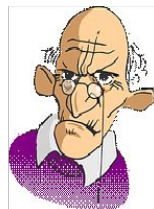
При условии, что АН рискует (если не продаст/не купит) деньгами, а клиент только временем.



**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

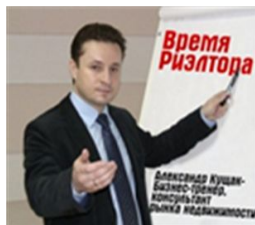


Риэлтор – эксперт – арбитра – творец компромисса в ценовом конфликте между продавцом и покупателем.

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