

УДК 349.4
ББК 67.404.2
КТК 0767
П18

Парусова Г.
П18 Секреты риэлторского мастерства / Г. В. Парусова. — Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 221, [1] с. — (Вершина успеха).

ISBN 978-5-222-13450-4

Значительное внимание уделено различным психологическим аспектам в риэлторской деятельности. Автор рассказывает о типах клиентов, о том, какую тактику выбрать при работе с ними, об умениях и навыках, которые желательно развивать, если принято решение стать риэлтором. В книге большое место занимает описание процесса продажи, описаны многочисленные способы поиска клиентов, рассказывается о послепродажном обслуживании. Есть главы, посвященные нетрадиционным методам, которые помогают разнообразить риэлторскую жизнь: приговоры и фэн-шуй для агентов по недвижимости.

Даются некоторые справочные материалы: основания для признания сделки недействительной, памятка для риэлтора при внесении предоплаты, как приватизировать квартиру, как оформить наследство. Книга полезна и тем людям, которые хотят самостоятельно продать или купить квартиру, не хотят обращаться в агентство по каким-то причинам, но не знают, как это сделать правильно.

ISBN 978-5-222-13450-4

УДК 349.4
ББК 67.404.2

© Парусова Г.В., 2008
© ООО «Феникс»: оформление, 2008

Посвящается Сергею Михайловичу,
моему клиенту, который
подарил мне мысль
о написании этой книги

ВВЕДЕНИЕ

Желание написать книгу для тех, кто хочет купить, продать или обменять квартиру, книгу для риэлторов, о риэлторах, для тех, кто ищет **свою** профессию, появилось несколько лет назад, когда один из клиентов, покупавший с моей помощью однокомнатную квартиру в г. Москве, глядя на мою работу, сказал: «Вам стоит написать книгу». Вначале эта фраза просто жила во мне. Иногда, вспоминая ту или иную «квартирную» ситуацию, хотела поделиться мыслями и наблюдениями, своим опытом и знаниями, полученными во время работы в одном из крупных агентств по недвижимости в г. Москве. Вдруг появилось название, и, как говорится, процесс пошел.

Я не знаю, рождаются ли риэлторами, но то, что ими становятся, если есть желание, вот это точно. Я помню свой десятый класс и мое страстное желание поступить в институт торговли, но, увы, институт находился в другом городе, да и торговля не была традицией нашей семьи. Я помню начало девяностых годов с первой рекламой недвижимости в Москве по телевидению, сопровождающейся словами: «Московская недвижимость всегда в цене!» Я помню первую однокомнатную квартиру, которую я выставила на продажу, позже это стало тем, что сейчас мы называем эксклюзивным договором.

Я помню, как однажды вечером мне позвонила моя университетская подруга, которая, собственно, и пригласила попробовать свои силы в недвижимости, и спросила: «Знаешь, как называется наша профессия?». Тогда я знала, что маклер, агент по недвижимости. «Нет, — ответила она. — Мы риэлторы! В Америке продавцов квартир называют именно так». Я думаю, как давно это было. Сколько клиентов, сколько телефонных звонков, сколько договоров, сделок, переговоров, встреч, показов, знакомств, поездок, проверок, презентаций, консультаций...

Я помню, как трудно было начинать. Обучение, длившееся несколько дней, первичные знания о технологии проведения сделки, некоторые психологические советы, и нас, новичков, выпустили в открытое риэлторское море. Первый вопрос: «А где брать клиентов?» Первые неудачи, первая сделка, первые победы и успехи...

В процессе работы я поняла, что каждая новая сделка — это бесконечная учеба, потому что на риэлторском пути все всегда впервые; ведь агент по недвижимости работает с так называемым «человеческим фактором» и у него просто не может быть «шаблона», потому что любой человек, с которым риэлторы встречаются, уникален. Вот почему смело могу сказать, что у риэлторов каждая сделка уникальна по-своему.

Когда я решила написать книгу, первое, что я сделала, так это то, что спросила себя: «А нужна ли такая книга?» и ответила: «Да», помня о том, как не хватало знаний сразу, сначала, ведь «маститые» агенты совсем не хотели открывать свои профессиональные «секретики». Я встречала на прилавках книжных магазинов множество книг о продажах, как правило, американ-

ских и европейских авторов. Потрясающе, что подобные книги стали для нас доступными. Но, к сожалению, в силу нашей действительности не все мысли в этих книгах подлежат обязательному рассмотрению, а, например, развитие риэлторства у нас и за границей несколько отличается. Приведу один живой пример, подтверждающий это. В США в области продажи недвижимости средний оборотный цикл составляет от трех до пяти лет: иными словами, семья со средним достатком меняет квартиру или дом каждые 3-5 лет. В России, вы знаете, ситуация другая: иногда квартиру покупают один раз в жизни и больше никогда не меняют.

Или другой яркий пример. Сейчас, когда я занимаюсь риэлторской деятельностью и в Италии, я четко вижу, как отличаются обязанности риэлтора у нас и в Европе. В Италии, например, главная задача агента — найти покупателя на жилой объект, выставленный на продажу, или подобрать покупателю дом или квартиру, то есть по сути риэлтор предоставляет только посреднические услуги. Никто из них никогда не делает так называемую юридическую проверку «чистоты» квартиры. Когда я рассказываю об этом этапе в работе российского риэлтора, мои итальянские партнеры либо делают круглые от удивления глаза, либо задают вопрос: «Наверно, ты получила юридическое образование?» Все опытные риэлторы знают, что у нас без этой важнейшей части в технологии проведения сделки качественная продажа, покупка или обмен квартиры просто не возможны. Получается, что российский риэлтор предоставляет не только посреднические услуги, но и юридические.

Вот почему понять агента по недвижимости, его работу, мысли, чувства, переживания, победы, неудачи

может только другой агент, реализовавший себя именно в нашей стране. Он же может и помочь, используя свой профессиональный опыт и накопленные знания.

Я постоянно размышляю о том, каким образом можно повысить эффективность работы риэлтора. Один из путей — великолепный сервис для каждого обратившегося за помощью клиента, то есть профессиональная услуга высшего качества, но этого мало. Очень важно буквально каждый день оттачивать умение общаться с разными клиентами, совершенствовать способность устанавливать с ними особый контакт и особые отношения. В течение более чем 13 лет моей риэлторской деятельности я по крохам собирала то, что вылилось на страницах этой книги. Значительное внимание я уделяю именно психологическим аспектам в работе агента по недвижимости. Пусть моя книга поможет тем, кто стремится стать успешным риэлтором высокого класса.

БЛАГОДАРНОСТИ

Прежде всего я выражаю глубокую признательность всем моим клиентам. Я благодарю вас, дорогие мои, за ваше доверие. Друзья мои, знайте, что я помню **каждого из вас**, уважаю, люблю искренне, от всей души желаю **вам** только процветания и благополучия. Всегда готова помочь вам. Рада каждой минуте общения с вами.

Я благодарю всех, кто встретился на моем риэлторском пути: замечательных агентов и экспертов, с которыми я работала бок о бок долгие годы, за дружбу и взаимоуважение, моих стажеров за трудолюбие и понимание, моих руководителей за мудрое наставничество, юристов за их бесценные советы и щедро подаренные мне знания.

Я благодарю мою дочь Юлию за ее неиссякаемый оптимизм, веру в мои силы, желание продолжить мой путь риэлтора и успешную работу в качестве агента по недвижимости в Москве, моего мужа Роландо за помошь в работе над книгой и создание прекрасных условий для моего творчества.

ДЛЯ ТЕХ, КТО ИЩЕТ СВОЮ ПРОФЕССИЮ

Что же такое работа риэлтора или, как его называют иначе, агента по недвижимости?

Во время бесед с разными людьми мне приходилось слышать совсем неодинаковые мнения об этой профессии. Иногда говорят: «Да, все легко и понятно. Сидишь себе в комфортабельном офисе, за столом с телефоном и компьютером, беседуешь с клиентами, предлагая варианты квартир или эксклюзивные объекты позвонившим покупателям, показываешь их, а когда клиент выберет, то можно и сделку провести». А есть и другие высказывания: «Как вы работаете? Ни выходных, всегда в разъездах! Даже вечерами! Ни за какие деньги не согласилась бы работать риэлтором!» Какое мнение верное? И в том, и в другом есть доля правды. Только одно маленько замечание для тех, кто думает, что все легко и просто: каждый успешный риэлтор, а именно о них я предпочитаю рассказывать, — это мастер-волшебник, который знает множество секретов того, как продавать недвижимость, чтобы ее покупали, иногда в очень сжатые сроки.

Да, действительно, эта работа часто носит нерегламентированный характер: приходится порой трудиться в выходные дни, иногда в праздничные, после официального окончания рабочего дня, то есть после 18.00. Бывает так, что рабочий день риэлтора начинается в

8.00 утра поездкой в одну из нужных организаций, а заканчивается в 24.00 вечера переговорами, беседами с клиентом или контрагентом по поводу возникшей не-предвиденной рабочей ситуации. Отмечу и еще одну особенность: свою работу риэлтор строит и планирует практически самостоятельно, при этом искать клиентов приходится тоже самому.

Иногда трудно спрогнозировать напряженность того или иного рабочего дня. Поясню подробнее. Например, планируя свое рабочее время, вы отводите на получение документов из БТИ (бюро технической инвентаризации) два часа, а получается четыре, потому что вдруг в БТИ зависли компьютеры и операторы не работали. Или другой пример, вы планируете послеобеденное посещение офиса, чтобы посмотреть свежие варианты для одного клиента, а в 12.00 звонит другой клиент, просит срочно оценить квартиру с выездом на нее, причем важный клиент, из тех, что по рекомендации, приехавший в город всего на несколько дней. Тогда приходится перестраивать запланированное, как говорится, по ходу пьесы, отдавая предпочтение наиболее важным делам. Как видите, агент по недвижимости должен быть гибким, но в то же время решительным человеком.

Я встретила на своем риэлторском пути большое количество агентов, и многие из них — личности неординарные, видимо, поэтому успешно работающие на рынке недвижимости.

Как правило, это люди с высшим образованием, начитанные, являющиеся интересными рассказчиками и собеседниками, многие из них поистине владеют искусством слова. Обладают устойчивой психикой, способны не паниковать, не поддаваться необоснованному беспокойству или

тревоге, негативным эмоциям. Они могут быть хладнокровными, видеть ситуацию со стороны, имеют ясное мышление, зачастую обладают навыками психолога или психотерапевта, умеющего успокоить тревожного, мнительного или недоверчивого клиента, а иногда просто терпеливо выслушивают его монологи.

Это люди дисциплинированные, надежные в работе, ценящие свое и чужое время, ответственные, в какой-то степени совестливые. Ведь когда риэлтор осуществляет юридическую проверку «чистоты» квартиры, посещая различные учреждения и организации, встречаясь с нужными людьми, просматривая документы, в этот момент рядом с ним нет его руководителя или юриста, которые могли бы проконтролировать подобную работу. Все сомнительное или непроверенное остается только на совести агента по недвижимости. Поэтому у хорошего риэлтора высоко развит его внутренний цензор.

Это инициативные люди, азартные в хорошем понимании этого слова, креативные. Риэлторская работа упорная, иногда очень кропотливая, требующая внимания к мелочам и точности, развитой интуиции, глубоких профессиональных знаний, которые необходимо совершенствовать практически ежедневно. Ко всему сказанному добавлю выдержку, находчивость и сообразительность.

Кто-то посмеется и скажет, что описанные люди не существуют в природе. На что я возражу: «Существуют! Я знаю таких. А потом, не стоит бояться, если необходимых качеств нет или они находятся в зародышевом состоянии, их можно развить и, безусловно, стать успешным в своем деле, было бы желание».

На мой взгляд, эта профессия имеет ряд своих преимуществ. Первый главный положительный аспект: риэлтор никогда не скучает. Как-то на страницах интернета я встретила такую фразу: «Скучающим офисным работникам посвящается!» Я улыбнулась, более того, рассмеялась, живо представив себе картинку, как несчастные офисные работники сидят с отсутствующим взглядом, зевают, потягиваются, бесконечно смотрят на часы в тягостном ожидании окончания рабочего дня. Вот уж точно с риэлтором подобного никогда не произойдет, потому что скучать просто некогда. Это живая интересная работа, при этом всегда новая, непредсказуемая, требующая практически молниеносного реагирования. Еще мне нравится сравнение этой профессии с работой талантливого артиста, с его мастерством. Почти всегда риэлтор действует, как актер, на маленькой сцене своего персонального театра.

Следующий важный момент: ваши навыки эффективного общения с людьми, ваши знания о технологии продаж, которые вы приобрели в период работы на рынке недвижимости, вы можете легко применить в других сферах вашей деятельности или при продаже, например, другого товара. В таком случае вам достаточно только внимательно изучить новый товар и его особенности, и вы быстро достигнете вашего былого мастерства.

Замечу, что риэлторы, то есть агенты по продажам, востребованы всегда. Особенно успешные риэлторы-профессионалы. Откройте любую газету с вакансиями, и там вы всегда найдете объявления о том, что агентству по недвижимости требуются стажеры, агенты, эксперты, целые коллективы. При этом приглашают отнюдь

не новые, только что образовавшиеся фирмы, а крупные солидные агентства с многолетним именем, которые хотят поддерживать достигнутый ими уровень продаж и которые всегда «охотятся» за квалифицированными кадрами.

В этой профессии вы можете практически бесконечно поднимать вверх планку ваших доходов. Ограничений просто не существует. Единственный ограничитель — это вы сами. Уверяю вас, что планировать свою заработную плату и в результате иметь задуманное — увлекательнейшее занятие. Если вы хотите иметь стабильные доходы, безусловно, придется потрудиться, сочетая общение и поиск клиентов со сбором документов по квартире, за которую получена предоплата, с рекламой и показом других жилых объектов, с заключением новых эксклюзивных договоров. Чтобы поддерживать достойный персональный финансовый поток, вам необходимо иметь постоянно минимум три квартиры к продаже, обмену или то же количество покупателей, подбирающих жилье с вашей помощью. А лучше и то и другое вместе взятое.

На мой взгляд, в риэлторской деятельности нет ограничений по возрасту. Агентами могут работать одинаково хорошо и молодые люди, и люди среднего возраста. Хотя наличие жизненного опыта всегда приветствуется. Я встречала успешных агентов по недвижимости, которым было менее 25 лет и более 60, это были и мужчины, и женщины.

Чтобы стать риэлтором, вам не нужно иметь значительный стартовый капитал. Замечательно, если у вас есть некоторая денежная сумма, которая поможет вам достойно прожить до гонорара за первую сделку. Это в

том случае, если вы живете один и рассчитывать просто не на кого. А если рядом есть родственники или понимающий партнер, готовый помочь и выручить, то и запас в виде денежной суммы не нужен. Шесть месяцев — известный мне максимальный срок, когда начинающий риэлтор работал, чтобы совершить свою первую сделку с недвижимостью. Знаю и случаи, когда первая сделка происходила буквально через две недели после начала работы.

Может быть вы потратите некоторую сумму денег, чтобы заказать симпатичные визитные карточки, листовку-рассказ о вашей деятельности, купить красивый ежедневник и ручку, элегантный деловой костюм, журналы и газеты по недвижимости, книги о продажах. Все. Основные ваши затраты — это время и усилия, направленные на изучение технологии продажи недвижимости и оттачивание профессионального мастерства, но они целиком и полностью зависят только от одного человека — вас.

Эта профессия удивительна тем, что она дарит вам необыкновенную свободу. Вы можете оставаться самим собой, проявляя личную инициативу практически всегда: в общении с людьми, в планировании вашего рабочего дня, в определении свободного времени для себя. В какой-то степени вы сам себе начальник.

На мой взгляд, риэлтор — это достойная профессия, которая приносит человеку чувство огромного морального удовлетворения от проделанной работы. Очень трудно описать те чувства, которые испытывает риэлтор после завершения работы с клиентом, независимо от того, что это было, продажа квартиры, покупка или обмен, ведь любая сделка — это победа. Представьте себе на минуту

многокомнатную коммунальную квартиру, обитатели которой, мечтающие об отдельной жилплощади, вдруг получают ее с помощью агента по недвижимости, обретая, наконец, долгожданный покой. Какими деньгами можно измерять подобное изменение в жизни этих людей? Невозможно назвать точную сумму, а ведь это результат кропотливой, длительной работы риэлтора.

Когда видишь радостные счастливые глаза довольного клиента, когда слышишь в свой адрес добрые искренние слова благодарности, понимаешь высокую значимость своей профессии, испытываешь настоящий эмоциональный подъем, забываешь об усталости и негативных моментах, если они были в течение работы, получаешь огромный прилив сил и бодрости, чтобы двигаться дальше.

Эта работа стимулирует ваш личностный рост. Успешный риэлтор знает, что может расти профессионально, если не будет останавливаться на своем пути. Каждый день в работе риэлтора — это шаг в неизвестное, это шаг в будущее. В процессе преодоления этого неизведанного происходит не только профессиональное становление агента по недвижимости, но и закалка его характера. Можно сказать, что каждый день-человек, работающий риэлтором, делает вызов самому себе. В риэлторской деятельности вам не дано знать, что «день грядущий нам готовит». Может быть, вас ожидают приятные сюрпризы в виде новых клиентов, а может быть, вам позвонит ваш клиент и скажет, что передумал продавать свою квартиру и хочет расторгнуть эксклюзивный договор. Взлеты и падения, падения и взлеты... При этом настоящий риэлтор умеет позитивно настроиться и встретить появление трудностей с высоко поднятой головой.

Если вас не пугает постоянная непредсказуемость, если для вас каждый день вызов — это веселое приключение, тогда смело могу сказать, что риэлторский путь — ваш путь. Приглашаю вас вступить на него!

Вместе с тем хочу развеять некоторые мнения-мифы, которые существуют о риэлторах. Общаясь со многими людьми: клиентами, друзьями, знакомыми и незнакомыми — я каждый раз слышала все новые и новые высказывания о работе риэлторов, иногда отличающиеся от действительности. Иногда говорят, что достаточно иметь хорошо подвешенный язык и, как говорится, дело в шляпе, достаточно быть общительным, любить людей, любить и знать свой товар, то есть квартиры, потому что нужно получать специальное образование. Одним словом, многие считают, что в продаже нет ничего сложного, и это может делать практически каждый желающий. Вот здесь я отвечу: «Нет, не все так легко и просто!»

Любовь к людям и общение с ними — это действительно прекрасные человеческие качества. Но знайте, что вам не всегда придется общаться с удобными, милыми и приятными людьми. Вашим клиентом может стать человек с «трудным» характером и общаться с ним вы будете не один час и не два, а, возможно, на протяжении нескольких месяцев, в течение которых продолжится практически каждый день работа с подобным человеком. Помните, что реализация недвижимости — это длительный процесс в отличие от продажи какого-либо другого типа товара.

Следующее важное замечание. В своей работе риэлтор «служит», он «служащий», он осуществляет «услугу». Напомню, что слова «служить», «служащий», «услуга»,

а также «слуга» в русском языке являются однокоренными. Да, действительно, риэлтор — своего рода «слуга», который помогает своим клиентам решить их жилищные проблемы со всеми вытекающими отсюда последствиями. Да, эта профессия относится к сфере услуг.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Успешным риэлтором может стать только тот человек, которому нравится «служить» и который не ей-бит в этом слове уничтожительного для себя оттенка в его значении. Успешный риэлтор — в некоторой степени угодник для своих клиентов.

Замечательно, если вы обладаете даром красноречия, но только одно наличие этого дара не приведет вас к успеху, потому что в риэлторской деятельности более ценен другой дар — дар молчания и активного слушания. Опытный риэлтор говорит в два раза меньше, чем слушает. Успешный риэлтор-профессионал очень внимательно слушает потенциального клиента, чтобы точно понять, чего он хочет, и таким образом определить для себя, как он может эффективно помочь обратившемуся за помощью человеку получить желаемое.

И последнее замечание. Пока не существуют специальные учебные заведения, где можно познать профессию риэлтора. Самое большое, что может быть, — это месячные, трехмесячные, максимум шестимесячные курсы. Но не думайте, что курсы — это все. Настоящий риэлтор продолжает свою учебу всегда и везде на протяжении всей своей торговой карьеры. Методы оттачивания мастерства различны. Главные из них — широкая каждодневная практика, дающая неограниченные

возможности для проб, книги, семинары, тренинги продаж и личностного роста, психологические студии, наблюдение за работой других риэлторов, общение с ними за круглым столом, наблюдение за работой продавцов, торгующих другим товаром, исследования, опыты, эксперименты, поиски нового нестандартного. В своем развитии риэлтор не имеет права остановиться даже на одну минуту. Остановиться для него — значит сделать шаг назад.

Если вы хотите сделать карьеру в сфере недвижимости, у меня есть хорошая новость для вас. В Москве существуют несколько вузов, которые предлагают получить специальность «Экспертиза и управление недвижимостью».

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Для того чтобы стать успешным и эффективным риэлтором, получающим солидное вознаграждение, существует только один известный способ — работать много, особенно тогда, когда вы начинаете вашу риэлторскую практику.

Помните слова Т. Хопкинса, автора интереснейшей книги «Искусство торговать»: «Торговую деятельность можно определить, как самую высокооплачиваемую из тяжелых работ и самую низкооплачиваемую из легких».

КАК ПРОДАТЬ КВАРТИРУ БЕЗ ПОМОЩИ РИЭЛТОРА

Технология проведения сделки, например, простой продажи (покупки) квартиры, одинакова с участием агента по недвижимости или без него. В наше время рынок недвижимости — рынок достаточно цивилизованный. Многие люди ценят свое время, предпочитая решать свои жилищные вопросы, обращаясь к профessionалам и оплачивая их услуги. Тем не менее я встречала людей, весьма активных по своей жизненной позиции, готовых выполнить практически любую работу, в том числе и риэлторскую, самостоятельно. Именно им адресована данная глава. Итак, назову этапы продажи:

1. Оценка квартиры.
2. Реклама.
3. Показы.
4. Договоренности с покупателем (продавцом).
5. Подготовка сделки, включающая сбор необходимых для нее документов.
6. День сделки: банк, составление договора (нотариального или в простой письменной форме), его регистрация.
7. Юридическое и физическое освобождение квартиры, подписание акта приема-передачи квартиры.

Для начала поясню, что такое **простая** продажа (покупка) квартиры. Простая продажа — реализация жи-

лья с целью получения денег. Простая покупка — вложение имеющейся в наличии денежной суммы в недвижимость. Простая продажа (покупка), риэлторы еще называют ее **свободной** продажей (покупкой), встречается примерно в 20% всех сделок, остальные 80% — это альтернативные продажи, когда имеющаяся квартира продается для приобретения другой, большей, меньшей, в другом районе, в другом городе.

1. ОЦЕНКА КВАРТИРЫ

• Это один из основных вопросов, потому что при ошибочной оценке квартира продается либо очень быстро, при этом хозяин, естественно, теряет деньги, либо задерживается на рынке недвижимости, становясь неинтересной потенциальным покупателям, видящим в ней какие-то скрытые недостатки.

Существует легкий и достаточно простой способ оценки недвижимости — просмотр и изучение данных риэлторских изданий, таких, как газеты и журналы по недвижимости, где печатаются объявления о продаже жилья, используя так называемый аналоговый метод. Что подразумевает этот метод? Это значит просмотреть цены на квартиры, подобные вашей по району, метражу, категории дома, состоянию. Конечно, хорошо бы увидеть схожие квартиры, сравнивая со своей, но это уже вопрос времени и желания. Добавлю, что при личной оценке всегда присутствует субъективный фактор. Мои наблюдения показывают, что каждому владельцу квартиры, как правило, нравится его собственное жилье, трудно заметить его недостатки, а значит, нелегко быть объективным при определении его стоимости.

Еще есть маленькое «но». Никто, кроме хозяина жилого объекта, покупателя и агента, если он участвует

в процессе продажи, не знает настоящей стоимости квартиры, по которой она была действительно реализована. Вот поэтому цены на жилые объекты в рекламных изданиях и цена настоящей продажи иногда не совпадают. Потом всегда необходимо помнить о таком понятии, как торг, особенно на падающем рынке, то есть когда цены на недвижимость начинают снижаться.

Приведу некоторые факторы, влияющие на стоимость жилого помещения.

1. Общая площадь квартиры.
2. Расположение (район города, его престиж, экология).
3. Высота потолков (2 м и 50 см или выше).
4. Планировка (смежные или изолированные комнаты, размеры кухни. Содержание, наличие вспомогательных площадей, например, кладовок, встроенных шкафов, антресолей, гардеробных; есть ли возможность осуществить перепланировку).
5. Этаж (квартира, расположенная на первом этаже, теряет в среднем 10-20% от стоимости, расположенная на последнем этаже — 5-10% от стоимости).
6. Состояние подъезда, соседи в доме.
7. Наличие домофона, консьержа, охраны.
8. Куда выходят окна (во двор, на улицу, в тихий переулок, на эстакаду, на железную дорогу).
9. Наличие подземного гаража или стоянки рядом с домом.
10. Наличие телефона.
11. Наличие лоджии или балкона.
12. Тип дома (кирпичный, панельный, блочный, монолитный).
13. Перекрытия в доме (железобетонные, смешанные, деревянные).

14. Общее состояние квартиры, как давно был сделан ремонт. (К сожалению, свежий ремонт не оценивается т\$ полную стоимость, но существенно помогает более быстрой реализации жилого объекта.)
15. Условия продажи квартиры. (Свободная продажа или альтернативная. Свободные квартиры оцениваются на 10-15% дороже.)

2. РЕКЛАМА

Утверждаю, что без рекламы квартиру продать практически невозможно, конечно, не говорю о случайностях. Как же рекламировать? Один способ — подать объявление о продаже в одно из риэлторских изданий или в интернет, указав номер домашнего или мобильного телефона, разумеется, вашего. При этом вы не знаете, в какое время дня вам позвонят, сможете ли вести свободный разговор, выполняя свои обязанности по работе. Трудно определить также честность, порядочность и надежность позвонившего, тем более узнать его истинные намерения.

Объявления необходимо подавать регулярно, лучше два-три раза в неделю. Хорошо чередовать таким образом, чтобы в течение одной недели ваши объявления были опубликованы два раза, а в течение следующей — три. Второй способ — обзвонить как можно больше агентств по недвижимости, имеющихся в вашем городе, предлагая квартиру к продаже. Третий способ — расклейка объявлений о продаже вашей собственности в разрешенных местах. Не могу однозначно сказать, какой способ лучше: в каждом присутствуют свои плюсы и минусы. Иногда оптимально использование одного, а в другом случае и трех мало.

Приведу пример рекламного объявления о продаже квартиры, находящейся в Москве:

1-комнатная квартира, г. Москва, м. Бабушкинская, 5 минут транспортом, пр. Дежнева, дом 63, 1/33/21, 5/5, 5, 9/9 блочного дома. балкон застеклен и обшил вагонкой, телефон неспаренный, санузел совмещенный, паркет, после косметического ремонта, чистый подъезд, тихо и зелено, свободна юридически и физически. 3 100 000 рублей. Возможен торг.

5. ПОКАЗЫ

Наступает время, когда кто-то из позвонивших по вашему рекламному объявлению высказывает вам свое желание посмотреть квартиру. Конечно, показ квартиры — это целое искусство, которым в совершенстве владеют профессиональные риэлторы, но и обычный человек может с этим справиться при желании.

Несколько блиц-советов: во время показа держите пришедших в зоне своего внимания, особенно в том случае, если вы живете в этой квартире; лучше отвечать на поставленные вопросы, нежели самому рассказывать о квартире, доме, соседях; знайте параметры вашей квартиры; имейте при себе хотя бы ксерокопии правоустанавливающих документов; если во время просмотра покупатели начинают говорить о торге, лучше уйти от обсуждения этого вопроса, потому что психологически это всегда легче сделать по телефону.

А теперь несколько советов покупателям. Если что-то привлекло вас в рассматриваемой квартире, не торопитесь сразу говорить «да». Попросите показать вам правоустанавливающие документы на квартиру или их ксерокопии. После выхода из квартиры посмотрите вни-

матально на дверь с номером, сравнив его соответствие с другими находящимися на этой же площадке. Поднимитесь на этаж выше, рассмотрите дверь квартиры, расположенной над той, в которой вы только что побывали.

Вообще обычная дверь может рассказать о многом. Если она неаккуратная, со следами многократных замен замков и взломов, лучше заранее поинтересоваться, кто здесь живет, чтобы потом, после приобретения квартиры не страдать от «приятного» соседства. Вы, конечно, понимаете, о чем я говорю.

4. ДОГОВОРЕННОСТИ С ПРОДАВЦОМ (ПОКУПАТЕЛЕМ)

Если вы получили от покупателя выгодное для вас предложение в устной форме, не спешите прекращать рекламу и показы. Устное пожелание еще ничего не значит. Решение приобрести вашу квартиру необходимо зафиксировать письменным обязательством, при этом поставив вопрос о получении предоплаты как знак серьезности намерения о покупке. Если же покупатель не спешит связывать себя обязательством, лучше с ним не иметь дела и продолжить работу. Этот совет относится к продавцам квартир.

Если же вы покупатель, лучше ограничиться устным обещанием, особенно в том случае, если вариант не удовлетворяет на 100% и есть желание продолжить поиски.

Следующий момент очень важен. На что необходимо обратить внимание при договоренности с покупателем (продавцом)? Для покупателя нужно указать адрес квартиры, ее цену, сроки продажи, юридического (снятие с регистрационного учета) и физического (вывоз

мебели и вещей), освобождения, получить с продавца расписку о внесенной предоплате. Для продавца важным является вопрос, как обозначить получаемую от покупателя денежную сумму: задаток или аванс.

Здесь есть некоторые тонкости. Если продавец подписывает соглашение о задатке, то он должен понимать, что расторжение договора о намерениях, то есть отказ от продажи квартиры этому покупателю, предусматривает возврат суммы в двойном размере. Например, если покупатель дал продавцу **задаток** в размере 15 000 рублей, при отказе в продаже атому покупателю надо возвратить 30 000 рублей. Если же свое обязательство не исполнит покупатель и откажется покупать квартиру, то задаток, данный им продавцу, не возвращается и является своеобразным материальным возмещением хозяину квартиры за потерянное им время. Аванс же возвращается всегда и в том размере, в котором он был внесен. На мой взгляд, вносимые деньги лучше обозначать денежной суммой, естественно, прописывая штрафные санкции в случае отказа от сделки с той или другой стороны. Хотя отмечу, что все слишком индивидуально.

Если продавец нашел покупателя без агентства, переговоры лучше проводить в своей квартире или же на нейтральной территории, где можно чувствовать себя психологически защищенным, спокойным.

Говорю с уверенностью, если продавец нашел покупателя, который пришел с агентом, — это большая удача. Профессиональный агент по недвижимости приложит все силы, чтобы помочь довести до конца работу по продаже (покупке).

5. ПОДГОТОВКА СДЕЛКИ, ВКЛЮЧАЮЩАЯ СБОР НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ НЕЕ ДОКУМЕНТОВ

Если договоренности устроили обе стороны, для продавца начинается сбор документов, причем не растянутый по времени, а проведенный в определенные сроки, как это диктует подписанное сторонами обязательство. Список документов небольшой:

1. Правоустанавливающие документы на квартиру зависят от способа получения прав собственности. Это может быть договор передачи, свидетельство о собственности на жилище, свидетельство о праве на наследство по закону или по завещанию, договор мены, договор купли-продажи, договор ренты, дарения, решение суда и другие. Это главные документы на квартиру, и к ним надо отнестись очень серьезно.

В моей практике встречались хозяева квартир, абсолютно уверенные, что уж с их правоустанавливающими документами все в порядке. Вдруг, например, в процессе беседы выяснялось, что кто-то из собственников умер, а наследство не открывалось, потому что просто не знали, считали, что раз зарегистрированы в данной квартире, то все в порядке.

Например, однажды произошел курьезный случай. Как-то ко мне по рекомендации обратилась дама, которая при первом разговоре по телефону произвела впечатление юридически подкованной женщины. Она сказала, что хочет обменять двухкомнатную квартиру на однокомнатную в том же районе и получить доплату. Это реальная работа. На мой вопрос о правоустанавливающих документах на свою квартиру ответила, что квартира приватизированная, родители умерли, наследство она не оформила по причине занятости,

поэтому просит меня заняться этим параллельно с продажей. Отвечаю: «Хорошо», — и назначаю встречу. Каково было мое удивление, когда она показала мне вместо договора передачи и свидетельства о приватизации, договор мены, представленный в двух экземплярах, экземпляр умершего отца был утерян и подлежал восстановлению. По наивности она полагала, что раз квартира собственная, значит во всех случаях **приватизированная**. А ведь приватизированной квартира может быть только один раз. Ее история закончилась благополучно. К моменту продажи все документы у нас были в идеальном порядке.

2. В БТИ (Бюро технической инвентаризации) необходимо получить справку о стоимости (если предстоит нотариальное оформление купли-продажи), она действительна 1 месяц; экспликацию и поэтажный план (действительны 1 год).

Чтобы собрать эти бумаги, потребуются оригиналы правоустанавливающих документов, их ксерокопии, паспорт. Документы платные.

3. В ЕИРЦ или ЖЭКе нужно взять:

- выписку из домовой книги (в паспортном столе);
- копию финансово-лицевого счета (в бухгалтерии). Эти документы действительны 1 месяц.

4. Справка из налоговой инспекции, подтверждающая отсутствие задолженности по уплате налогов на наследство или дарение, а также на имущество и строение. Берется только в том случае, если правоустанавливающими документами на квартиру являются договор дарения, нотариально оформленный, и свидетельство о праве на наследство по закону или по завещанию.

5. Нотариально удостоверенное согласие супруга на продажу (покупку), если таковое необходимо. Квартира, например, была оформлена на одного из супругов (мужа или жену), тогда другой, не указанный в договоре, дает свое согласие. (Списки документов и их сроки действия ориентированы на Москву. Иногда они меняются в зависимости от требований органов государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.)

Процедура сбора документов иногда становится утомительной из-за наличия очередей и незнания графика работы организаций, где их получают. Прежде, чем начать сбор документов, узнайте порядок работы соответствующих организаций. Например, ЕИРЦ (единый информационно-расчетный центр) или ЖЭКи иногда имеют свой индивидуальный график работы, но большинство придерживаются следующего: вторник и четверг — с 14.00 до 20.00, среда и пятница — с 9.00 до 14.00.

Хочу предостеречь собирающих документы. Помните о человеческом факторе! Служащие, выдающие документы, не машины, иногда они могут ошибаться. Прежде, чем покинуть то или иное учреждение, внимательно проверьте на полученных документах соответствие фамилий, адресов, площадей, наличие дат, подписей и их расшифровок, чтобы в случае ошибок не начинать процедуру по сбору с начала. Кроме того, документы должны быть написаны грамотно с точки зрения орфографии русского языка, не должны иметь зачеркваний, исправлений, подчисток, помарок. Если документы рукописные, надо проследить, чтобы они были написаны одной ручкой.

6. ДЕНЬ СДЕЛКИ (БАНК, НОТДРИУС, РЕГИСТРАЦИЯ)

В технологии проведения любой сделки одним из важнейших моментов является вопрос о взаиморасчетах. В какой момент передаются деньги?! В настоящее время хорошо зарекомендовал себя способ передачи денег через банковскую ячейку с одновременным составлением дополнительного соглашения к договору о пользовании банковской ячейки, в котором четко прописывается кто, когда, при каких условиях может изъять деньги. Как правило, забирает деньги продавец или указанное им лицо после окончания государственной регистрации договора купли-продажи, предъявляя при этом не только свой паспорт, но и оригинал договора, прошедшего государственную регистрацию, с ксерокопией.

Кроме того, в дополнительном соглашении к банковскому договору обязательно имеется указание на то, что если по истечении отведенных для продавца дней он за деньгами не придет, например, по причине отказа от продажи квартиры уже после закладки денежных средств, то, естественно, денежные средства забирает покупатель в отведенные для него сроки, которые также фиксируются письменно.

Как правило, до момента государственной регистрации сделки ключ от банковской ячейки хранится у покупателя, но сразу же после регистрации этот ключ надо передать продавцу. Чтобы не было беспокойства по поводу своевременного получения ключа, советую продавцу взять с покупателя обязательство с указанием срока, когда ключ будет непременно передан. При закладывании денег в банковскую ячейку обычно присутствуют продавец, покупатель, уполномоченный сотрудник банк

ка. При этом во многих банках предоставляется замечательная услуга по пересчету и проверке принесенных денег, которой лучше воспользоваться. Данная услуга, разумеется, платная. Я рекомендую отнестись к выбору банка очень серьезно.

После закладки денег предстоит подписание договора купли-продажи либо у нотариуса либо составленного в простой письменной форме со всеми необходимыми пунктами. Это ваше право, какую форму, нотариальную или в простой письменной форме, выбрать. Действительна и та и другая. Но моим, клиентам я часто рекомендую нотариальную. В чем ее преимущество? Дело в том, что обязанностью нотариуса является разъяснение смысла и значения заключаемого договора обратившимся к нему покупателю и продавцу. Кроме того, прежде чем удостоверить сделку, нотариус беседует с людьми, убеждаясь, что стороны хорошо понимают значение своих действий, находятся в нормальном состоянии и не заблуждаются, например, по причине плохого самочувствия.

Последний момент — подача договора на государственную регистрацию, которая может длиться от 5 рабочих дней до 1 месяца, это зависит от ваших пожеланий и от платежеспособности. За срочность надо доплачивать.

7. ЮРИДИЧЕСКОЕ И ФИЗИЧЕСКОЕ ОСВОБОЖДЕНИЕ КАРТИРЫ, АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ

После того, как договор купли-продажи зарегистрирован « новый владелец получил свидетельство о государственной регистрации права, наступает следующий

этап сделки — передача квартиры, подписание акта передачи. А этому торжественному моменту предшествует физическое освобождение квартиры, то есть вывоз вещей и мебели, если таковые имелись в квартире, и юридическое освобождение квартиры, то есть постановка на регистрационный учет продавца по новому месту жительства, если он не успел сделать этого до сделки. В таком случае необходимо изначально договориться об удержании небольшой суммы денег, чтобы стимулировать продавца побыстрее делать эти шаги.

Акт передачи квартиры — это документ, составляемый сторонами — участниками в простой письменной форме, где они подтверждают своими подписями, что квартира передана (получена) в том виде, в каком была на просмотре, кроме того, переданы (получены) ключи от квартиры, платежные документы, показывающие отсутствие задолженностей за коммунальные услуги. Уважающие себя и покупателя продавцы не ленятся взять в соответствующих организациях справки об отсутствии задолженностей по коммунальным платежам.

Продавец квартиры должен помнить о том, что, если договор купли-продажи зарегистрирован, деньги им получены, но акт передачи квартиры не подписан по какой-либо причине, в случае, например, пожара или залива жилого помещения, вся ответственность лежит только на нем, бывшем владельце. А вот если акт передачи подписан обеими сторонами, в случае непредвиденных событий отвечает уже новый собственник. Помните об этом, пожалуйста. -

Еще один важный момент — указать, что стороны произвели взаиморасчеты и не имеют друг к другу претензий. Нотариальное заверение акта передачи кварти-

ры не требуется (по стандартам г. Москвы). Покупателю рекомендую взять расписку от продавца о получении денег за проданную квартиру.

После этого только поздравления обеим сторонам!

Все легко и просто. Но это только на первый взгляд. А вдумчивый и внимательный читатель понимает, что подводные камни имеются и лучше их миновать при помощи профессионального риэлтора. Ведь мы не лечимся самостоятельно в случае заболевания, а спешим к толковому доктору. Вот почему и в «квартирном» вопросе лучше позвонить грамотному специалисту.

РИЭЛТОР-ПРОФЕССИОНАЛ

Каждый риэлтор имеет свой неповторимый и индивидуальный стиль в работе и общении с клиентами. Этот стиль формируется под влиянием наследственных факторов, условий воспитания, полученного жизненного опыта, проявляя индивидуально-психологических особенностей характера человека в семье, с родственниками, с друзьями, на работе, в общественных местах. Риэлтор может быть по складу своего характера уравновешенным человеком или, наоборот, раздражительным; он может быть общительным или замкнутым; подвижным или медлительным; человеком, стремящимся к диалогу или жестким, доминирующим, навязывающим свое мнение. Если есть желание стать агентом по недвижимости, надо понаблюдать за собой, изучить свой характер для того, чтобы некоторые его черты, если таковые имеются, не мешали вашему эффективному взаимодействию с клиентами. Например, если в жизни вы человек медлительный, вам будет трудно заниматься риэлторской деятельностью. Но если ваше желание войти в профессию действительно велико, вы можете легко развить такие качества, как находчивость, подвижность, активность.

В любой профессии человек играет так называемую «профессиональную» роль, которая реализуется в определенных формах его поведения и общения. Существуют даже стереотипы по поводу той или иной профессии:

например, можно услышать, что бухгалтер сухой, застесненный; учитель правильный, обязательный, поучает, наставляет; парикмахер разговорчивый и т.д.

Какой же риэлтор? Мои наблюдения и общение с разными риэлторами в течение многих лет показывают, что наиболее успешны те риэлторы, которые, играя свою «профессиональную» роль, проявляют следующие качества:

- внутренняя позитивная установка;
- энергичность;
- настойчивость;
- умение учиться на ошибках;
- честность;
- обязательность;
- профессионализм;
- желание достичь успеха;
- планирование;
- вера в себя, предлагаемую услугу, в агентство.

Внутренняя установка проявляется в настроении, отношении к своей работе, коллегам, клиентам, психологической готовности совершить сделку. В повседневной жизни каждый из нас замечает, что с одним человеком после знакомства хочется продолжить общение, а с другим вы стремитесь отказаться от контакта уже после нескольких минут разговора. Все дело в том, что в ходе коммуникации, осознанно или неосознанно, мы чувствуем внутренний настрой человека, его стиль общения и решение о том, общаться или нет, мы принимаем под влиянием именно этого настроя и стиля общения.

Рассмотрим несколько ситуаций. Если риэлтор проявил к клиенту неподдельное внимание и интерес, со знанием дела и воодушевлением рассказал о предлагаемом

варианте или услугах агентства, клиент думает примерно так: «Какой доброжелательный человек! Как все объяснил! С ним можно продуктивно работать». Если у риэлтора проявляется негативное настроение, пренебрежительное отношение к клиенту, то клиент, чувствуя это, реагирует аналогично: «Агент грубоват со мной, не стремится к диалогу, лучше завершить наше общение, ведь такой человек будет работать спустя рукава». Если же у риэлтора безразличное настроение, и у клиента возникает соответствующее, и он размышляет: «Агент говорит как-то неуверенно, равнодушно, наверно, предлагает мне не очень хороший вариант, скрывает какой-то недостаток. Что-то здесь подозрительное. А раз так, зачем мне тратить свое время на просмотр такой квартиры».

В каждой из ситуаций действует закон психологического заражения. Вот почему очень важна внутренняя именно позитивная установка риэлтора.

Конечно, риэлтор — это только профессия, за которой стоит человек со своей личной жизнью, проблемами, разными житейскими ситуациями. Например, в моей профессиональной деятельности бывали дни, когда с утра понимаешь, что находишься в минусе, ничего не ладится, запланированное срывается или просто болит голова, плохое самочувствие и необходимо идти к врачу. Конечно, это не норма. Но согласитесь: бывает! В таком случае лучше принять решение и не ходить на работу, отменить телефонные звонки, встречи, чем совершить серьезную ошибку или по причине плохого самочувствия ввязаться в сражение с кем-то, что обойдется потерей репутации и клиентов. Я лучше откажусь от запланированного просмотра, чем проведу его на низком уров-

не. Считаю, что не стоит показывать клиентам ваши слабости. Ведь каждый клиент мечтает сотрудничать с сильным, уверенным в себе риэлтором.

В ходе работы я постепенно пришла к выводу, что свою внутреннюю установку можно планировать и изменять так же, как мы планируем и меняем, если нужно, свой рабочий день, свое время. Несколько рецептов о том, как преобразовать негативную внутреннюю установку в позитивную. Вспомните вашу удачную сделку, когда все произошло легко и радостно. Что вы чувствовали тогда? Что говорили? Какие люди были рядом с вами в тот момент? Во что вы были одеты? Какое было время года? Создайте яркую картинку. Проживите еще раз эти минуты как можно более эмоционально. Когда нет настроения, хорошо представлять эту вашу радостную, победную ситуацию. Еще очень важно накапливать моменты ваших побед и запоминать их, а еще лучше записывать.

В день, когда все идет, как надо, уделите несколько минут себе. Возьмите лист бумаги и запишите на нем ваши достижения, которыми вы гордитесь. У каждого человека их найдется немало, уверяю вас. Когда нет настроения, простое перечитывание даст вам огромный приток бодрости и хорошего самочувствия.

Еще мне нравится метод, который предлагает Джон Кехо, автор книги «Подсознание может все». Я была участницей его семинара в г. Москве и иногда использую его метод аффирмаций (утверждений).

Джон Кехо очень увлекательно рассказал об одной женщине, посетившей его семинар, о том, как она смогла трансформировать свою усталость и нежелание что-либо делать в конце рабочего дня в хорошее настроение

и множество домашних дел вечером. Для этого нужно подобрать подходящую аффирмацию (утверждение). Например, «Я чувствую себя хорошо», «У меня все получается просто замечательно», «Я успеваю сделать все свои дела вовремя», «Я бодрая и энергичная» и другие подходящие, обязательно поставив глаголы в настоящем времени. Несколько раз проговорите ваше персональное утверждение вслух или про себя, кому как нравится, или перечитайте, если оно записано. Это упражнение очень продуктивно и основано на законах, по которым работает психика человека. Дело в том, что любому возникшему чувству, позитивному или негативному, а значит и настроению, всегда предшествуют соответствующие мысли. Измените ваши мысли, и автоматически изменится ваше чувство и настроение. Прекрасные мысли притягивают прекрасное, а позитивные представления притягивают такие же моменты. Помните слова великого русского писателя Л.Н. Толстого: «Всякая мысль, выраженная словами, есть сила, действие которой беспредельно».

В жизни риэлтора бывают такие ситуации, о которых говорят: «Человек не принадлежит самому себе». Поясню подробнее. Например, вы заключили договор о покупке квартиры, внесли предоплату, провели всю подготовительную работу. Наконец, завтра сделка. Встаете утром с температурой и болью в горле. Настроение хуже некуда. Но отменить ничего нельзя: есть договоренности, обязательства, сроки, штрафы, контрагенты, люди-участники сделки, которые отпросились с работы. В моей профессиональной деятельности были подобные ситуации. Здесь и приходит на помощь вот такое ментальное перепрограммирование. Попробуйте — помогает. Конеч-

но, если ситуация критическая, стоит обратиться к руководству и друзьям-коллегам за помощью.

Если же приходится работать в таком состоянии, помните, что клиентов особо не интересует ваше самочувствие, жалобы и нытье совсем не к лицу риэлтору, и на вопрос: «Как вы себя чувствуете?» лучше ответить: «Спасибо, отлично».

По наблюдениям психологов в нашей жизни существуют простейшие вещи, которые потрясающе способствуют улучшению настроения. Перечислю некоторые из них: чистота тела, комфортная одежда, удобная обувь, дружеские отношения, улыбка, горячий чай, приятный парфюм, терпение, тактичность, нравящаяся музыка, теплые цвета в одежде и окружающем пространстве, спокойствие, уверенность в себе, приятный голос, красивые рабочие принадлежности, нормальная температура в помещении. И наоборот, есть то, что разрушает хорошее настроение: злоба, крик, ненадежность, сплетни и пересуды, жадность, зависть, телесные боли, страхи, ревность, недосыпание, заботы, суета, высокомерие, упрямство, визгливый голос, агрессивное поведение, слабая самодисциплина. Зная это, можно регулировать свое состояние и настроение, а значит и свою внутреннюю установку.

Человек, в том числе и риэлтор, не завод или фабрика, где работают машины. Ему приходится рассчитывать на силы своего тела и ума, на свою **энергию**, к которой надо относиться бережно и трепетно. Хорошо, если матушка-природа подарила вам энергичность. А если нет? Здесь помогут традиционные советы: правильное питание, физическая активность, пребывание на свежем воздухе, здоровый сон.

Что забирает у нас энергию? Отрицательные эмоции, негативное воображение, пустые разговоры, ложь самому себе. Что дает нам энергию? Положительные эмоции, новые впечатления, в том числе и высокие, умение помолчать, достижения в жизни, одобрение со стороны других людей.

Существует еще одна удивительная вещь, которая способна наполнять нас энергией. Это желание. Я называю его ярким огнем, который ведет к цели. Настоящее желание дарит любому человеку бесконечную энергию плюс успех, который тем вероятнее, чем сильнее стремление его достичь. Откуда же берется желание идти к своей цели? Можно назвать два мотива: человек должен верить, что достижение цели принесет эмоциональное или денежное вознаграждение или то и другое вместе взятое, человек должен заниматься именно тем делом, которое ему очень нравится.

Мой опыт показывает, что профессия риэлтора способна наполнить человека необходимой энергией, особенно тогда, когда занимаясь этим видом деятельности, вы параллельно решаете свои собственные жилищные вопросы. Когда я делала первые шаги на рынке недвижимости, у меня была цель — приобрести собственную квартиру. Это было действительно страстное заветное желание. Я думала об этом двадцать четыре часа в сутки, маленькие листочки с записанной целью были повсюду: в рабочей тетради, на зеркале, у плиты. Я бралась за любую, иногда, казалось, безнадежную работу, была готова работать в выходные, подменяла коллег на дежурствах, если они не могли выйти по какой-либо причине, бесконечно училась, планировала свои действия. В конце концов достигла поставленной цели.

Хочу подчеркнуть, что очень важно иметь цель личную, я бы сказала житейскую, для продуктивной работы. Если вы уже обладатель хорошей квартиры, можно придумать другие желания и цели. И это легко. Ведь недаром говорят, что карман желаний любого человека всегда полон.

Если вы уже имеете какое-то желание, то очень легко проверить, заветное ли оно. Для этого стоит задать себе вопрос: «Действительно ли я хочу этого так сильно, что готов терпеть расходы, неудобства, недосыпание, другие негативные последствия, которые могут быть на моем пути к данной цели?» и честно ответить на него. Если вы ответили: «Да», обязательно запишите это желание, используя глаголы настоящего времени. Например, «Я покупаю дом на берегу моря в 2008 году». При этом очень важно визуализировать, то есть представлять, какой дом вы покупаете, сколько в нем комнат, сколько этажей, есть ли балкон или терраса, расстут ли вокруг фруктовые деревья, имеется ли бассейн, на берегу какого моря вы покупаете и т. д. Если вы вдруг увидели в каком-то журнале строение, похожее на дом вашей мечты, вырежьте эту картинку и храните рядом с записанным желанием. Хочу дать один совет: храните ваши цели и желания в тайне, это важное условие для их исполнения. Можно поделиться только со своими добрыми друзьями-единомышленниками, близкими людьми, союзниками, если вы абсолютно уверены в их искренности и надежности.

Если вы имеете заветное желание, то идти к нему надо с **настойчивостью и упорством**. Замечательно, если эти качества есть у начинающего агента. Конечно, любой хочет увидеть результаты своего труда немедленно,

неудачи могут привести к разочарованию, захочется все бросить и сдаться. Но не стоит делать этого. Лучше вспомните замечательные олова, которые принадлежат перу лорду Уинстона Черчилля: «Никогда, никогда, никогда не сдавайтесь!»

Мне очень нравится сравнение работы риэлтора с бароном Мюнхаузеном в том эпизоде, когда он сам себя тянул из болота за волосы... и вытянул не только себя, но и свою лошадь. Нет клиентов, бери себя за волосы и тяни, тяни, что есть силы, с настойчивостью, делай хотя бы что-нибудь, и результат не замедлит сказаться.

Среди начинающих агентов много таких, которые увольняются уже через несколько месяцев работы. Иногда мне приходилось слышать: «Я начал раздавать визитки (листовки) месяц назад, но пока мне не позвонил ни один клиент». В таком случае мне хочется задать всего один вопрос: «А что еще было сделано помимо раздачи визиток?»

Часто вспоминаю одну мудрейшую мысль: «Время разбрасывать камни и время собирать их». Я знакома с некоторыми риэлторами, которые «разбрасывали камни» более шести месяцев без реальных сделок, а потом начали «собирать их» и до сих пор работают весьма продуктивно.

У каждого человека в жизни бывают неудачи и поражения. Иногда так и хочется покритиковать себя, занявшись самокопанием, но этого делать нельзя ни при каких обстоятельствах. Как пишет Луиза Хэй: «Никогда не ругайте себя!» Лучше, набравшись мужества, повернуться лицом к своим неудачам, поразмышлять над каждой из них, задать себе вопрос: «Почему я потерял клиента? Почему не удалось подписать эксклюзивный

договор? Почему не могу продать квартиру длительное время? Возможно, я использую один и тот же неудачный прием? Что мне нужно исправить в моем поведении?» Понаблюдайте за собой, а затем пробуйте, меняйте, экспериментируйте! Лучше всегда помнить о «золотой» мысли: «Не бывает поражений и неудач, есть, только приобретенный опыт».

Для того, чтобы разобраться со своими ошибками, можно попросить друзей, коллег, своего руководителя, а также бывших клиентов дать обратную связь о ваших действиях.

При этом не стоит обижаться, если информация, которую вы вдруг услышите, покажется вам болезненной. Пусть это не останавливает и не разочаровывает вас. Услышав что-то негативное о себе, лучше порассуждать примерно так: «Я понаблюдаю за своим поведением и пойму, насколько реалистично подобное негативное высказывание. Если этот человек прав, я поработаю над собой, чтобы впредь не допускать ошибок, буду при этом благодарным ему за помощь. А если этот человек не прав, не буду принимать эту негативную критику близко к сердцу, возможно, при высказывании он не был хорошо знаком с моей ситуацией и не располагал всеми фактами или просто был в плохом настроении». Если же вы получили положительную обратную связь, с благодарностью примите ее, с достоинством сказав: «Спасибо, я знаю это». Такие моменты очень важны для укрепления вашей самооценки и самоуважения. Важно учиться принимать хорошее о себе, не умаляя свои достоинства ни мысленно, ни вслух.

Уверена, что просить обратную связь и быть благодарным за нее — неотъемлемое качество человека с сильным

характером. Приведу примеры, как попросить об обратной связи, например, ваших клиентов: «Если вы не возражаете, давайте вместе проанализируем возникшую ситуацию», «Я всегда буду рада помочь вам в дальнейшем, а также вашим друзьям и знакомым. Если в моем поведении было что-то, что я впоследствии смогу исправить, то подскажите мне, пожалуйста. Ваше мнение мне очень интересно», «В процессе работы я заметила, что у нас с вами много общего, вот почему мне хочется знать, что вы думаете о моей работе. Может быть, что-то не понравилось вам в моих действиях в период нашего общения». При этом с одной стороны вы дарите другому человеку чувство собственной значимости и укрепляете его самооценку, одним словом, совершаете благороднейший поступок, а с другой стороны, получаете бесценную информацию о своей работе и имеете уникальную возможность улучшить ее.

Еще один замечательный способ повысить свою самооценку — быть правдивым в своей работе, ведь честность вызывает уважение со стороны других людей и уважение человека к самому себе. Говоря об этом качестве профессионального риэлтора, я мечтаю сломать стереотип, который существует об агентах по недвижимости, желающих продать свой товар, но не говорящих всей правды о нем. Конечно, есть такие. К сожалению, далеко не все идеально в риэлторском мире. Но подобные люди должны помнить, что после работы они тоже совершают покупки и становятся покупателями и клиентами и также могут быть обманутыми, потому что всегда действует мой любимый космический закон: «Подобное притягивается к подобному». Потом любая попытка солгать приводит к напрасной и бессмысленной

трате вашей драгоценной энергии: надо постоянно думать о том, как бы не проболтаться, не выдать себя, запоминать ложную информацию, при этом добровольно понижая собственную самооценку. Гораздо лучше потратить эту живительную энергию на развитие своих способностей.

Иногда, читая рекламные объявления, мне приходилось видеть неверные несколько увеличенные данные площадей квартир. Например, общая площадь объекта 44,3 квадратных метра, а указывают как 46. Зачем? По-моему, это глупо. Ведь дома у нас типовые, и опытный риэлтор знает метражи квартир наизусть. И на сделке это откроется, ведь в документах все написано черным по белому. На первый взгляд, это мелочь, но поставьте себя на место обманутого человека, ведь он думает, что платит за 46 квадратных метров. Захочет ли он в следующий раз иметь с вами дело? Захочет ли порекомендовать вас своим друзьям и знакомым?

Или другой случай. Иногда видела и прозванивала' данные в газете рекламные объявления о том, что продается великолепная по параметрам квартира в некоем замечательном районе города с ценой потрясающей, какой просто не может быть, потому что она ниже рыночной. Первая мысль: мошенники. Потом во время беседы понимаю, что просто обманщики. Указывая привлекательную цену, агентства или их сотрудники на конкретный вопрос о такой квартире отвечают одно и то же: «Извините, данная квартира уже продана (или под задатком), но мы можем заняться вами или предложить другие варианты».. Понимаю, что это своеобразный рекламный ход для привлечения клиентов. А для других людей потеря времени и в конце концов обман.

Какой бы ни был, маленький или большой, но это всегда только **обман**.

Репутация честного риэлтора — это как деньги, положенные в швейцарский банк, которые не пропадут, а принесут пользу. Только честного и порядочного риэлтора порекомендуют своим знакомым, ведь люди предпочитают иметь дело с теми, кому могут доверять.

Вопрос о гонораре, о комиссионных по сделке. Тонкая штука. Лучше назвать сразу ту цифру, которая принята сейчас в вашем агентстве, например, 3-5% от продажи, 6-8% от альтернативной сделки, чем назвать 1-2% и тайком взять остальное. К сожалению, такое бывает. Я встречала в газетах и даже на телевидении рекламу о предоставлении риэлторских услуг за низкие цены. На мой взгляд, это серьезная ошибка, во-первых, потому, что труд агента не может стоить дешево, уже исходя только из перечня обязанностей и предоставляемых услуг, во-вторых, надо помнить о том, что все тайное в конце концов становится явным. Заработав большие деньги после подобной рекламы, через некоторое время вы потеряете тоже немалые деньги, ведь узнав об обмане, клиенты не вернутся к вам никогда, более того станут мощной антирекламой вашему агентству. Если уж соблазнять клиентов, так выбрать для этого широкий спектр услуг, при этом высочайшего качества. Поверьте, в таком случае все клиенты будут вашими.

Если вы по-настоящему профессиональны, именно ваши знания и умения могут стать весомым аргументом при обсуждении гонорара за работу. Ведь люди платят за профессионализм и уважительно относятся к знаниям в своем деле. Профессионализм поистине волше-

бен, он показывает путь к удаче и успеху. Сейчас, как никогда, открываются невиданные ранее возможности для риэлторской карьеры: телевидение, журналы, газеты, книги, радио, Интернет.

Как стать первоклассным специалистом? Прежде всего поставить перед собой **цель**, затем проявить максимум инициативы, собрать как можно больше полезной информации, изучить ее внимательно, чтобы в дальнейшем использовать в переговорах с клиентами. При этом ваше обучение и информирование должно быть постоянным. Помните о том, что однажды сказал Бенджамен Бриттен: «Учиться — это все равно, что плыть против течения, как только перестаешь гребти, течением тебя относит назад».

Как успевать делать все это? Мне часто приходится слышать такие слова: «Времени не хватает катастрофически!» Действительно, время — один из важнейших ресурсов. От способности агента распоряжаться своим временем зависят и его успехи, ведь время — ограниченный ресурс. Вот здесь и может прийти на помощь **планирование**. При составлении и выполнении планов лучше пользоваться записями, используя при этом ежедневник или рабочую тетрадь, а если вы любитель и знаток компьютера, то лучше использовать современную компьютерную программу. Замечательно, если вы составляете планы на следующий день накануне вечером, записывая их. Да, да, именно записывая. Такое планирование способствует высокой продуктивности в работе. Психологи утверждают, что в моменты записывания человеческий мозг уже получает команду к исполнению. Как говорится в русской народной пословице: «Что записано пером, не вырубишь топором».

Запишите ваши финансовые планы на неделю, на месяц, на год. При этом пусть они будут выше тех, что вы обычно делаете. Не бойтесь повыше поднять вашу планку! А в конце года проверьте ваши результаты. Знаю заранее: они вас приятно удивят. Главное — иметь веру в свои силы.

Вера — основа успешной продажи. Она дает вам силы и энергию, поддерживает огонь ваших чувств, движет вперед и самое главное — развивает в вас постоянный интерес к дальнейшим поискам в работе. При отсутствии такого интереса мозг будет работать плохо, будет трудно запомнить лица, имена, цены, характеристики продаваемых объектов, названия документов. Недостаток веры и интереса практически всегда приводит к посредственным результатам.

Отмечу, что очень важно верить не только в себя, но и в агентство по недвижимости, в котором вы работаете, а также в те услуги, которые предлагаете клиентам. В моей профессиональной деятельности я встречала риэлторов, не веряющих в свои агентства и услуги. Замечу, что с такими людьми всегда трудно работать: отталкивает их полнейшее равнодушие, а иногда настоящая халатность. Я видела, что даже в самый ответственный момент, каковым является день сделки, эти люди всем своим видом давали понять клиентам, что они для них — досадная помеха. В моей практике был случай, когда мой контрагент отказался помогать клиентам в вопросе регистрации по новому месту жительства, сказав, что подобные вопросы не входят в его служебные обязанности. Пришлось мне выполнить его работу. Не знаю, работает ли сейчас этот человек в каком-то агентстве. Думаю, что нет, потому что риэлтор-профессионал не может быть равнодушным.

Скажу честно, что практически невозможно составить доскональный перечень обязанностей риэлтора. В одной сделке вы делаете немного больше, в другой чуть меньше.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Тот риэлтор успешен и в любой ситуации имеет большое количество клиентов, который в своей работе придерживается «золотого» правила: сделать чуть больше, чем ожидает от него клиент, чем было предусмотрено заключенным с ним договором. «Кто делает не больше того, за что ему платят, никогда не получит больше того, что он получает», — эти замечательные слова принадлежат перу Э. Хаббарта.

Призываю вас: подумайте о своей работе. Нравится ли она вам по-настоящему? Вы на самом деле хотите заниматься тем, чем занимаетесь?

Честно ответьте себе на следующие вопросы: что вы думаете об агентстве по недвижимости, в котором работаете, о его политике на рынке недвижимости, о его стратегиях, отношении к клиентам, сотрудникам, качестве предоставляемых услуг, надежности, о вашем гонораре. Отвечая самому себе на эти важные вопросы, будьте предельно честны, потому что от ваших ответов зависит ваше поведение перед потенциальными клиентами. Без веры в свою компанию вам будет трудно презентовать ее в разговорах с клиентами. Если даже вы подыщете подходящие слова, неуверенность в голосе или презрение выдадут вас с головой. «Как себя не ведешь, а людей не проведешь», — гласит народная мудрость.

Если вы вдруг заметили по своим ответам, что ваша вера в агентство пошатнулась, необходимо действовать, а не ждать, когда возникшая проблема разрешится сама по себе. Может быть, вы решитесь на самое смелое из возможных действий — смените работу или агентство, как однажды случилось в моей жизни.

Свою риэлторскую деятельность я начала в маленьком агентстве по недвижимости. Нашим директором был энергичный молодой человек, который не скрывал свои материальные цели: покупка квартиры, хорошего автомобиля. В течение короткого периода эти цели были им достигнуты. Его интерес, к тому, что он создал, начал падать. Мы, агенты, видели, что он перестал регулярно давать рекламу, потом мы переехали в меньший по размерам офис. У многих стали возникать вопросы типа, а что, собственно, у нас впереди. Мое желание работать становилось все меньше и меньше, и я начала поиски для себя того лучшего, что представляла. Кстати, отмечу, большинство моих коллег делало то же самое. Многие из нас нашли то, к чему стремились, а вот то небольшое агентство давно исчезло с рынка недвижимости.

ПОИСК НОВЫХ КЛИЕНТОВ

Когда вы решаете стать риэлтором, главный вопрос, который встает перед вами, — где искать клиентов. Первое, что необходимо сделать сразу же, — это позвонить всем своим родственникам и друзьям, знакомым и приятелям и проинформировать их о вашем новом месте работы.

Практически у каждого человека есть заветная записная книжечка с многочисленными именами людей, их телефонами, адресами, забытыми визитными карточками. Отнеситесь внимательно и бережно к этому бесценному кладу. Это могут быть контакты для ваших будущих сделок. Просто хорошо подумайте, как можно связаться с людьми, с которыми вы, возможно, не общаетесь несколько лет. Позвонить? Пригласить в гости? Организовать «случайную» встречу? Разыскать через общих знакомых? Оказать мелкую услугу? Отправить открытку, письмо, календарь, книгу или небольшой подарок? В этом деле главное — желание, решимость и **действие**. Вспомните барона Мюнхаузена, который сам себя вытянул из болота!

Рассказ о том, где вы работаете, чем занимаетесь, должен стать отныне вашей хорошей привычкой всегда и везде. Я сталкивалась с агентами, которые не говорят никому, кроме близких друзей и родственников, чем они занимаются, наверно, опасаясь, что эта профессия

имеет плохой имидж, навеянный рассказами и слухами о так называемых «черных маклерах», а иногда просто мошенниках. Но вы-то знаете, что к вам это никаким образом не относится. Я всегда с гордостью говорила и говорю о своей профессии, понимая, какой **вклад** вношу в жизнь многих людей, помогая им улучшить их жилищные условия, купить квартиру их мечты, устроить личную жизнь, повысить качество их жизни, иногда даже спасти жизнь.

Конечно, лучше подкреплять свой рассказ вручением **визитной карточки**, постоянное наличие которых тоже должно стать вашей хорошей привычкой. Визитную карточку можно рассматривать как форму ненавязчивого и сдержанного знакомства, потому что при ее вручении вы только информируете человека о вас, о вашей профессии, о ваших услугах и не заставляете его непременно контактировать с вами. Мне нравится раздавать мои визитки повсюду. Я представляю, как они путешествуют от одного человека к другому, наконец, попадают в руки к тому человеку, который очень нуждается в моей помощи.

Однажды ко мне домой позвонила совершенно незнакомая женщина и сказала, что хочет вернуть потерянный мною кошелек. Я была крайне удивлена, потому что кошелька не теряла. Тогда она рассказала мне короткую историю. Во время прогулки в парке возле станции метро она нашла кошелек без денег, с квитанциями и моей визитной карточкой, поэтому и позвонила. К сожалению, я не могла назвать ей имени владельца кошелька, потому что раздала тысячи и тысячи своих визиток и продолжаю раздавать их сейчас, но именно тогда пришло в голову это удивительное сравнение: визитки-путешественницы.

Визитки — один из ценных и в то же время дешевых способов для увеличения продаж. Они нужны для того, чтобы приобретать и сохранять клиентов. Помимо контактных телефонов на них можно указать электронный адрес и адрес сайта, если они имеются. После завершения любой сделки я всегда обязательно встречаюсь с клиентами еще раз, приглашая их в офис или посещая квартиру, чтобы поговорить о проделанной работе, а также вручить десяток моих визиток, сопровождая это действие словами: «Вот мои визитные карточки. Если кто-то из ваших родственников, друзей, знакомых вдруг решит продать или купить недвижимость, пусть позвонят мне. Клиентам с вашей рекомендацией я обещаю особое отношение». Поверьте мне на слово, рекомендуют, звонят, обращаются за помощью, потому что были довольны нашей совместной работой.

Каждый день, каждую минуту вы сталкиваетесь с огромным количеством людей, которые могут стать потенциальными клиентами. Если вы дадите им знать, что тоже присутствуете здесь, а заодно сообщите, чем занимаетесь, проявите интерес, то тем самым увеличите количество ваших сделок.

В моей практике был интересный случай. Как-то раз я продавала квартиру одного из моих клиентов. К счастью, покупатель нашелся быстро. Будучи человеком занятым, этот мужчина попросил меня собрать документы для сделки, оформив на меня доверенность для сбора документов. Дело было в декабре, когда многие организации, в том числе и БТИ, переполнены. Я заняла очередь, посматривая по сторонам, не увижу ли знакомых. Узнала одну женщину-агента, с которой когда-то делали совместную сделку, но она не стремилась

поддерживать разговор, увлеченно читая книгу. От скучки я начала прислушиваться, о чём говорят в очереди: так, разные юридические вопросы. Потом слышу, как одна пожилая женщина рассказывает другой, что она с сыном получила в наследство однокомнатную квартиру, документы практически готовы: осталось пройти государственную регистрацию, хотели бы после продать ее да боятся, не знают, с какой стороны подступиться. На что другая женщина и говорит: «Вам надо найти риэлтора!» А первая: «Да где же его взять?» Вот тут я и вмешалась. Представилась, дала свою визитную карточку, задала несколько вопросов о квартире, попросила телефон этой женщины. Безусловно, мы не заключили эксклюзивный договор тут же на месте. Были телефонные разговоры и дополнительные встречи в офисе с ней и ее сыном. Но, забегая вперед, скажу, что сделка состоялась, а с этой женщиной мы поддерживаем отношения и сейчас. С тех пор БТИ, ЖЭКи, ЕИРЦ, налоговые и прочие организации для меня — уникальная кладовая, наполненная потенциальными клиентами.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Удивительная вещь: когда риэлтор действительно помогает людям решить их жилищный вопрос, думает, как найти подходящий вариант для клиента, как лучше поторговаться для пользы клиента, одним словом, действует сердечно и искренне, все происходит на радость всем легко и удачно, когда же с холодным сердцем он просчитывает свой будущий гонорар, то есть комиссионные от сделки, думает, как бы побольше взять, вдруг что-то срывается, или продажа по непонятным причинам затягивается, или вообще ничего не происходит, и клиент уходит навсегда.

Можно раздавать свои визитные карточки таким же продавцам, как вы сами, только торгующим другим товаром. Ведь мы, продавцы, отлично понимаем друг друга и можем помогать друг другу. Когда я делала ремонт в своей квартире, мне пришлось посетить огромное количество магазинов, рынков, торговых центров. Оплачивая товар, забирая его, я без устали говорила, что я тоже продавец, только работаю в недвижимости, давала по возможности свои визитки. Я просто делала, не думая о результате, а он не замедлил явиться. Один из продавцов магазина «Свет» обратился ко мне с просьбой помочь купить квартиру в Подмосковье.

Очень хороший способ обретения новых клиентов — различные групповые занятия, на которых легко завязываются новые знакомства и возникают доверительные отношения. Можно вступить в клуб по интересам или увлечениям, участвовать в благотворительных мероприятиях, записаться на курсы, стать членом загородного или общественного клуба, посещать церковные сообщества, спортивные и политические мероприятия, библиотеки, тренинги, семинары, родительские собрания в школе, где учатся ваши дети, внуки или племянники, собрания ТСЖ или ЖСК, участвовать в турпоходах, покупать путевки выходного дня, раздавать визитки в самолете, поезде, даже на пляже (ведь элегантная коробочка с визитками занимает очень мало места).

Я могу только перечислить, что я посетила за последние годы: тренинг в компании «Шаг в будущее», семинар Джона Кехо, автора книги «Подсознание может все», семинар американского психолога Джона Тойча, несколько различных курсов по изучению итальянского языка, Школа Разумного Пути Александра Свияша,

курсы по вождению, клуб любителей итальянского языка и культуры Италии, организовала и была участницей первого семинара по фэн-шуй Наталии Правдиной в г. Москве, посетила семинар кандидата медицинских наук, психотерапевта, автора интереснейших книг Литвака М.Е., была участницей психологической студии 13.60 доктора психологических наук, профессора факультета психологии МГУ Спиваковской А.С., с 1998 г. оказываю благотворительную помощь одной из московских школ-интернатов, наконец, провела несколько своих семинаров на тему «Фэн-шуй и изобилие», «Технология продаж». Уверяю, отовсюду приходили и приходят клиенты. А те денежные средства, которые я трачу на свое самообразование, окупаются многократно.

Приведу еще один пример. Однажды мне позвонил мой сосед, чтобы предупредить о собрании всех жителей нашего подъезда для решения вопроса о консьерже и о ремонте в холле на первом этаже нашего дома. Я поняла, что инициативная группа будет собирать деньги, подготовила некоторую денежную сумму, а также запаслась пачкой визиток, рекламных проспектов и календариков. Во время встречи у подъезда я раздала всем участникам собрания (представителям от 40 квартир) рекламные материалы и мои визитные карточки, называя при этом имя, номер моей квартиры и агентство по недвижимости, в котором я тогда работала. Дело в том, что на тот момент мы друг друга практически не знали: это был дом-новостройка. Что вы думаете? После собрания меня уже ждали четыре человека, чтобы поговорить о ситуации на рынке недвижимости, о ценах на квартиры, о продажах, о технологии проведения сделки. Позднее с двоими из них я заключи-

ла эксклюзивные договора на продажу квартир и успешно реализовала эти жилые объекты. Ни для кого не секрет, что люди приобретают новую квартиру, а старую продают, если в ней не нуждаются. Каждый раз, когда происходит подобное, убеждаюсь, что возможности всегда рядом, надо только быть очень и очень внимательными к ним.

Можно заготовить объявления с предложением о помощи в процессе покупки и продажи квартиры, расклеивая в специально отведенных местах у подъездов жилых домов. Однажды я познакомилась с женщиной-агентом, которая именно так и поступала. Она работала в маленьком агентстве по недвижимости в Москве. Большинство ее клиентов приходило по рекомендации, а поиск новых она организовала описанным выше способом. Ее не пугало, что дворники периодически срывают любые наклеенные объявления, она с настойчивостью и упорством делала это снова и снова, в конце концов добившись того, что организовала свою риэлторскую работу практически в нескольких районах города недалеко от своего места жительства. Подобные объявления лучше расклеивать в пятницу, потому что дворники как правило не работают в субботу и воскресенье, а потому не сорвут объявления, и есть повышенная вероятность, что ваше объявление прочитает большее количество людей.

Вы можете приготовить листовку с небольшим рассказом о том, кто вы, чем вы занимаетесь, о спектре ваших услуг, об агентстве по недвижимости, в котором работаете. Если решите раздать их, то лучше это сделать во время встреч, которые организуют представители госструктур с жителями районов вашего города. Об их графике всегда можно узнать заранее.

Сейчас, когда очень актуально приобретение жилья с помощью банковских кредитов (ипотеки), банки, кредитные и финансовые организации становятся важнейшим источником, откуда могут приходить клиенты. Хорошо бы наладить деловую дружбу с тамошними служащими, занимающимися этими вопросами, оплачивая их рекомендации определенной денежной суммой от сделки.

Можно приготовить элегантную персональную папку презентации. Положите туда:

- вашу фотографию с руководителем и юристом;
- вашу фотографию с вашими коллегами;
- описания-характеристики всех квартир; которые вы уже продали;
- описания-характеристики квартир; которые вы про-даете в настоящее время;
- отзывы ваших клиентов или их ксерокопии;
- вашу фотографию с одним из клиентов во время пе-редачи ключей от квартиры;
- те справочные материалы, которые считаете нуж-ными.

Такая красиво оформленная папка поможет вам лучше представиться, когда вы, например, общаетесь с не-знакомым человеком, а знакомый, увидя ваше старание и труд по ее созданию, проникнется к вам еще боль-шим уважением .

Иногда я использую следующий метод. В моей лю-бимой московской газете «Из рук в руки» есть рубрика, где размещаются бесплатные объявления от частных лиц, желающих приобрести квартиру, комнату в Моск-ве или Подмосковье. Напишите объявление примерно такого содержания: «Куплю однокомнатную квартиру

в таком-то районе города. Посредникам и фирмам не звонить», указав номер вашего контактного телефона. Вы, конечно, понимаете значение последней фразы в данном объявлении: вам нужны только хозяева. Разу-меется, не все согласятся работать с вами и для заклю-чения эксклюзивного договора предстоит потрудиться. Но все зависит от того, как вы построите свой разговор, какую самопрезентацию дадите себе. При этом начиная-ющему агенту бесплатно представляется уникальная возможность потренироваться в проведении телефонных переговоров с потенциальными клиентами. Кстати, по-добные объявления можно давать не только в москов-ской газете, но и в любой местной газете, где существу-ют похожие рубрики.

Помните о возможностях, которые практически ежедневно бывают у вас. Представьте себе простую си-туацию: вы проводите просмотр эксклюзивной кварти-ры, пришли покупатели, решившие самостоятельно по-искать подходящее жилье, то есть они без риэлтора. Их агентом можете стать вы, если захотите и проявите ини-циативу. «Усыновите» их! Это тоже один из методов, который необычайно прост, но может стать эффектив-ным, если вы захотите этого.

Я много раз встречала покупателей, которые ищут квартиру самостоятельно. Их можно разделить на две категории: знающие, чего хотят, и так называемые «эк-курсанты», «разведчики», которые не торопятся при-обретать, просто ходят, смотрят, прицениваются, узна-ют, советуются, откладывая покупку. Часто подобным людям просто не хватает решимости и хорошего надеж-ного помощника. Останьтесь после просмотра на несколь-ко минут, поговорите, внимательно выслушайте, выяс-

ните потребности этих людей, продемонстрируйте ваши профессиональные знания, наконец, станьте их агентом.

Или другая ситуация из тех, что ежедневно встречаются в риэлторской деятельности. Вам звонит клиент по поводу квартиры, которую вы продаете. Но квартира уже реализована. Никогда не завершайте телефонный разговор такой новостью. Будет гораздо лучше, если вы продолжите разговор с позвонившим человеком, выясните его пожелания, предложите свои услуги по поиску нужной квартиры. Если звонит клиент и интересуется жилым объектом, которым занимается ваш коллега, а его нет на работе, вот еще один шанс обрести нового клиента. Главное проявить понимание, заинтересованность, продемонстрировать ваше участие.

О следующем методе я узнала от одной девушки-риэлтора. Однажды мы с моим клиентом долгое время искали хорошую квартиру в центре Москвы. Нашли среди вариантов одного из агентств, занималась этим объектом молоденькая риэлтор. А квартира принадлежала известному писателю. Я была удивлена, откуда у молодого агента, да еще и живущего в Подмосковье, такие связи. Все оказалось просто. Как говорится: «Терпение и труд все перетрут». Она брала телефонный справочник и методично звонила по вечерам, рассказывая о себе, о своей работе, об агентстве, в котором трудилась. Несколько клиентов, в том числе и эта семья, решили свои жилищные вопросы именно с ее помощью.

Еще один источник, о котором я много размышляю в последнее время, — это создание персонального сайта, даже если вы работаете в агентстве по недвижимости. Все больше людей пользуются глобальной сетью. Почему бы и вам не появиться там? Я знаю агентов,

которые уже сделали это. Уверена, что персональный сайт — это современный дополнительный источник для притока клиентов. Если по каким-то причинам вы не хотите создавать персональный сайт, все равно появитесь, пожалуйста, в Интернете. Составьте интересное привлекательное объявление о ваших услугах и разместите его на бесплатных досках о недвижимости, каких большое количество. Двадцать человек не обратят внимание на ваше объявление, а двадцать первый позвонит обязательно. Верьте в это!

Следующие два способа для людей, которым нравится интервью и веселое приключение. Вы можете придумать свой оригинальный опросник, в который обязательно включите и вопросы, связанные с недвижимостью. Например, собираетесь ли вы или ваши родные в этом году улучшать ваши жилищные условия? Вы прекрасно понимаете, что если ответ на подобный вопрос будет положительным, вы легко продолжите беседу в нужном вам ключе. Подарив вашему собеседнику визитную карточку, попросите контактный номер телефона. Конечно, такие опросы лучше проводить в людном месте, чтобы окружающие слышали о вашей беседе и могли к ней подключиться. А второй способ называется «бутерброд». Все легко и просто. Вы можете приготовить два красочных объявления о ваших услугах,* разумеется, с вашей контактной информацией. Закрепите их на фанере, а затем оденьте на себя. После этого остается только выбрать место, где много людей, и без спешки прогуливаться. Этот метод особенно хорош для тех, кто начинает, когда только набираются варианты для работы, когда много свободного времени. При этом вы можете отлично закрепить имеющиеся навыки общения.

*

Есть способ, который вначале кажется примитивным, но только на первый взгляд. Вы можете взять адресный справочник и регулярно посыпать ваши короткие письма-презентации конкретным организациям или конкретным людям. Конечно, при этом у вас может возникнуть вопрос: «А будут ли читать люди подобные послания?» Так же, как и вы, я знаю, что в каждом многоквартирном доме рядом с почтовыми ящиками стоят емкости, специально предназначенные для сбора макулатуры, которую часто опускают в наши почтовые ящики. Но уникальная возможность заставить прочитать ваши письма существует. Для этого достаточно заполнить конверт от руки и также от руки написать оригинальное послание. Поверьте, любопытство адресата одержит верх, и ваше письмо обязательно прочитают. А 10 писем в день — это совсем не сложно. Не правда ли?

Я верю в закон «бумеранга»: то, что вы когда-то отдали, обязательно рано или поздно вернется к вам. Если вы затратили и отдали ваше желание, время, усилия, энергию, вдохновение, например, на рассылку писем-презентаций, это непременно вернется к вам в виде новых клиентов иногда из самого неожиданного источника, когда вы абсолютно не ждете этого.

Вы можете заключить с вашими клиентами, которых уже успешно обслужили, устное соглашение о том, что если прийдет клиент по их рекомендации, то вы сделки заплатите им некоторую денежную сумму. Безусловно, эта сумма не должна быть мизерной, а платить ее лучше после того, как сделка состоялась. В таких случаях, конечно, все происходит только на основе доверия. Я высоко ценю мою порядочность и просто плачу людям, с которыми у меня уже существуют по-

добные договоренности. Действуя таким образом, вы легко и без особых усилий можете расширить ваш персональный поток клиентов.

Среди моих поставщиков не только бывшие клиенты, с которыми вот уже долгие годы складываются замечательные отношения. Я высоко оцениваю свою деловую дружбу с несколькими агентами по недвижимости, работающими в секторе аренды квартир и комнат. Такие агенты ежедневно общаются с огромным количеством хозяев квартир. Между прочим, иногда эти хозяева принимают решение о продаже или обмене своей квартиры. В таких случаях мои знакомые агенты по аренде жилья всегда рекомендуют меня. А я честно выплачиваю положенное им вознаграждение.

Отличными поставщиками клиентов являются парикмахеры. Сейчас принято иметь своего мастера, но я не ограничиваюсь только одним парикмахером, а периодически меняю их, естественно, каждый раз рассказывая о том, чем я занимаюсь. Вспомните своего мастера. Как они много говорят! И при этом иногда дают потрясающие рекомендации. Многолетняя дружба связывает меня с нашим семейным стоматологом. Эта женщина удивительной доброты при каждой удобной возможности направляет ко мне всех нуждающихся в решении жилищного вопроса.

Уверена, что если внимательно посмотреть по сторонам, можно найти многочисленных верных помощников. Каждый человек, который по роду своей деятельности ежедневно беседует с разными людьми, может послужить вам отличным поставщиком клиентов. Во взаимоотношениях с ними главное — это честность и порядочность при расчетах. Обратите внимание на

сотрудников, работающих в различных государственных учреждениях, социальных работников. Как правило, эти служащие традиционно зарабатывают немного денег, и ваше предложение о сотрудничестве может быть очень уместным. Поговорите с вашим доктором, учителями или воспитателями вашего сына или дочери, знакомым продавцом, страховым агентом, менеджером, работающим в туристическом бизнесе, гардеробщицей в фитнес-клубе. Ищите возможности повсюду. Они ждут вас. Но будет еще лучше, если вы сами станете создавать их или просто внимательно смотреть по сторонам.

Это те методы или, иначе говоря, инструменты, которые я использовала и использую в своей риэлторской деятельности и можете применять вы, если захотите, конечно. Мне очень нравится высказывание одного из величайших торговцев в мире, человека, который вошел в Книгу рекордов Гиннесса как продавший максимальное количество автомобилей в розницу, Джо Джиардса: «Если у вас есть телефон, почтовый ящик, шариковая ручка, картотека потенциальных покупателей и визитные карточки, то вы уже обладаете самыми ценными инструментами в мире для развития своего бизнеса». Как видите, на самом деле нужно не так уж много.

Иногда я думаю, что наш огромный мир на самом деле очень маленький. Каждый человек в этом мире с кем-то знаком или является чьим-то родственником. Встречаясь с тем или иным человеком, вы никогда не знаете, к чему приведет эта встреча. Вполне вероятно, что к сделке в будущем. Вот почему очень важно быть предельно внимательным и вежливым с каждым человеком. Это должно стать не только вашим правилом, но и полезной привычкой.

Хочу дать несколько советов по установлению контактов агентам-новичкам:

- При встрече с любым человеком проявляйте неподдельный интерес.
- Идите навстречу другим людям; если надо, сделайте первый шаг.
- Улыбайтесь до того, как начнете говорить.
- Спрашивайте другого человека о его интересах.
- Говорите искренние комплименты»
- Задавайте подходящие вопросы.
- Больше слушайте. Помните о том, что когда-то сказал римский философ Эпиктет: «Человеку даны два уха и только один язык для того, чтобы он мог в два раза больше слушать, чем говорить».
- Запоминайте то, что собеседник сообщает вам.
- Обстоятельно отвечайте на заданные вопросы.
- Проявляйте сердечность.
- Будьте спокойны» уверенны.
- Будьте терпимы.
- Будьте искренни и открыты.
- Проявляйте понимание и участие.
- Смотрите на вашего собеседника заинтересованным взглядом.
- Ставьте себя на место другого человека.
- Крайне осторожно высказывайте свою точку зрения, чтобы случайно не обидеть вашего собеседника.
- Говорите четко, медленно, с выразительными паузами.
- Если вам известно имя вашего собеседника, почаще называйте его, ведь оно всегда приятно звучит для его обладателя.

Для скептиков назову 10 дел, которые можно сделать уже сегодня, чтобы увеличить количество ваших клиентов:

1. Позвоните клиенту, который остался доволен вашей работой, и спросите, кому еще вы могли бы помочь в решении жилищного вопроса.
 2. Позвоните однокласснику или однокласснице, однокурснику или однокурснице и расскажите о том, где работаете, чем занимаетесь.
 3. Пошлите небольшой подарок со словами благодарности тому человеку, кто вас уже рекомендовал потенциальному клиенту.
 4. Смените парикмахера, а с новым заведите разговор на тему недвижимости, вручив свою визитную карточку. Предложите сотрудничество.
 5. Дайте свою визитную карточку служащему государственного учреждения.
 6. Разместите в интернете объявление о вас и ваших услугах.
 7. Назначьте встречу с колеблющимся клиентом.
 8. Посетите выставку по недвижимости или выставку предметов интерьера.
 9. Оставьте вашу визитную карточку официанту в ресторане.
 10. Подружитесь с вашим стоматологом, договорившись о взаимных рекомендациях.
- Итак, проявите свою изобретательность, творчество, фантазию, и я верю, что вы добьетесь впечатляющих результатов.

ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ

1. Клиент — самый важный человек в работе риэлтора.
2. Довольный клиент — это главный критерий успеха риэлтора.
3. Каждый клиент — уникальная личность.
4. Клиент не зависит от риэлтора, но риэлтор зависит от него.
5. Клиент делает любезность риэлтору, когда обращается к нему. Риэлтор обслуживает его, а не делает ему любезность.
6. Клиент приносит риэлтору свои потребности, и задачей риэлтора является удовлетворение их.
7. Все клиенты разные. Каждый из них имеет свое собственное представление о том, что такое хорошо и что такое плохо.
8. Клиент — человек, как и риэлтору, ему тоже свойственны различные чувства.
9. Клиент — центр риэлторской деятельности. Без клиента работа риэлтора не возможна.
10. С клиентом не дискутируют и не соревнуются.
11. С клиентом лучше обращаться так, как вы бы хотели, чтобы обращались с вами.
12. Клиент приходит в агентство, чтобы чувствовать себя клиентом.
13. Клиент всегда прав.
14. Если клиент не прав, снова внимательно перечитайте пункт 13.

КАК ВЕСТИ ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Довольно часто профессиональному риэлтору приходится говорить по телефону, который не просто необходимость, а верный помощник в работе. Более того, это один из важных инструментов в риэлторской деятельности.

Каждый человек, являющийся пользователем телефона, и риэлтор в том числе, имеет право:

1. Знать, с кем он говорит. «Скажите, пожалуйста, с кем я разговариваю?», «Представьтесь, пожалуйста».
2. Спросить, удобно ли вашему собеседнику говорить. «Могу ли я вам перезвонить сегодня вечером после 19.00?», «Вам удобно сейчас говорить?»
3. Говорить о своих нуждах. «Мне нужна эксперт Тарасова».
4. Просить своего собеседника о помощи. «Можете ли вы дать мне адрес БТИ?»
5. Задавать вопросы. «С кем я могу поговорить по данной квартире?»
6. Иметь ответы на свои вопросы. «Почему вы не предупредили, что просмотр квартиры переносится?»
7. Отказать в просьбе без чувства вины. «Я сожалею, но смогу прислать вам документы из ЖЭКа только в понедельник».

8. Предложить помочь своему собеседнику. «Я могу поговорить с хозяином, и мы покажем вам квартиру еще раз. Когда вам удобно в четверг или пятницу?»
9. Получить объяснения, почему его просьба не может быть выполнена. «Сегодня мы не сможем переслать вам по факсу выписку из домовой книги, потому что хозяину квартиры не отпускают с работы для поездки в ЖЭК. Но завтра обязательно ее предоставим».
10. Понимать, что собеседник собирается предпринять для решения его вопроса. «Я поговорю с нашим юристом по поводу сложившейся ситуации, а потом обязательно перезвоню вам».

Общение по телефону имеет свои преимущества и недостатки.

Преимущества

1. Телефонные разговоры в среднем короче разговоров при встрече. Таким образом, отмечаю экономию времени. По телефону легко продемонстрировать краткость, практичность и деловитость.
2. Достаточно легко можно найти кого-то по телефону, особенно с появлением мобильных <
3. Легче взять инициативу в свои руки и Контролировать разговор, потому что телефонные разговоры происходят один на один.
4. По телефону проще быть твердым или проявить смелость, сказав о том, о чём не хватает мужества заговорить при встрече.
5. Когда вы говорите с клиентом по телефону и произносите, например, название агентства, в котором работаете, вашу должность, этот факт увеличивает ваши полномочия в глазах собеседника.

Недостатки

1. По телефону сложнее установить истинный контакт с собеседником, потому что используются только слуховой и словесный сигналы. Вы не видите выражение лица вашего собеседника, не фиксируете его жесты, не знаете, что он делает в момент разговора с вами.
2. Иногда вы можете позвонить в неподходящее для вашего собеседника время, не зная об этом.
3. По телефону легка вероятность сделать ошибочные выводы о человеке. Например, из-за резких ноток в голосе собеседника, можно подумать о нем как о человеке нетерпеливом, непреклонном, хотя в реальности это может быть не так. Просто тон голоса таков.
4. Во время телефонного разговора внимание рассеивается. Вы знаете, что ваш собеседник вас не видит, и можете продолжать что-то делать, теряя при этом необходимую концентрацию.
5. По телефону гораздо сложнее избежать недопонимания. То, что слышат, люди помнят хуже.

Замечательно, если вы знаете, как строить телефонный разговор. На мой взгляд, существует очень важная рекомендация: главное в начале разговора — создать доверительные отношения с клиентом, а затем провести беседу в соответствии с той целью, ради которой вы звоните. Для этого можно предложить 9 простых правил общения по телефону.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Чтобы достичь успеха во время телефонных разговоров, очень важно держать в голове такой вопрос: «Какова цель данного разговора?» Если вы дежурите, отвечая на вопросы клиентов, звонящих по рекламным телефонам

вашего агентства по недвижимости, то вашей главной целью становятся вопросы: «Как получить контактный телефон позвонившего человека?» или «Как договориться о личной встрече?»

Правило 1. Планируйте переговоры

Перед телефонным разговором хорошо продумайте:

- а) удобное время для звонка и его длительность;
- б) точно сформулируйте цель вашего звонка;
- в) составьте примерный план ведения разговора, особенно при общении с «трудным клиентом».

Поразмышляйте над следующими вопросами:

- а) Что вы собираетесь сообщить о себе и агентстве по недвижимости, в котором трудитесь?
- б) Какие вопросы вы собираетесь задать собеседнику, чтобы выяснить его потребности и создать необходимую мотивацию для дальнейшей встречи?
- в) Какие могут быть возражения и каковы ваши возможные ответы на них?
- г) Как вы собираетесь завершить разговор и договориться о встрече?

Правило 2. Приветствуйте собеседника

Придумайте несколько способов, как можно поздороваться. Пусть у вас будут различные варианты, для людей разного пола и возраста. Очень хорошо звучит: «Здравствуйте», «Добрый день», «Добрый вечер», «Приветствую вас», «Вас приветствует Александр Краснов».

Правило 3. Представьтесь, пожалуйста!

Вот варианты, которые можно назвать крайне неудачными: «Угадайте, кто вам звонит», «Неужели вы не узнаете меня?». Эти вопросы создают психологический

дискомфорт у другого человека. Поставьте себя на место клиента, и вы почувствуете, как после таких вопросов появляется раздражение. Естественно, клиент будет сопротивляться любым вашим предложениям после такого приветствия.

Иногда мне приходилось слышать такой оборот речи, как «Вас беспокоит...». Его также можно отнести к разряду ошибочных. После подобной фразы человек на другом конце провода может начать беспокоиться. А потом кому приятно, если его беспокоят? При этом вы невольно становитесь виновником «беспокойства». Так может возникнуть неосознанное негативное отношение к вам с самого начала.

Лучше представиться, например, так: «Это Петров Анатолий. Агентство недвижимости "Мой дом"», «Вам звонит Антонова Светлана из агентства "Мой дом"», «Это эксперт Тарасова Надежда Дмитриевна».

Правило 4. Узнайте, с кем говорите

Следующие варианты вопросов можно назвать неудачными: «А с кем я говорю?», «Это кто?», «Кто у телефона?». Не пытайтесь также заниматься угадыванием: «Это Наталия? Нет? Татьяна Георгиевна? Нет? А кто тогда?». Или еще хуже: «А куда я попал?». На что существует известный ответ, сказанный раздраженным голосом: «А куда вы звоните?».

Вы можете придумать много разных вариантов, типа «Я могу поговорить с Александром Анатольевичем Фединым?».

Если вам звонит незнакомый человек, поинтересуйтесь его именем. Вы можете спросить, например, так: «Как к вам лучше обращаться?», «Скажите, пожалуйста, как вас зовут?», «Как я могу вас называть?», «На-

зовите, пожалуйста, ваше имя и отчество», «Представьтесь, пожалуйста!», «Могу я узнать, с кем говорю?»

Правило 5. Выясните, а могут ли с вами говорить

Это действительно важный момент. Возможно, что именно в эту минуту ваш клиент занят ответственным и значимым для него разговором, делом или ваш звонок в данный момент неуместен по какой-то другой причине. Помните, что нарушив это правило, вы можете потерять клиента навсегда, и ваша предполагаемая сделка никогда не состоится. Вы позвонили в неурочный час, ваш разговор был фактически скомкан, потому что клиент был занят или не готов к разговору с вами.

Правило 6. Создайте голосовое соответствие

Учитесь говорить медленно, спокойно, громко, четко, без какого-либо акцента, ставьте ударения в словах правильно. Выделяйте голосом особо значимые слова, меняйте интонацию. Употребляйте короткие сообщения, то есть одно предложение — одна мысль. Улыбайтесь во время разговора по телефону. Ведь когда вы улыбаетесь, ваш голос становится приятнее, теплее и добре и вы тем самым передаете вашему собеседнику свое позитивное настроение. Подстраивайтесь под громкость, ритм, темп речи вашего собеседника. Ему будет это приятно. А потом даже маленькая общность быстрее рождает доверие к вам. Разумеется, сигарета во рту, жвачка, булочка, конфета, кофе во время разговора, шум в комнате, музыка разрушают раппорт телефонного общения.

Правило 7. Следуйте нашему плану

Замечательно, когда у вас есть цель разговора и подготовленный план. Не пытайтесь решить сразу все по

телефону. Некоторые вопросы лучше затронуть при личной встрече. С должным вниманием отнеситесь к теме о комиссионных агентства по недвижимости. На мой взгляд, денежные вопросы уместнее решать при встрече в офисе. Перед телефонным разговором приготовьте необходимые справочные материалы, ручку, бумагу, чтобы в случае необходимости быстро делать пометки. Говорите конкретно и о главном. Внимательно слушайте собеседника. Задавайте клиенту вопросы, направляя разговор в нужную вам сторону* Помните, что ваша цель-максимум — договориться о встрече, когда вы сможете обговорить детали, а еще лучше подписать эксклюзивный договор на покупку, продажу или обмен квартиры. Цель-минимум — взять номер контактного телефона вашего потенциального клиента.

Правило 8. Договоритесь о встрече

Договариваясь о встрече, убедитесь, что ваш телефонный собеседник правильно вас понял и запомнил или записал день и время встречи. Переспросите его, удобно ли вам ему перезвонить накануне, то есть сделать так называемый «контрольный» звонок, чтобы убедиться, что запланированная встреча состоится. Все эти приготовления необходимы и полезны для того, чтобы ваш клиент смог планировать свое время и подготовиться к встрече. Да и вы должны быть уверены, что встреча произойдет и тем самым спланировать свое драгоценное время.

Правило 9. Запишите ваши результаты

Запишите фамилию, имя, отчество клиента, его контактный телефон, его общее отношение к той информации, которую вы только что ему сообщили, договоренность о месте, дате и времени встречи или повторного звон-

ка, кто кому должен перезвонить, когда и во сколько, а также ключевые моменты, прозвучавшие в разговоре.

К перечисленным правилам добавлю некоторые рекомендации.

- В ходе беседы уважайте вашего клиента и демонстрируйте это уважение.
- После приветствия назовите вашу фразу готовности к разговору. Например, мне нравится говорить: «Я вас внимательно слушаю». Это моя фраза готовности. Если такая фраза не комфортна для вас, можете использовать одну из следующих «Какая у вас ситуация?», «Какой у вас вопрос?», «Что вас интересует?», «Чем я могу вам помочь?», «Чем я могу быть вам полезна?» или придумать что-то свое, близкое именно вам.
- Слушайте понимающе.
- При необходимости делайте нужные записи.
- Почаще называйте имя вашего собеседника, ведь, по словам Дейла Карнеги, «звук собственного имени, на каком бы языке он ни звучал, сладостен и необычайно важен для человека».
- Если вас спрашивают, давайте только необходимую информацию.
- Ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь вашему клиенту.
- Не теряйте самообладание. «Трудные» звонки лучше делать стоя или в движении, с жестикуляцией.
- В ходе разговора берите инициативу в свои руки, проявляйте ваши лидерские качества, направляйте разговор.
- Выполняйте все ваши обещания.
- Отвечайте любезностью на любезность.

Следующий тест позволит вам оценить ваши профессиональные качества при ведении телефонных переговоров. Ответьте на следующие вопросы, честно оценивая себя по пятибалльной системе.

1. Я составляю план разговора прежде, чем позвонить клиенту.
2. Я знаю, как ответить на вопрос секретаря: «По какому делу», — чтобы меня соединили с директором.
3. Я приветствую собеседника первым.
4. Я представляюсь, называю себя по имени, если я работаю в агентстве по недвижимости, говорю его название.
5. Я выясняю, есть ли у собеседника возможность поговорить со мной в данный момент.
6. Я думаю над тем, чем конкретно могу помочь клиенту в решении его вопроса.
7. Я подстраиваюсь под громкость голоса собеседника, его темп речи, интонации, ритм.
8. Я говорю энергично и деловито.
9. Я задаю наводящие вопросы «открытого» типа.
10. Я говорю по существу в соответствии с разработанным планом.
11. Я не употребляю слов-паразитов и слов из профессионального сленга.
12. Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.

А теперь подсчитайте ваши баллы.

Если вы набрали 50 и более баллов, поздравляю вас, это великолепный результат. А вот если вы набрали менее 15 баллов, то тут надо задуматься. Так вы можете потерять всех клиентов! Практикуйтесь и у вас обязательно получится.

Вот еще один тест на телефонную компетенцию. Выберите правильный по вашему мнению ответ из трех предложенных, а потом сверьте с результатами, помещенными в конце книги. Желаю вам успеха!

- 1. Телефонную трубку необходимо поднимать не позже:*
 - а) первого звонка;
 - б) третьего звонка;
 - в) пятого звонка.
- 2. Сообщить свое имя необходимо*
 - а) в начале разговора;
 - б) в середине разговора;
 - в) в конце разговора.
- 3. Принимая звонок...*
 - а) надо делать пометки;
 - б) не надо делать пометки;
 - в) делать в случае необходимости.
- 4. Если в офисе нет никого, кроме вас, то*
 - а) лучше не брать трубку;
 - б) взять и постараться помочь;
 - в) взять и сообщить, когда и кому необходимо позвонить.
- 5. К клиенту, который звонит, лучше...*
 - а) никак не обращаться;
 - б) обращаться по имени;
 - в) обращаться на «вы».
- 6. По телефону лучше говорить*
 - а) низким голосом;
 - б) обычным голосом;
 - в) высоким голосом.

7. Если вашего коллеги еще нет в офисе, то вы скажете:

- а) что его еще нет;
- б) он на переговорах;
- в) попросите перезвонить.

8. Пообещав что-то сделать для клиента:

- а) поручите это другому;
- б) сделаете это при возможности;
- в) сделаете это сами.

9. Закончив разговор:

- а) положите трубку;
- б) спросите разрешения у клиента и положите трубку;
- в) дождитесь, когда, клиент положит трубку.

10. Если вам неудобно сейчас говорить, то:

- а) запишите телефон клиента;
- б) попросите его перезвонить вам;
- в) скажите, что вам неудобно разговаривать сейчас.

11. Если клиент долго и запутанно говорит:

- а) прервите его и спросите, что ему надо;
- б) постараитесь выслушать и понять его;
- в) зададите стандартные уточняющие вопросы.

12. Если клиент мало говорит, то:

- а) спросите его, почему он так делает;
- б) зададите ему «открытые» вопросы;
- в) зададите ему «закрытые» вопросы.

Следующий тест поможет понять, какую позицию вы занимаете во время телефонных переговоров, иначе говоря, покажет ваш тип телефонного поведения.

Заполните нижеследующую анкету. Каждый вопрос имеет три варианта ответа. Внимательно прочитайте каждый вопрос, представляя себя в описываемых обстоятельствах, и отметьте тот ответ, который наиболее всего вам

соответствует, словом «да» и ответ, который меньше всего вам соответствует, словом «нет». В любом случае один из предложенных вам вариантов должен остаться пустым. Мой совет: будьте честны перед самим собой!

1. Когда вам звонят и жалуются на то, что к вам не имеет отношения, вы:

- а) извиняетесь и берете вину на себя;
- б) молчите и узнаете все факты;
- в) перебиваете, чтобы сказать, что вопрос не к вам.

2. Когда вы звоните и отвечает автоответчик, вы

- а) ругаетесь, но оставляете короткое сообщение со своим именем и номером телефона;
- б) в панике бросаете трубку телефона, не оставив сообщения;
- в) весело беседуете с автоответчиком и сообщае то, что вы сказали бы собеседнику.

3. Когда вы очень заняты, но звонят телефон, вы:

- а) договариваетесь о том, чтобы вам перезвонили;
- б) пропускаете несколько телефонных гудков, но затем отвечаете на звонок;
- в) кляните и ругаете несвоевременный звонок, но отвечаете.

4. Предположим, что вам надо позвонить кому-нибудь и сообщить неприятные известия. Перед тем, как позвонить, вы:

- а) отложите звонок, потому что не хотели бы расстраивать своего собеседника;
- б) подумаете о том, как прямолинейно и честно сказать ему об этом;
- в) не придаете звонку особого значения, считая, что это один из тех звонков, которые надо делать время от времени.

5. Вы отвечаете на звонок, чтобы узнать, что ваш собеседник хочет продать вам то, что вы не желаете покупать, вы:

- а) поблагодарив, говорите, что вам это не нужно;
- б) посылаете его к черту и говорите, он вас больше не «доставал»;
- в) отвечаете, что вы подумаете об этом.

6. Когда вы звоните кому-нибудь, и секретарь говорит, что добавочный номер занят, вы:

- а) оставляете свое имя и номер телефона и просите перезвонить, когда освободится номер;
- б) говорите, что вы перезвоните;
- в) просите соединить с кем-нибудь, кто сможет вам помочь.

7. Когда вы отвечаете на телефонный звонок, вы:

- а) поднимаете трубку и четко говорите «алло» или «да»;
- б) медленно поднимаете трубку и тихо произносите свое имя;
- в) называете свое имя и фамилию и (или) свой номер телефона и дополнительные фразы, например, «Доброе утро», «Могу ли я вам чем-то помочь?»

8. Представьте, что вы на заседании обсуждаете проблему и понимаете, что было бы полезным позвонить кому-то, чтобы попросить принять участие в обсуждении. Вы:

- а) предлагаете ему прийти в офис;
- б) объясняете, что вы на заседании обсуждаете такой-то вопрос, и как было бы полезно, если бы он присоединился к вам ненадолго;
- в) говорите: «мы обсуждаем такую-то проблему, но не думаю, что у тебя есть время к нам присоединиться».

• ,

9. Представьте, что вы пришли в чей-то офис, раздаются телефонные звонки и вы на них отвечаете:

- а) скажете, что никого нет в офисе и попросите перезвонить попозже;
- б) объясните, что вы посетитель и ничем не можете помочь;
- в) запишите имя и номер телефона и обещаете передать их сообщение.

10. Когда вы звоните в авиалинию, чтобы сделать заказ, вы заканчиваете разговор:

- а) повторив детали заказа, чтобы проверить, верны ли все ваши данные;
- б) требуете, чтобы служащий по приему заказов повторил детали, чтобы вы их проверили еще раз;
- в) благодарите и верите, что все детали были правильно поняты.

11. Вы разговариваете по телефону, и пока вы слушаете длинную речь собеседника, кто-то прерывает вас вопросом. Вы:

- а) прикрываете трубку рукой, чтобы сразу ответить на вопрос;
- б) игнорируете вопрос, поскольку вы сосредоточены на разговоре;
- в) перебиваете собеседника, сказав: «Подождите минуточку!», и отвечаете на вопрос.

12. Вы разговариваете по телефону, и пока вы слушаете длинную речь собеседника, кто-то прерывает вас вопросом. Вы:

- а) прижимаете трубку щекой, чтобы ваши руки оставались свободными;
- б) тесно прижимаете трубку к уху и держите близко ко рту;
- в) держите трубку так, как вам удобно.

Объяснение, как подсчитать очки, находится в конце книги.

Можно отметить три типа телефонного поведения.

Агрессивное поведение — когда человек отстаивает свои права таким образом, что нарушает права других людей. Выражает мысли, чувства, убеждения в неподходящей форме, даже если при этом думает, что его взгляды верны.

Убеждающее поведение — когда человек отстаивает свои права, не нарушая права других людей.

Подчиняющееся поведение — когда человек не способен отстаивать свои права или делает это таким образом, что другие могут их легко нарушить. Выражает свои мысли, чувства, убеждения в извиняющейся, осторожной форме.. Не способен полностью выразить свое мнение. Демонстрирует неуверенность.

Можно выполнить еще одно замечательное упражнение, которое обязательно изменит в положительную сторону ваши телефонные разговоры. Оно называется «Мой голос». Очень важно знать свой голос, ведь он является вашей своеобразной визитной карточкой, только звуковой, кроме того своеобразным выражением вашей личности. Когда вы говорите по телефону, вы не видите собеседника, а он вас, вы только слышите его голос и по нему узнаете его настроение. То же самое осуществляют ваш собеседник на другом конце провода.

Исследователи голоса утверждают, что при внимательном наблюдении по оттенкам голоса можно узнать человека еще лучше, чем по его почерку. Тон голоса теснейшим образом связан с внутренним состоянием его обладателя. Беспорядок внутри человека выдает себя в

дисгармонии его голоса. Космический закон: «Что внутри, то и снаружи, что вверху, то и внизу» как нельзя лучше подтверждает это. Понаблюдайте за голосами ваших знакомых: у человека, любящего шутки, голос веселый, у осторожного — вкрадчивый, у активного и энергичного — бодрый, у упрямого — жесткий и т. д.

Итак, запишите ваш голос на диктофон, а потом прослушайте и отметьте только очень честно, без лести и прикрас:

- приятно звучит;
- отчетливый;
- уверенный;
- глухой;
- монотонный;
- выразительный;
- много пауз;
- слабый;
- слишком громкий;
- какова скорость речи;
- меняется ли тональность;
- хриплый;
- слишком высокий;
- улыбчивый (человек улыбается во время разговора).

Если вы заметили недостатки, можете поработать и изменить свой голос, не подавляя целиком свою неповторимую индивидуальность. Немецкий психолог Николаус Б. Энкельманн отмечает: «Человек, работающий над своим голосом, работает над сущностью своей личности. Человек, изменяющий свой голос, изменяет и структуру своего характера*».

Отмечу, что лучше всего звучит уверенный, отчетливый, выразительный, улыбчивый голос, говорящий

с нормальной скоростью. Если голос относительно низкий, то это просто превосходно. Замечено, что чем ниже голос, тем притягательнее и доверительнее он звучит, способствуя дальнейшему развитию и продолжению первичного контакта. Это также касается и женщин.

Понаблюдайте внимательно за вашей речью. Дело в том, что часто в лексиконе начинающего агента, можно услышать слова и выражения, которые абсолютно не способствуют установлению контакта с клиентом во время телефонного разговора. Назову некоторые из подобных выражений: «Я не знаю», «Вы не правы», «Я не понял», «Вы меня не поняли», «Я вам ничего не обещаю», «Нет», звучащее в начале предложения, «Агент не может говорить с вами сейчас», «Не вешайте трубку», «Я не уверен, что это возможно», «Вы должны приехать в наш офис».

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Разговаривая всегда вежливо, доброжелательно, дружелюбно по телефону, риэлтор работает на свое будущее, последующую работу с клиентами. Ведь если вы достойно, уважительно поговорили с человеком, позвонившим только для первичной консультации, он может порекомендовать вас знакомым или друзьям, которые впоследствии могут стать вашими клиентами.

Попробуйте убрать подобные выражения из вашего употребления, замените их и вы сразу заметите, как преобразится ваша речь и улучшится взаимопонимание с вашими телефонными собеседниками: «Ваш вопрос, действительно, сложен. Разрешите, я уточню его у юриста», «Вероятно, произошло недоразумение», «Поясни-

те, пожалуйста», «Обещаю сделать все возможное», «Разрешите, я поясню (объясню) вам еще раз», «Это трудный вопрос», «Как только агент вернется с переговоров, я обязательно передам, что вы звонили», «Будьте любезны, подождите, пожалуйста, у телефона, я вам отвечу через минуту», «Я уверена, что в нашем агентстве вам помогут», «Лучше всего было бы...», «Для вас имеет смысл приехать в наш офис».

Хочу дать некоторые советы агентам-новичкам, не имеющим опыта ведения телефонных переговоров.

- Желательно, чтобы телефонные разговоры были лаконичные и деловые, особенно если они междугородные. Помните замечательную фразу «Кто ясно мыслит, ясно излагает».
- Продолжительность разговора определяет тот, кто звонит. Он же завершает разговор.
- Поселите в вашем голосе нотки бодрости и энтузиазма, о своих проблемах во время разговора лучше забыть.
- Любому позвонившему продемонстрируйте, что вы рады звонку и довольны тем, что клиент позвонил именно в то агентство по недвижимости, в котором вы трудитесь.
- Найдите для этого подходящие слова или используйте возможности вашего неповторимого удивительного голоса.
- Если вы почувствовали, что позвонивший расстроен чем-то, испытывает тревогу или беспокойство, найдите слова, чтобы успокоить его, и только после этого переходите к делу.
- Если вам звонит агрессивный клиент, высказывая претензии, выслушайте его, не перебивая, дайте ему

«выпустить пар», только после этого говорите о делах. Мне нравится превосходная мысль, принадлежащая перу Литвака Михаила Ефимовича, врача-психотерапевта, кандидата медицинских наук, писателя: «Побеждает тот, кто, зная, что прав, принимает правоту другого». Препираться, да еще по телефону, совсем не к лицу человеку, который занимается серьезными вопросами недвижимости.

- Если у вас «трудный» телефонный разговор, психологи советуют проводить его стоя или в движении.
- Давайте возможность вашему собеседнику обдумать и проанализировать полученную от вас информацию.
- Помните о русской народной пословице: «Слово — серебро, молчание — золото». Делайте паузы в течение разговора. Давайте выговориться клиенту. Помните, что любой разговор — это диалог, а не монолог, а если монолог, то клиента.
- » Делайте пометки в ходе разговора, записывая важные факты и сведения, например, о квартире.
- Употребляйте в вашей речи понятные термины и слова, избегая профессионального сленга.
- Тактично направляйте разговор в нужном вам направлении.
- Прислушивайтесь к тому, как говорят ваши более опытные коллеги, понравившиеся обороты речи записывайте в ежедневник, чтобы потом постепенно ввести в свое употребление.

Когда я была агентом-стажером, мне трудно давался ответ на вопрос клиентов о комиссионных по сделке, у меня были мои аргументы, и все-таки чего-то не хватало для большей убедительности и уверенности. Однажды я услышала фразу «Вы хотите дешево или хотите

хорошо?», которая произвела на меня сильное впечатление и впоследствии помогла мне аргументировать более уверенно. Я записала понравившуюся мысль в свой ежедневник и употребляла ее частенько как один из моих аргументов. И ничего страшного, что не я ее придумала. Она служит мне верой и правдой долгие годы.

Я заметила, что клиентам очень нравится работать с риэлтором, у которого много работы, который занят в течение дня, но который легко находит время для общения с конкретным клиентом. Когда звонят мои дорогие клиенты, я всегда говорю с ними, во-первых, это просто-напросто правило хорошего тона, во-вторых, я действительно уважаю этих людей и понимаю, что это важно для них именно сейчас.

Если клиент звонит, это значит только одно: ему нужна ваша помощь. Представьте себе такую ситуацию: вы звоните на мобильный и понимаете, что там не берут трубку. Какие чувства могут у вас возникнуть? Разные. Иногда может пропасть и ваш позитивный настрой, вы можете начать нервничать, недоумевать, думая: «А, может быть, что-то случилось?», «Почему со мной не хотят говорить?»

Каждый клиент хочет быть уверенным, что он важен для риэлтора. Если вы по какой-то причине не можете говорить с вашим клиентом, здесь возможно только одно единственное объяснение: вы встречаетесь с другим клиентом, участвуете в важных переговорах или показываете квартиру. Для клиентов только данное объяснение нормальное и приемлемое, ведь общение с клиентами, забота о них входит в круг обязанностей каждого риэлтора.

Риэлтор не должен болеть — для клиентов вы проводите сделку в другом городе.

Риэлтор не должен быть на собрании отдела — вы проводите переговоры в офисе.

Риэлтор не должен уходить на обед — в данное время он показывает квартиру.

Риэлтор не уезжает в отпуск — у него деловая поездка по поручению руководства, а пока его заменяет коллега.

У риэлтора не может быть такой ситуации, когда он еще не пришел в офис или уже уехал домой — у него переговоры или просмотр квартиры.

Договоритесь с вашими коллегами, секретарями, диспетчерами, работающими на телефоне, отвечать именно так. Пусть это будет ваша риэлторская солидарность и маленькая профессиональная тайна. Клиент всегда должен знать, где вы, но еще важнее для него знать, что вы в это время работаете, пусть даже с другим клиентом.

ЧТО ДЕЛАТЬ С РАЗДРАЖЕННЫМ КЛИЕНТОМ?

1. Не спорьте (даже мысленно, ведь и мысли материальны).
2. Не перебивайте человека, дайте ему возможность «выпустить пар».
3. Не пытайтесь слушать и говорить одновременно.
4. Задавайте уточняющие вопросы.
5. Используйте открытые вопросы.
6. Выясняйте детали, делайте пометки.
7. Поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время.
8. Ставьте себя на место клиента.
9. Не высказывайтесь за клиента.
10. Используйте перефразирование.

Существует еще одно поистине волшебное средство. Я не знаю, каким образом оно действует, но при ис-

пользовании дает потрясающий эффект. Послушайте внимательно раздраженного клиента, представьте, чего не хватает этому человеку для полного счастья, ответьте про себя на вопрос «Чем он обделен в жизни?». А потом мысленно подарите ему это. Причем в гигантском количестве. Происходит удивительная вещь: ваш мысленный энергетический посыл в виде роскошного и щедрого подарка удивительным образом влияет на негативность клиента. Она постепенно сходит на нет.

Вопросы, которые нужно задать клиенту, если он хочет продать квартиру:

1. Сколько комнат имеется в квартире?
2. Где она находится?
3. Какова ее общая площадь?
4. Какова ее жилая площадь?
5. Каковы размеры комнат?
6. Комнаты смежные или изолированные?
7. Какова площадь кухни?
8. Санузел раздельный или совмещенный?
9. Ванная сидячая или обычная?
10. Есть ли балкон или лоджия?
11. Куда выходят окна?
12. Горячее водоснабжение центральное или есть газовая колонка?
13. Есть ли подсобные помещения?
14. Какова этажность дома?
14. На каком этаже расположена квартира?
15. Если на первом этаже, достаточно ли высокий этаж или низкий?
16. Каков дом: кирпичный, блочный, панельный, монолитный?
17. Есть ли в квартире телефон?

18. Каков он: спаренный или отдельный?
19. Производилась ли в квартире перепланировка?
20. Если производилась, узаконена ли в соответствующих организациях?
21. Каково состояние квартиры?
22. Если есть ремонт, то какого плана?
23. Каковы правоустанавливающие документы на квартиру?
24. Сколько человек в ней зарегистрировано?
25. Продается квартира с целью получения денег или взамен хотят купить другую?

Вопросы, которые нужно задать клиенту, если он хочет купить квартиру:

1. Какую квартиру по количеству комнат хочет приобрести?
2. Какой примерно площади?
3. В доме какой категорий?
4. В каком районе?
5. На какую денежную сумму рассчитывает?
6. Площадь кухни.
7. Рассматривает ли квартиры со смежными комнатами?
8. Какие этажи предпочитает?
9. Как относится к первому или последнему этажу?
10. Для кого приобретается эта квартира?
11. Как срочно необходимо купить?
12. Важно ли состояние квартиры?
13. Используются ли при покупке ипотечные средства?

Конечно, эти вопросники не являются стандартом. Помните, что все индивидуально. Будьте внимательны и изобретательны! Действуйте, исходя из конкретной ситуации!

ПЕРЕГОВОРЫ

Любые переговоры уникальны, они всегда отличаются от предыдущих, а каждый партнер по переговорам — индивидуальность, которую нужно уважать. Вот почему при ведении переговоров практически невозможно использовать какой-то шаблон, а готовиться к ним нужно основательно.

Первое, что надо сделать, — это подумать над тем, какую цель вы хотите достичь. Второй важный момент — набросать желательно письменные заготовки в виде плана или тезисов, чтобы помнить обо всех вопросах, которые вы наметили к обсуждению. И конечно, старайтесь соблюдать правила ведения переговоров.

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

1. Будьте пунктуальны, приезжайте вовремя.
2. Тщательно готовьтесь к началу переговоров. Если надо, зарезервируйте заранее помещение для их проведения.
3. Сделайте все, чтобы предотвратить возникновение факторов, мешающих вам. Нужно отключить и ваш мобильный телефон, если вы не ждете важнейшего звонка.
4. Говорите спокойно, дружелюбно, внятно, убедительно.
5. Улыбайтесь.

6. Следите за тем, чтобы во время переговоров были в вашем распоряжении все необходимые документы, бланки, справочные материалы. Лучше их приготовить заранее.
7. Поощряйте каждого участника переговоров высказывать свое мнение, никогда не перебивайте говорящего.
8. Выражайте свои мысли конкретно, используя факты и цифровые данные.
9. Называйте ваши условия, убедительно и доходчиво аргументируя их.
10. Обращайте внимание на понятия, которые вы используете в своей речи, используйте слова и формулировки, которые понятны всем участникам переговоров.
11. На вопросы давайте прямые деловые ответы.
12. Ведите переговоры настойчиво и энергично, но в то же время корректно.
13. Излагая какую-то информацию, делайте паузы, чтобы ваш партнер мог лучше понять вас и иметь время для обдумывания ответа.
14. Вносите нотку юмора в ваш разговор.
15. Сопровождайте своими положительными комментариями некоторые высказывания участников переговоров, тем самым показывая им, что их мнения вы одобряете.
16. Позвольте вашему партнеру по переговорам дать вам совет или оказать помощь.
17. Больше используйте вопросы. Внимательно выслушивайте ответы на них.
18. Внимательно следите за тем, как воспринимает ваш партнер происходящее.
19. Не избегайте обсуждения щекотливых вопросов, ведь они неотъемлемая часть переговоров. Спорные и труд-

- ные моменты лучше обсуждать во второй части переговоров, когда вы достигли уже согласия по каким-то другим вопросам.
20. Не называйте отрицательные ситуации в начале переговоров.
 21. Все ваши договоренности фиксируйте только письменно.
 22. В ходе переговоров делайте необходимые записи, не полагайтесь только на свою память.
 23. Целенаправленно используйте ваши резервы. Например, предложите уступку, которую партнер воспримет позитивно, и примет нужное вам решение.
 24. Отклоняйте невыполнимые требования, ссылаясь при этом на третью сторону: клиента, руководителя, юриста, агентство по недвижимости в целом, а не на ваше персональное мнение.
 25. Не идите на прямую конфронтацию, употребляя выражение «Да, но...», вызывая тем самым напряжение у вашего собеседника. Гораздо приятнее для уха звучит «Да, и...»
 26. В конце переговоров прямо поставьте вопросы перед вашим партнером:
 - Какие вопросы еще остались открытыми для обсуждения?
 - В отношении чего вы испытываете опасение?
 - Какие еще имеются помехи и препятствия?
 - Попросите дать вам прямой и честный ответ.
 27. Помните, что слово «да» создает, оно позитивно, а слово «нет» разрушает, вызывает напряжение.
 28. Будьте внимательны к словам и фразам вашего собеседника.

29. Существуют ряд выражений, обозначающих слово «нет»:

- Чепуха!
- К этому сегодня мы еще не готовы.
- Звучит неплохо, но я не верю, что это нам поможет.
- Слишком поздно!
- Об этом мы поговорим в другой раз.
- Раньше так мы никогда не поступали.
- Так дело не пойдет!
- Мой клиент меня не поддержит.
- Все это сплошная ерунда.
- Это ведь ничего не даст.
- Технологически это невыполнимо.
- Мое руководство не одобрит мои действия.
- Посмотрим, как будут развиваться события.
- Всем понятно, что это невозможно сделать.
- Это мы пытались делать множество раз.
- Моему юристу это не понравится.

Кроме того, вы сами можете использовать подобные выражения в том случае, если не хотите говорить явное «нет».

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Процесс продажи — это процесс общения между риэлтором и клиентом, при этом професионал ставит перед собой одну-единственную цель — продать объект по недвижимости и извлечь прибыль. Это совершенно естественно, потому что риэлтор именно продажами зарабатывает себе на хлеб насущный.

В процессе продажи можно выделить 7 этапов:

1. Подготовка контакта.
2. Создание контакта с клиентом. Ориентация в клиенте.
3. Выявление потребностей клиента, сбор информации, выслушивание.
4. Представление товара, услуг, формулирование предложения.
5. Работа с возражениями клиента.
6. Убеждение клиента.
7. Завершение продажи.

1. ПОДГОТОВКА КОНТАКТА

Главный фактор при подготовке — это настрой риэлтора, его стремление и желание быть в согласии со своей ролью и политикой агентства, в котором он работает. Отсутствие такого настроя снижает эффективность риэлторской работы или же вообще делает ее практически невозможной. Задачей этого этапа является создание

и демонстрирование адекватного отношения к себе, своей компании, своей работе. Эти три связанные между собой аспекта должны согласовываться таким образом, чтобы агент предстал перед клиентом цельной и непротиворечивой личностью.

Представьте такую ситуацию. Агент по недвижимости не доволен собой, думает примерно так: «Я не способен провести переговоры. Каждый раз у меня что-то срывается. Сколько же можно?» Или отмечает: «Я неумелый, некрасивый, не могу связно говорить и задавать вопросы». А, может быть, ему приходят в голову такие мысли: «Все! С меня хватит! Это моя последняя сделка, пора искать другое агентство, есть фирмы и получше, у этого агентства больше недостатков, чем положительных сторон». Или рассуждает так: «Моя работа непрестижная, временная, да и несерьезно это в моем возрасте продавать». Это внутренний разговор агента по недвижимости, а снаружи клиент увидит неуверенного, неискреннего, равнодушного человека. Причем психологи отмечают, что «прочитываются» подобные вещи практически мгновенно, в течение нескольких секунд. Вот почему нужно уделять должное внимание подготовке к контакту с клиентом. Именно первая встреча, первое впечатление очень важны для всей последующей работы.

Затем риэлтор определяет место встречи, время, примерную продолжительность переговоров, перечень вопросов для обсуждения, отмечая, что обеим сторонам необходимо иметь при себе. Например, если запланирована встреча с клиентом, направленная на заключение эксклюзивного договора с ним, во время «контрольного» звонка стоит напомнить ему взять с собой право-

устанавливающие документы на квартиру, паспорт. А риэлтор должен соответственно заготовить бланки такого договора и другую сопутствующую документацию, забронировать помещение для проведения переговоров.

Содержательную и аналитическую подготовку лучше провести накануне, если есть такая возможность, обобщив при этом сведения, полученные о клиенте, о его индивидуальных особенностях. Продумать возможные реакции клиента на те или иные пункты договора, подготовить соответствующие аргументы, составить план переговоров. Особенно это важно, если вам предстоит встреча с «трудными» клиентами. В некоторых ситуациях иногда рекомендуется провести ряд телефонных переговоров, чтобы прояснить важные вопросы и лучше узнать ситуацию клиента.

В моей практике однажды произошел такой случай. По рекомендации позвонила женщина с просьбой сопроводить её на сделке, так как она самостоятельно нашла покупателя на двухкомнатную квартиру. Любой агент знает, что простое сопровождение — это самое легкое, что встречается у риэлторов. Я пригласила ее в офис, чтобы подписать договор о сопровождении. И вот после моего предложения приехать начались непонятные для меня откладывания приезда. Замечу, что я наблюдала неуверенный, а иногда раздраженный голос клиентки.

Я решила прояснить эту неопределенность, которую явно видела, и позвонила к ней домой. Один из первых вопросов, заданных ей по телефону, помог мне понять ситуацию. Я спросила: «Почему она продает достаточно хорошую свободную двухкомнатную квартиру?». Вопрос был точен, потому что ее ответ вылился

в длинный монолог. Оказалось, что она взяла кредит в банке, чтобы купить своей дочери небольшую квартиру в Московской области, рассчитывая быстро погасить долг, взяв деньги от продажи этой двухкомнатной квартиры. Ее очень тяготят проценты, которые она ежемесячно выплачивает банку, от этого появилась тревога, беспокойство, раздражение, даже бессонница. Кроме того, она очень боится, что брат, который является собственником продаваемой квартиры, передумает или откажется прийти в агентство на переговоры, и тогда она не сможет вернуть в срок кредит. Я попросила у этой женщины телефон брата. Он оказался понимающим человеком, настроенным на продажу совместного имущества, и буквально на следующий день мы все вместе начали нашу работу.

Безусловно, в риэлторской деятельности бывают ситуации, когда не все поддается четко продуманному плану, иногда надо играть, импровизировать, действовать экспромтом, подходить к сложившейся ситуации нестандартно, творчески.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Экспромт — удивительная вещь, которая дарит настоящий кураж в работе. Вместе с тем я верю в справедливость крылатого выражения: «Лучший экспромт — это хорошо подготовленный экспромт».

За несколько минут до переговоров советую провести блиц-подготовку вашего психологического состояния или его предварительную коррекцию, если это необходимо.

Что мешает обычно настроиться позитивно:

- состояние здоровья;
- усталость;

- отсутствие интереса
- переживания, связанные с другой ситуацией;
- различные предубеждения;
- ожидания плохого;
- установка на неудачу, «поражение»;
- домашние заботы.

Многие опытные риэлторы имеют в своем арсенале свои личные способы создания позитивного настроя. О некоторых простейших я уже рассказывала на страницах этой книги.

Что дает умение позитивно настроиться:

- уверенность;
- доброжелательность;
- внимательность;
- компетентность;
- готовность к работе с данным конкретным клиентом.

2. СОЗДАНИЕ КОНТАКТА с КЛИЕНТОМ

Главное направление этого этапа — установить с клиентом оптимальный для него уровень личностных отношений, создать обстановку доброжелательности, доверия и взаимного интереса.

Как этого добиться?

- строить общение как диалог: монологические высказывания обеих сторон звучат через одинаковые периоды времени и делятся примерно одну-две минуты;
- поддерживать адекватный контакт глаз: глаза собеседников встречаются не менее одного раза в минуту;
- стремиться к тому, чтобы интересы сторон, отношения и состояния были адекватны друг другу; например, наклон в сторону собеседника означает

дружеские отношения, а если собеседник откинулся на стуле, отдалился от кромки стола, такая поза может означать охлаждение в отношениях, иногда вызов, высокомерие, нежелание продолжать диалог;

- участники диалога периодически обращаются друг к другу согласно выбранной форме обращения (например, по имени или по имени и отчеству);
- внимательно наблюдать неосознанные действия клиента, например, клиент улыбается, но в то же самое время вы явно слышите, как он постукивает ногой; в таком случае, возможно, его улыбка — это маска, а на самом деле он чем-то обеспокоен, нервничает.

Если вы установили контакт с вашим клиентом, создав при этом дружественную атмосферу, вас можно поздравить, потому что дальнейшая работа с этим человеком будет строиться значительно легче. Клиент уже показал свое желание и готовность взаимодействовать с вами.

Что мешает добиться положительного результата на этом этапе:

- неумение настроиться на клиента;
- нежелание качественно взаимодействовать с клиентом;
- нежелание тратить время на вопросы отношений.

МОЕ наблюдЕниЕ

Результаты, которые мы имеем на переговорах или в ходе общения с любыми клиентами, точно отражают тот настрой и поведение, которые мы им продемонстрировали. Иначе говоря, мы получаем именно то, что даем.

Созданию доверительных отношений с клиентом способствует экспресс-диагностика. Это определение риэл-

тором психологического типа, к которому относится клиент, и какие способы общения с ним следует выбирать, чтобы он продолжил работу именно с вами.

Экспресс-диагностика проводится в первые минуты наблюдения за клиентом и в начале общения с ним. Нужно обратить внимание на то, как клиент себя ведет, как отвечает на приветствие, свойственна ли ему инициативность, стремится к контакту или нет, какие имеет цели, какова тональность его голоса и темп речи. Диагностику и оценку темперамента клиента необходимо производить для того, чтобы точно выбрать форму продажи (активную, пассивную или нейтральную) во взаимодействии с ним.

Формы продажи

Активная форма продажи. Риэлтор, использующий данную форму, имеет активную внутреннюю установку, нацелен на работу, на совершение продажи, на конкретный результат. Он убеждает, умело аргументирует. Он может использовать в своей речи выражения: 'Непременно посмотрите предлагаемый мною вариант, так как он имеет следующие преимущества...', «Я бы посоветовала вам обратить ваше внимание на эту квартиру, потому что...», «Мой вариант лучше других по причине...», «Обязательно позвоните мне при положительном решении, ведь эту квартиру смотрели несколько человек». Важно отметить, что при этом риэлтор не навязывает продаваемый объект по недвижимости, не «давит» на клиента.

Пассивная форма продажи. Риэлтор занимает несколько отстраненную позицию, иногда он равнодушен, опасается высказать свою точку зрения. Предоставляет

право выбора клиенту. По сути уходит от процесса продажи. Он может говорить: «Вы решите сами, что вам нужно», «Я оформлю сделку, а пока подожду решения клиента, какая квартира из показанных мною ему подходит больше всего», «Я затрудняюсь сказать» какая из просмотренных квартир лучше».

Нейтральная форма продажи. Риэлтор занимает нейтральную позицию. Но это совсем не означает, что он равнодушен. Риэлтор может высказать свое мнение клиенту: «Данная квартира в чем-то лучше просмотренных, в чем-то хуже», «Вариант, который я вам подобрал, не лучше и не хуже других вариантов, это обычная квартира», «Думайте сами, решайте сами, на какой из квартир лучше остановиться, но если пожелаете, я могу высказать мое мнение», «Эта квартира имеет свои плюсы и минусы, но ведь идеальную подобрать очень трудно».

ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТОВ

Замечено, что «чистых» темпераментов в природе не существует, и все-таки один из четырех типов у каждого человека является преобладающим.

Холерики необычайно общительны, импульсивны, стремительны в разговоре и движениях, любую информацию схватывают на лету, способны быстро мыслить, могут практически мгновенно сменить мысли и чувства на прямо противоположные, им нравится быть в центре внимания. Они много говорят, любят задавать вопросы. Очень быстро принимают решения. Холерики не любят подчиняться, они способны игнорировать мнение других людей. Иногда могут принять поспешное решение или совершить поступок, о которых потом жалеют.

Как взаимодействовать с клиентом-холериком:

- не следует быть слишком активным, напористым, «давящим», нельзя навязывать квартиру такому человеку, ведь холерик любит принимать решения о сделке самостоятельно;
- отлично, если вы выбрали ровный и сдержаный тон и не допускаете резкости в общении;
- холерика нельзя критиковать, поучать, указывать на его ошибки в определении характеристик квартиры;
- в разговоре с клиентом-холериком желательно подчеркивать его важность и значимость, потому что подобные клиенты, как правило, самолюбивы и амбициозны, у них высоко развито чувство собственного достоинства;
- в конфликтной ситуации, когда такой клиент высказывает свои претензии, его следует выслушать до конца, не перебивая, дать тем самым возможность «выпустить пар» и успокоиться;
- в разговоре с подобным клиентом приветствуется обстоятельный рассказ о предлагаемой квартире.

Сангвиник средне-подвижен, энергичен, уравновешен, имеет средне-быструю реакцию. У него живая речь. Он активно мыслит, проявляет общительность и открытость. Часто досконально «прорабатывает» все детали сделки, изредка задавая точные вопросы риэлтору.

Как взаимодействовать с клиентом-сангвиником:

- риэлтор может проявить активность и настойчивость, показывая ту квартиру, которая его интересует;
- риэлтору следует продемонстрировать сангвинику информированность о варианте, подробно и четко рассказать о всех характеристиках предлагаемой квартиры;

- общаясь с таким клиентом, риэлтор просто обязан продемонстрировать свой профессионализм, который сангвиники как правило очень высоко оценивают;
- такому клиенту можно показать что-то необычное, например, квартиру с какими-то интересными деталями в отделке или планировке, ведь сангвиник — человек любознательный, и его интересует что-нибудь новенькое;
- с сангвиником-мужчиной лучше строить формальный деловой разговор: он не сторонник фамильярности, значительно легче чувствует себя в строго определенной позиции и установленных правилах общения;
- с клиенткой, имеющей сангвинический темперамент, необходимо наладить сдержанное общение с оттенком дружеского;
- клиенты-сангиники спокойно относятся как к похвале, так и к критике со стороны другого человека, в том числе и риэлтора, поэтому сдержанно и вежливо им можно указать на их ошибки в поведении, которые заметил риэлтор, например, при просмотре квартиры;
- в конфликтной ситуации сангвиник ведет себя корректно, предпочитает слышать веские аргументы и мотивированные профессиональные ответы со стороны агента по недвижимости.

Флегматик медлителен, спокоен, уравновешен, мыслит неторопливо, но глубоко и основательно; вникает во все детали. Двигается медленно. Крайне редко проявляет инициативу в разговоре, предпочитает выслушивать то, что говорит ему риэлтор. Иногда может проявлять вялость и некоторое безразличие.

Как взаимодействовать с клиентом-флегматиком:

- рекомендуется проявить активность и настойчивость, вовлекая таких людей в общение по поводу их потребностей и возможностей, надо задавать им побольше вопросов;
- с флегматиком нельзя проявлять суперактивность, потому что у него может возникнуть раздражение, беспокойство; с ним следует общаться медленно, терпеливо, делая паузы и, дожидаясь, пока он продемонстрирует понимание и желание продолжить разговор;
- с клиентом-флегматиком необходимо быть терпеливым, если надо, по несколько раз повторять одну и ту же информацию, облекая ее в различное словесное оформление: флегматик медленно усваивает новое для него;
- помните, что флегматик — достаточно упрямый человек, именно поэтому нужно избегать острых моментов в разговоре;
- если флегматик заупрямился, лучшее, что можно сделать — это оставить его одного на некоторое время, чтобы он самостоятельно продумал свою позицию, посоветовался со своими близкими, сделав телефонный звонок, для этого риэлтор может выйти из переговорной комнаты, сославшись на необходимость срочного звонка другому клиенту;
- не следует критиковать флегматика и проявлять несогласие с его мнением;
- в конфликтной ситуации клиент-флегматик может промолчать, если имеет противоположное мнение;
- следует помнить, что заставить подобного клиента принять решение, не соответствующее его мнению, часто невозможно.

Меланхолик — эмоциональный, чувствительный человек, имеет образное мышление. При выборе варианта часто ориентируется на его внешние характеристики, например, отделку, современность. Болезненно переживает ошибки и неприятности, часто преувеличивает риск и опасность, очень боится ошибиться при выборе. Они крайне уязвимы, легко обижаются, хотя иногда не показывают вида. Меланхолики наблюдательны, они всегда очень тонко чувствуют, когда собеседник говорит не то, что думает. Вот почему с клиентом-меланхоликом риэлтору лучше быть несколько прямолинейным и точным при описании квартиры, не приукрашивая ее описание, тем более не допуская лжи.

Как взаимодействовать с клиентом-меланхоликом:

- следует проявлять осторожность, не вступать в общение первым, а подождать, когда он сам обратиться с вопросом или за разъяснениями;
- необходимо всегда, помнить, что любая излишняя активность со стороны риэлтора вызовет тревожность и беспокойство у клиента-меланхолика и он может предположить, что ему навязывают плохой вариант квартиры;
- в разговоре с меланхоликом важно заботиться о позитивной психологической атмосфере общения;
- такой клиент никогда не проявит интерес к предлагаемому варианту, если риэлтор проявил по отношению к клиенту-меланхолику высокомерие, бес tactность или раздражение;
- меланхолик тонко чувствует, как относится к нему партнер по общению, вот почему в разговоре с ним следует исключить насмешку, грубость, резкость, сарказм, ироничный тон;

- подобным клиентам следует оказывать осторожно-ненавязчивое внимание;
- в общении с клиентом-меланхоликом не следует проявлять излишнюю деловитость и формальность, лучше выбрать дружеский тон, как будто агент по недвижимости давно его знает и заботится прежде всего о том, чтобы сделка прошла успешно;
- не стоит демонстрировать такие качества, как нетерпение и торопливость.

Клиенты различаются между собой в зависимости от того, каким образом они воспринимают внешние ситуации. Существует зрительное восприятие (визуал), звуковое (аудиал), осязательное и обонятельное (дискрет), кинестетическое (кинестетик). Каждое из них верой и правдой служит нам, и все же одно из них является у каждого человека доминирующим. Зная о подобных психологических характеристиках, риэлтор может использовать эту информацию при работе со своими клиентами, например, на этапе убеждения в выигрышности того или иного показанного варианта квартиры.

Визуал. По конституции скорее худощав, губы могут быть узкими. Голос, как правило, высокий. Держит голову чуть вверх, даже если сутулится. Нравится приподнимать брови. Отличный рассказчик. Говорит ясно, быстро, отчетливо. С трудом запоминает словесные инструкции. Отлично помнит то, что однажды увидел. Организован, собран, наблюдателен, аккуратен, любит яркое в одежде. Умеет планировать свои действия.. Если ему что-то объясняют, для него очень важно видеть, ему нравится, когда показывают, используя жесты руками.

Важные понятия: кажется, взгляд, красочный, фокус, перспектива, цвет.

Главное слово: красивый.

Клиент-визуал огромное значение придает внешнему виду квартиры, для него важны стильность и красота отделки, пространственное расположение комнат, необычная планировка, вид, открывающийся из окон. Если такой клиент покупает квартиру, требующую ремонта, попросите его пофантазировать и нарисовать, как он видит данное жилье в будущем, когда будут завершены отделочные работы. Если вы предлагаете такому клиенту вариант для просмотра, не тратьте время на ее описание, лучше сразу везите показывать. Представляясь такому клиенту, немедленно вручите ему вашу визитку, а также рекламный буклет, рассказывающий о вашем агентстве по недвижимости.

Аудиал. Любит принимать так называемую «телефонную» позу: голова немного набок, ближе к плечу, как будто он ведет телефонный разговор. У таких людей голоса глубокие, выразительные, мелодичные. Любит говорить, для них это все, они живут в разговоре, в звуках, мелодиях. Им нравятся диалоги. Всегда ищут повод поговорить. Для них нет риторических вопросов. На дежурный вопрос «Как дела?», с удовольствием расскажут именно о своих Делах.

Важные понятия: ритмичный, тон, отзвук, послышалось, звучит, слух.

Главное слово: гармоничный.

Клиент-аудиал, оценивая представленную для просмотра квартиру, придает большое значение окружающей обстановке с точки зрения тишины и спокойствия. Для него крайне важно, чтобы рядом не было дороги, широкой улицы или проспекта, которые создают зону постоянного шума, а бывает наоборот: подобный чело-

век хочет слышать шум, чтобы чувствовать ритм большого города. Эти клиенты как правило интересуются соседями. Спокойны они или любят устраивать скандалы. Предлагая такому клиенту квартиру, требующую ремонта, «нарисуйте» ее будущее, но только словами[^] Не жалейте время на ее описание.

Кинестетик. Имеет скорее всего более полное телосложение, округлые плечи. Кинестетику подходят слова «мягкий», «воздушный». Их губы чаще широкие. Любят медленный темп речи. Движения плавные и свободные. Таким людям нравятся низкий тон и громкость: Иногда наклоняются вперед, когда говорят или слушают. Во время беседы подобные люди стремятся приблизиться к другому человеку. Любят и ценят удобство и комфорт. Внимательно относятся к собственному телу. Могут годами носить какой-то предмет гардероба, потому что так удобно. Это люди действия. Трогать, раскручивать, касаться, двигать — это о них. Слабо планируют. Предпочитают ввязаться в драку, а потом что-то придумывать. Для них большую трудность представляет сказать слово «нет». Тяжело переносят стресс и дискомфортные ситуации. Из стресса выходят, беря вину на себя.

Важные понятия: касание, чувствую, теплый, прочный, схватывать, трогать.

Главное слово: удобный.

Клиент-кинестетик любит движение и изменения в своей жизни, поэтому обратит внимание на возможности перестройки, перепланировки квартиры, изменения, которые предоставляет ремонт. Его заинтересуют вопросы, как лучше добраться от дома до работы или к тому месту, где живут его родственники. Предлагая такому человеку квартиру, требующую ремонта, расскажите о переменах

в его жизни, о посещении магазинов, рынков, местных достопримечательностей.

Дискрет. Очень своеобразный тип людей. Встречается гораздо реже, чем остальные типы. Имеют прямую осанку, несколько монотонный голос. Можно наблюдать у них застывшую позу. Любят скрещивать руки на груди. Смотрят в лоб собеседнику, не любят зрительный контакт. Им свойственен холодный прагматичный ум, отсутствие лишних эмоций. Им нравится рассуждать. Во всем ценят конструктивный подход. Ориентированы на смысл, важность, содержание, функциональность. Говорят только по делу, при этом о полезности чего-то. Любят изучать документацию. При стрессе становятся сверхрationalьными.

Важные понятия: разум, логичный, язык цифр, знаю, понимаю, умный.

Главное слово: функциональный.

Клиент-дискрет оценивает квартиру с точки зрения функциональности. Он обратит внимание на окружающую среду и отметит ее полезность: наличие вблизи магазинов, рынков, банка, служб быта, парка, сквера. Для него очень важно отсутствие промышленной зоны и наличие, как следствие этого, чистого воздуха. Если вы предлагаете подобному клиенту квартиру, требующую ремонта, в своем рассказе соблюдайте логическую последовательность и больший акцент сделайте на функциональность объекта по недвижимости.

Отмечу еще один тип различий, которые могут продемонстрировать агенту по недвижимости клиенты, по стилю поведения и общения. Эти типажи клиентов были определены на одном из тренингов продаж, в котором я участвовала.

Клиент-прагматик (или «деловой»). Такой человек строит свои отношения в лаконичном деловом и формальном стиле. Практически с первых минут общения он стремится обсуждать «правила игры», точно формулирует свои пожелания и требования, выясняет возможности агентства по недвижимости. Я называю их «легкими», потому что они не требуют какого-то особенного индивидуального подхода. Подобные люди высоко ценят профессиональную работу, поэтому риэлтор должен показать себя с первых минут общения. Эти люди ценят свое время и время другого человека. Они способны схватывать на лету предоставленную информацию. Они хорошо знают, чего хотят. Стремятся к диалогу и партнерству, часто строят взаимодействие по типу «Ты — мне, я — тебе». Для такого клиента важно в реальные сроки получить конкретный результат. «Деловой» клиент не любит вникать в детали, считая, что если он оплачивает услуги риэлтора, то последний, как профессионал, сам должен разобраться во всех тонкостях дела. Оценивает высокое качество предоставляемых услуг и, собственно, ждет этого, ведь он платит деньги.

Клиент-идеалист (или «романтик»). Этот клиент является противоположностью «деловому», потому что высоко ценит личный стиль общения. Ему нравится порассуждать о жизни, семье, работе, детях. Частенько такой человек рассказывает о своей частной жизни, иногда делится с риэлтором возникшими проблемами с домашними. Ему нравится, если и риэлтор приоткрывает ему завесу своей частной жизни. Совершенно естественно услышать от подобного клиента вопросы «Есть ли у риэлтора ребенок? Как зовут? Сколько лет? Где учится?» «Романтики», как правило, настроены на при-

ятное, ненапряженное, бесконфликтное общение. Во время бесед или переговоров они улыбаются, открыто смотрят в глаза агенту по недвижимости, от которого ждут понимания, поддержки, доверия, доброты и открытости. Иногда такой клиент может проявить черты излишне доверчивого человека, сказав: «Делайте, как для себя!» Естественно, нельзя злоупотреблять открытостью такого человека и, несмотря на его сопротивление, необходимо посвящать во все тонкости сделки.

Честно говоря, мне очень нравится этот речевой оборот «Делать, как для себя!» Хорошо, если каждый риэлтор возьмет его на заметку. В таком случае мы, риэлторы, навсегда забудем, что такое недовольный клиент. Это моя мечта.

Клиент-критик (или «недовольный»). Название говорит само за себя. Он относится к типу «трудных» клиентов. Такой человек проявляет недоверие практически во всем. Даже если он принял решение работать с каким-то риэлтором, это не значит, что ему доверяет, и наверняка на стороне имеет верного и преданного «советчика», который направляет его в сделке, даже если ошибочно. «Недовольный» во всем сомневается, думает, что все, и агент по недвижимости в том числе, только и мечтают, как бы его обмануть. Это очень придирчивые люди, могут найти недостатки практически в каждом предлагаемом варианте. Бывают резкими в общении, не хотят скрывать своего раздражения, не заботятся о том, обидели ли хозяина квартиры или агента, высказываясь о жилом объекте, договоре агентства, сроках, порядке работы да обо всем, что угодно. Такой клиент очень легко идет на конфликт и напряженные отношения; Но и к такому человеку можно подобрать волшебный ключик. Не правда ли?

Если подобные клиенты встречаются в вашей практике слишком часто, задайте себе вопрос: «Почему я привлекаю этот тип клиентов?» Внимательно понаблюдайте за собой некоторое время. Уверена, что результаты наблюдений помогут вам. Дело в том, что каждый человек, которого вы встречаете в жизни — это ваше зеркало, в которое стоит хорошенько всмотреться. Вполне вероятно, что вы тоже любитель покритиковать, просто не признаете это качество в своем характере. Поработайте над собой, а клиента-критикана просто простите.

Клиент-реалист. С такими клиентами приятно работать. Подобные люди адекватно оценивают и взвешивают свои финансовые и организационные возможности. Знают, чего хотят, четко и точно формулируя свои требования. Такие люди общаются просто, естественно, иногда грубо, доступно. Любят пошутить, рассказывают веселые истории. Внимательны и уважительны к работе риэлтора. Могут разумно покритиковать, сделать вам уместное замечание, не бывают надоедливыми, легко воспринимают информацию о ходе сделки. Уважительно относятся к риэлторской деятельности и ее специфике. Способны достаточно объективно оценивать предлагаемые варианты квартир, понимая истину, что в любом варианте всегда присутствуют свои плюсы и минусы, что не бывает идеальных квартир, что при любом выборе в чем-то выигрываешь, а в чем-то проигрываешь, что-то теряешь, а что-то находишь. Чаще всего они довольны взаимодействием с риэлтором.

Клиент-аналитик (или «сноб»). Такие люди общаются несколько сухо, монотонно, не проявляя эмоций, медленно и отстраненно, держат дистанцию. Они не любят «открывать карты», скрытны, не впускают в свою

личную жизнь. Довольно часто «сноб» одет скромно, ездит на машине среднего класса, но обладает значительными финансовыми возможностями. Не любит говорить о деньгах, суммы произносит тихим голосом, в обычных житейских ситуациях проявляет излишнюю экономность и даже скучность, до копейки просчитывая все возможные расходы по сделке. Будучи закрытым человеком, подобный клиент ждет, что риэлтор угадает его требования и пожелания. Подобные клиенты очень внимательны ко всякого рода документации, которую прочитывают досконально и методично, могут высматривать про каждое непонятное слово, пункт договора или неправильную, на его взгляд, цифру. Весьма придирчивы.

Конечно, замечательно, когда агент по недвижимости умеет распознавать психологические портреты клиентов. Как минимум, это позволяет ему успешно построить сценарий предстоящей беседы и чувствовать себя уверенно во время нее. Но бывают такие ситуации, когда клиент приходит в офис буквально «с улицы», и у риэлтора нет времени и малейшей возможности для предварительного ознакомления с новым человеком. Считаю, что и подобная ситуация небезвыходная. В таком случае обратите внимание на «внешность» пришедшего. Одежда, лицо, движения[^] речь могут рассказать о многом.

Постарайтесь и вы показать себя с наиболее выигрышной стороны, помня о том, что первое впечатление самое яркое. Его нельзя произвести дважды. У вас есть шанс произвести первое сильное впечатление на клиента в отрезок времени меньше одной минуты. Помните, что почти всегда первое впечатление складывается на

уровне эмоций, а не мыслей. Клиенту могут понравиться и запомниться ваш голос, улыбка, движения, некоторые жесты, запах, некий шарм, мимика, прическа, имидж, естественная и непринужденная манера поведения. Лучший способ поведения в этот момент — проявить и показать максимально искренний неподдельный интерес к пришедшему человеку.

Такой интерес обычно складывается из пяти компонентов.

1. Принятие и признание клиента. Это значит, что вам важна его личность, его убеждения, его интересы, мысли, чувства, мнения. В этот момент встречи ваша личность, ваши убеждения, интересы, мысли, чувства, мнения уходят на второй план на все время разговора с клиентом, потому что он является центром вашего внимания и все, что касается вас, его абсолютно не волнует.

2. Риэлтор должен первым продемонстрировать это. Поверьте, ваш клиент обязательно откликнется на вашу инициативу, ведь подобное всегда притягивает подобное. В большинстве случаев клиент реагирует ответной заинтересованностью, видя в риэлторе «родственную» душу.

3. Проговаривание позитивных эмоций в связи с предстоящей встречей, например: «Добрый день! Мне приятно, что вы обратились именно в наше агентство по недвижимости». Или «Здравствуйте! Я буду рада вам помочь».

4. Выявление чего-то общего между вами и вашим собеседником, подчеркивание общности с вашим клиентом способствует установлению доверительного контакта.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

При желании можно обнаружить что-то общее практически с любым человеком. Если в первые минуты беседы ничего не находите, обратите внимание на речь собеседника. Начните повторять слова, части фраз, обороты речи, типичные выражения, которые клиент употребляет в разговоре с вами, тем самым демонстрируя вашу с ним общность. Подстройтесь к интонации, ритму, громкости и скорости речи, свойственных клиенту. Копируйте жесты, мимику, движения, манеру держаться: в первую минуту и это подойдет. Наконец, почувствуйте настроение пришедшего человека и продемонстрируйте такое же.

Если клиент пришел к вам в среду в 10.00 утра, скажите, что и вам нравится решать вопросы утром, а середина недели — самое подходящее для этого времени. Спросите о его семье, о любимом напитке, детях, музыке, времени года, погоде, наконец. Если в этот день идет дождь, клиент непременно скажет вам все, что он думает об этом, а вы в ответ можете подыграть, высказав подобное мнение только другими словами. Все! Ледок недоверия сломлен! Вы такой же, как и ваш клиент. Ваши точки зрения совпадают. Но продолжайте искать это сходство на протяжении вашей беседы, подкрепляя его время от времени.

Однажды я решила понаблюдать за поведением и действием продавцов, торгующих другими товарами, то есть испытать на себе их профессионализм, понять, как, когда, а главное с каким продавцом легче совершать покупки. Повод нашелся очень быстро. Мы с мужем делали ремонт и надо было выбрать керамическую плитку и сантехнику.

Мы приехали в первый магазин, женщина-продавец начала рассказывать о типах плитки для пола* о способах ее изготовления, о различных марках, было немногого: скучно, ведь мы чувствовали себя полными профанами. На вопрос о цене понравившегося образца она ответила, что ей нужно посмотреть цену, указанную в каталоге продаж. Простой вещи она не знала. Мы поспешили покинуть этот магазин, определив, что уже кое-что не нравится.

В следующем магазине нам очень понравился комплект сантехники. Продавец точно назвал цену и потом ушел к другому покупателю. Мы в растерянности ждали его, но он так и не появился, а ведь мы собирались потратить приличную сумму. Магазин был заполнен всевозможными товарами, но нам больше ничего не предложили. Чувствуя себя ненужными, ушли без покупки.

Что ж, поехали в третий магазин. Присмотрели плитку на пол того цвета, который нравился, и решили поговорить с продавцом, да и он спешил уже навстречу. С искренней улыбкой он поприветствовал нас. Первый вопрос продавца несколько удивил меня. Он спросил: «А для чего мы хотим приобрести половую плитку?» Муж ответил, что у нас есть квартира у моря, где идет ремонт. Следующий вопрос продавца совсем не относился к нашей покупке: «А как называется город, в котором находится квартира?» Я ответила. Тогда продавец рассказал нам удивительную новость, которая потрясла нас обоих. Оказывается ежегодно в августе в этом городе проходит замечательное средневековое шествие, в котором он, продавец, принимает самое непосредственное участие, он показал нам несколько красивых

фотографий. Мы с мужем, перебивая друг друга, стали задавать вопросы, рассказывать об окрестностях этого городка, которые нам Очень нравились. Потом продавец сказал, что у нас хороший вкус, ведь мы решили отдать квартиру в традиционном местном стиле. Недолго думая, мы стали оформлять покупку. И я точно знаю, что в другой раз, если нам потребуется что-то из ассортимента этого магазина, мы поедем туда, потому что там мы уже почувствовали себя комфортно, мы могли поговорить о нашем городке, о нашей квартире и о том, какой она станет после ремонта.

Попробуйте поразмышлять над тем, чем этот продавец покорил нас.

Мне нравится сравнение умелого риэлтора с хамелеоном, который обладает великолепной способностью мгновенно подстроиться под окружающее его пространство. «Вы мне можете полностью доверять», — каждый раз при взаимодействии с клиентом говорит риэлтор всем своим видом.

5. Подчеркивание значимости вашего собеседника. Все люди неосознанно стремятся показать свою собственную значимость, и это естественно, потому что быть значимым — величайшая потребность человеческой натуры. Посмотрите внимательно на пришедшего человека. Что хорошего о нем вы можете сказать ему сразу? За что вы можете его пфсвалить прямо сейчас? Что есть в нем такого, что вызвало бы ваше искреннее восхищение? Порой очень трудно дать ответ на подобный вопрос, особенно если дело касается абсолютно незнакомого вам человека. И все-таки я вас призываю: «Найдите это и скажите». Это легчайший способ сразу понравиться человеку. Говоря искренне что-либо позитивное о пришед-

шем человеке, вы освободите его от груза производить впечатление, ведь вы уже увидели в нем нечто важное и положительное. Это даст вашему клиенту возможность расслабиться и сосредоточиться на содержании взаимодействия с вами, но уже на основе сотрудничества. Главное добиться доверительного контакта с клиентом, показать ему, что вы союзники и партнеры.

Когда риэлтора называют продавцом, это не ошибка, а точное определение. Вот только риэлтор продает несколько раз: первый раз себя, второй раз агентство по недвижимости, в котором работает, третий раз свою услугу по продаже — покупке недвижимости, кроме того, есть продажа первой встречи после телефонного разговора, продажа эксклюзивного договора, только после этого агент по недвижимости реализует сам жилой объект. В минуты первого знакомства с клиентом риэлтор как раз и начинает продавать себя самого.

7. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА, сбор ИНФОРМАЦИИ, ВЫСЛУШИВАНИЕ

Длительность данного этапа самая большая: практически на протяжении всех отношений с клиентом, при этом особое внимание уделяется первой встрече. Задача данного этапа — выяснить интересы, лежащие в основе позиции клиента, структуру мотивов клиента (первичные и вторичные, явные и скрытые, осознанное и неосознанное), определить ведущие потребности клиента и значимых для него людей, понять, кто принимает решение о покупке, если к вам, например, обратились муж и жена, то есть выяснить ситуацию клиента.

Как проще всего получить от клиента нужную вам информацию? Задавать вопросы, помня о правиле: «Кто

задает вопросы, тот и ведет беседу, подчиняя ее ход своему контролю».

Вопросы — самый безошибочный способ получения информации. Информационные вопросы — это всегда **открытые вопросы**. Отвечающий на них человек не может однозначно ответить «да» или «нет», он дает объяснения, сообщает определенные сведения, при этом вопрос касается какого-то конкретного предмета или положения вещей. Например: «Почему вы решили продать вашу квартиру именно сейчас?»

Вопросы, когда вы хотите уточнить или конкретизировать информацию, называются **закрытыми**. Особенность этих вопросов состоит в том, что отвечающий говорит однозначно: «Да» или «Нет». Например: «Вы один являетесь собственником этой квартиры?»

Заданные клиенту **альтернативные вопросы** дают ему свободу выбора. Отмечу важную особенность подобных вопросов: число возможных вариантов не должно превышать трех. Этот тип вопросов предполагает быстрые решения. Основным компонентом вопроса является слово-союз «или». Например: «Когда вы готовы выйти на сделку в 10.00 утра во вторник или в среду?»

Существуют и другие типы вопросов.

Контрольные вопросы обычно задают во время любого разговора, чтобы выяснить, прислушивается ли к вам еще собеседник, следит ли он за нитью разговора, понимает ли он вас или просто вам поддакивает. Наиболее распространенные контрольные вопросы следующие:

- Что вы об этом думаете?
- Считаете ли вы также, как и я?

Задавая подобные вопросы вы заметите, следует ли ваш собеседник за вашей мыслью. Если же при ответе

на контрольный вопрос выявите неприятие или непонимание, придется вернуться немного назад и повторить ту часть информации, которая была упущена.

Вопросы для ориентации. Их задают, чтобы установить, продолжает ли ваш собеседник придерживаться высказанного ранее мнения или прежнего намерения. Приведу примеры вопросов такого типа:

— Есть ли у вас еще вопросы по этому пункту договора?

— Каково ваше мнение по этой части договора?

— К каким выводам вы при этом пришли?

— Понимаете ли вы, какую цель мы этим преследуем?

Естественно, после того, как вы задали вопросы для ориентации, вам нужно выдержать паузу, позволив высказаться собеседнику. Пусть он не спешит. Ведь для него очень важно сосредоточиться, разобраться в своих мыслях и проговорить свое мнение. Обязательно задавайте вопросы для ориентации, когда рассказываете об агентстве по недвижимости, в котором работаете, о риэлторских услугах, внимательно следя за тем, понял ли вас клиент и готов ли он согласиться с вами и вашими аргументами.

Ознакомительные вопросы. Это одна из разновидностей открытых вопросов. Их название говорит само за себя: они должны ознакомить вас с мнением собеседника. Например: «Довольны ли вы теми услугами, которые предоставляет наше агентство по недвижимости?»

Однополюсные вопросы. Это всего лишь повторение вашего вопроса собеседником в знак того, что он понял, о чем идет речь. Он повторяет ваш вопрос и только потом дает ответ. Результатом использования такого вопроса при диалоге будет, с одной стороны, правильное

понимание вопроса, а с другой стороны, отвечающий получает возможность тщательно продумать свой ответ. Такие вопросы помогают избежать непонимания. А это очень важно при взаимодействии с клиентами.

Провокационные вопросы. Провоцировать — значит бросать вызов, в какой-то степени рисковать. Тем не менее иногда в разговоре, на переговорах, есть смысл задавать подобные вопросы с целью установить, чего в действительности хочет ваш собеседник и верно ли он понимает положение дел. Например: «Вы уверены, что мы сможем продать вашу квартиру за месяц по предлагаемой вами цене?»

Заключающие вопросы. Цель таких вопросов — завершить разговор. При этом лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса, сопроводив их дружеской улыбкой и по возможности одобрительным кивком головы. Например: «Смогла ли я вас убедить, в чем выгода передачи денег через депозитарную ячейку банка?» А затем без дополнительного перехода можно задать заключающий разговор вопрос: «Какой банк вы предпочитаете «Деловой мир» или банк «Аквадор»? Вы видите, что заключающие вопросы — это по сути альтернативные вопросы.

Умело задавая вопросы, риэлтор получает ряд преимуществ. Отвечая на вопросы, клиент:

- обычно говорит с позиции своих ценностей и этим помогает вам лучше понять его интересы;
- дает вам инициативу контроля над общением;
- сам продает себе ваш товар — недвижимость, услугу — при условии, что вопросы ведут его к осознанию необходимости приобретения;
- дает вам уникальную возможность собрать необходимую для предложения сделки информацию.

Чтобы перечисленные преимущества заработали, необходимо правильно спрашивать и слушать. Для верного распрашивания важна формулировка вопроса, последовательность задаваемых вопросов и их количество. Задавая вопрос, желательно предвидеть, предчувствовать ответ клиента. Лучше спрашивать, исходя именно из этого.

При этом важно следить за эмоциональным фоном общения, потому что он очень влияет на принятие решения. Понятно, что этот фон должен быть позитивным.

Вопросов не бывает слишком много. И все-таки лучше, если агент по недвижимости избавится от искушения распрашивать клиента о том, что уводит разговор в другое направление. Безусловно, не стоит задавать пустые, отвлеченные, некорректные, неконкретные вопросы. Пусть ваша интуиция подскажет уместность того или иного вопроса. Стремитесь к диалогу, беседе, избегая скучного формального допроса.

Умение задавать вопросы хорошо, но оно ничто без умения слушать.

Как-то я была на дружеском ужине, где знала всех, кроме одного человека. Это был немногословный мужчина. Предварительно практически все мои знакомые сказали о нем одну удивительную вещь, что он необыкновенно интересный собеседник. Зная это мнение, я решила понаблюдать за ним. Скажу честно, такое же впечатление сложилось и у меня. Как же можно сочетать два казалось бы противоположных понятия: «немногословный мужчина» и «интересный собеседник»? Не думайте, что он лаконично рассказывал одну историю за другой. Нет, он практически все время молчал, но как

он слушал, задавал вопросы, делал меткие замечания, показывая, что он внимательно следит за ходом разговора, какой искренний неподдельный интерес проявил ко мне, человеку незнакомому для него. Тогда я поняла, что уметь слушать, при этом активно, и значит быть необыкновенно интересным собеседником.

Слова «слушай, слушай, слушай», «делай это внимательно» — кredo для риэлтора, который хочет добиться успеха в своей работе.

Умение слушать означает:

- действительно слушать другого человека с искренним интересом;
- не перебивать собеседника;
- не обращать внимание на речевые ошибки, которые он допускает, не исправлять их;
- не подсказывать ему слова;
- не заканчивать за него предложения;
- не думать во время беседы о чем-то своем;
- не демонстрировать свое несогласие и нетерпение;
- дать высказаться собеседнику;
- задавать короткие вопросы, чтобы лучше его понять;
- делать краткие замечания, дающие понять собеседнику, что вы присутствуете в разговоре, следите за его ходом;
- не торопить человека;
- действительно стремиться его понять, задавать уместные вопросы, предвидящие ответ вашего собеседника как «да».

Последнее правило называют «секретом Сократа», а в простонародье «цыганским гипнозом». Суть этого правила состоит в том, чтобы в начале разговора задать вашему собеседнику такие вопросы, на которые он лег-

ко и уверенно скажет: «Да». При этом достаточно трех «да», и ваш собеседник практически готов к сотрудничеству и достижению согласия.

Напомню несколько простейших приемов именно для «активного» слушания. Прежде всего это «отзеркаливание», то есть своеобразное копирование речи клиента. Для этого вам надо пронаблюдать за интонациями клиента, темпом его речи, ритмом и громкостью и внести эти элементы уже в свою речь. Таким образом вы создаете общность с человеком. Слушать «активно» — это значит делать уместные замечания в виде подбадривания. Например, «как я вас понимаю», «я вся во внимании», «отлично», «это ведь очень хорошо», «продолжайте», «я вас внимательно слушаю», «вы просто молодец» и т.д. Сюда относится и пересказ информации, данной клиентом, без привнесения эмоций. Замечательно, если ваш диалог с клиентом сопровождается уточнениями для лучшего понимания квартирной ситуации. «Расскажите, пожалуйста, подробнее о вашей квартире», «Давайте я вам уточним, какую квартиру вы желаете приобрести».

Прежде, чем управлять клиентом, следует его понять.

Что мешает риэлтору сделать это?

- желание давать советы, руководить клиентом;
- желание критиковать и оценивать клиента;
- формальный подход к клиенту;
- неумение «активно» слушать;
- использование стереотипных способов сбора информации;
- нежелание «идти от клиента»;
- стремление риэлтора рассказывать разные случаи или «квартирные» истории.

4. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ТОВАРА, УСЛУГ, ФОРМУЛИРОВАНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Данный этап и является собственно продажей. Иногда существует представление, что продажа осуществляется только тогда хорошо, когда наконец-то риэлтор после долгого и терпеливого выслушивания клиента начинает говорить, представляя свой объект и расхваливая его. Увы, это не так. Даже на этом важном этапе надо продолжать спрашивать и слушать, опираясь на ценности клиента.

Если вам, имеющему эксклюзивную квартиру, звонит клиент по вашей рекламе, ограничьтесь минимальной информацией о квартире, при этом подобный рассказ ни в коем случае не должен вылиться в монолог с вашей стороны с расхваливанием продаваемого жилого объекта, лучше всего отвечать на вопросы, помня о важном правиле, которое гласит: «Ни при каких обстоятельствах не продавайте недвижимость словами. Чтобы продать, ее нужно обязательно показывать». Вы же знаете известную пословицу: «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать»?

Во время просмотра квартиры лучшее, что вы можете сделать для вашего клиента, — это позволить ему самому проводить для себя демонстрацию. Я в такой момент обычно выступаю в роли своеобразного экскурсовода, но захожу в квартиру последней, давая клиенту возможность выбора, с чего начать просмотр. Как правило клиент сразу же отправляется смотреть ту часть квартиры, которая для него по каким-то ему известным причинам очень важна и интересна. Если он спросит о чем-то, например, о точных параметрах кухни или комнаты, отвечу, а в основном предпочитаю молчать, слу-

шать его мысли вслух, рассуждения, задавать ему вопросы, внимательно относясь к его ответам, отвечать на его вопросы, если они возникают в ходе просмотра.

Можно применить метод, который в своей практике применяют психологи-консультанты и психотерапевты. Этот прием называется «зеркальное отражение». В чем его суть? Доктор психологических наук, профессор факультета психологии МГУ Спиваковская А.С. пишет в своей книге «12 диалогов о психологии преображения себя и своей жизни»: «Зеркальное отражение — это когда ты точно повторяешь слова человека, возвращая ему то, что он сказал, возвращая его сознанию его собственную точку зрения. Может, ты и не разделяешь эту точку зрения, но ты ее повторяешь». Например, клиент говорит: «Необычная планировка». А вы либо повторяете слово в слово: «Необычная планировка», либо спрашиваете так, что последует ответ «да»: «Вы находите планировку необычной?» Когда с человеком соглашаются или он сам говорит свое «да» легко и приятно, это означает только то, что он пребывает в добром расположении духа.

Другой важный момент, о котором я уже немного писала раньше. Клиенты, которые уже неоднократно или хотя бы один раз согласились с риэлтором, подсознательно готовы к дальнейшим совпадениям и тогда, когда речь пойдет о серьезном — конкретном выборе и приобретении квартиры.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Беседы с моими клиентами показали одну удивительную вещь. Человек совершает покупку тогда, когда предвкушает удовольствие от приобретения объекта недви-

жимости, когда эта покупка избавляет его от какой-то проблемы, от некой «боли».

Поясню на примере из моей практики. В 1999 году по рекомендации ко мне обратилась одна клиентка, попросив обменять однокомнатную квартиру на первом этаже в центре Москвы на двухкомнатную в спальном районе, где жила ее старшая дочь. Обмен состоялся только в 2005 году. Не думайте, что эта женщина была привередливой, или я работала с ленцой. Просто ситуация не была обостренной до предела тогда, в 1999 году. Жила-поживала семья из трех человек, которым, впрочем, очень нравилось жить в центре столицы.

А вот весной 2005 года возникли новые обстоятельства: дочка клиентки ждала ребенка. Понимаете, что такое быть впятером в однокомнатной? Когда подошло время искать альтернативную квартиру, в моем распоряжении было только 7-10 дней, потому что цены на квартиры постепенно повышались и нужно было быстро принимать решение, а главное неумолимо приближался срок родов. Предложение по нужным нам параметрам на рынке недвижимости было невелико. Мы нашли одну свободную двухкомнатную квартиру, недалеко от дома, где жила со своей семьей старшая дочь. Квартира была в плохом состоянии и требовала хорошего косметического ремонта. Но я знала, что моя клиентка — в прошлом маляр по профессии, и для нее это качество квартиры было неважно. Главное, все успеть до родов младшей дочери, важно подготовить уютное местечко для малыша.

Надеюсь вы теперь понимаете, что значит избавить клиента от проблемы и дать почувствовать ему его близ-

кое «светлое будущее». Необходимо представить квартиру через эффекты, то есть выгоды, значимые именно для этого человека, подкрепив их необходимой аргументацией.

Этот этап процесса продаж не может быть бесконечно долгим. Как правило, он завершается предложением риэлтора. Предложение включает в себя три важные составляющие: вопрос, мягкость и ненавязчивость, своевременность и пауза. Вы уже знаете о важности постановки вопросов. Напомню, что это должен быть либо альтернативный вопрос, либо вопрос, на который клиент легко скажет: «Да». Иногда прямолинейность — хорошее качество, но в данной ситуации гораздо больше ценится мягкость и ненавязчивость, которые как раз и предполагают право клиента на свободу выбора.

Своевременность завершающего вопроса — это настоящее мастерство риэлтора, когда он видит или чувствует момент максимальной заинтересованности клиента. Это некие сигналы в виде какой-то новой детали в поведении клиента, демонстрирующей его желание сделать покупку. Моя риэлторская практика показывает, что многие клиенты в такой момент улыбаются, демонстрируют эмоциональный подъем, добродушие, начинают шутить, говорить больше обычного, некоторые начинают спрашивать подробно об условиях сделки, кто-то спешит сделать телефонный звонок кому-то из родственников, другие начинают задавать технологические вопросы, а кто-то просто говорит: «Да. Я покупаю эту квартиру». Среди всех сигналов главным является согласие встретиться и обсудить предложение о покупке, подписать договор и внести денежную сумму в знак серьезности своих намерений.

Результатом данного этапа является то, что клиент соглашается с предложением риэлтора, серьезно размышляет над ним, обсуждая его с агентом, задавая вопросы или говорит «нет», выдвигая возражения.

Ч. РДБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ КЛИЕНТА

Было бы просто замечательно, если бы все клиенты при первом предложении говорили риэлтору это прекрасное волшебное слово «Да». Существует множество причин, заставляющих клиента сказать что-то другое, отличное от «да». Назову некоторые из них:

1. Мало информации.
2. Много информации.
3. Сомнения, нерешительность.
4. Желание подумать, посоветоваться.
5. Скептицизм.
6. Желание посмотреть другие варианты для сравнения.
7. Желание поторговаться.
8. Необходимость или желание получить с вашей стороны понимание и одобрение. .
9. Различные житейские обстоятельства.

Если клиент скажет «нет» и уйдет, значит, где-то в ходе контакта с клиентом риэлтор допустил ошибку или клиент имеет действительные причины (условия), чтобы не совершить покупку. Если же он задаст вопрос риэлтору или скажет «нет», выдвинув возражение, это означает, что агент по недвижимости установил контакт и активно слушал и процесс продажи продолжается. Как это не звучит парадоксально, но клиент, высказавший возражение, как правило, готов выслушать и ответ риэлтора, поэтому возражениям стоит радоваться, так как они чаще всего дают возможность агенту продолжить разговор.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Наличие возражения со стороны клиента означает только одно — продажа продолжается, она не погибла, помните, что у риэлтора множество продаж: продажа себя, первой встречи, своей услуги, договора, агентства по недвижимости, собственно жилого объекта.

Мне очень нравится крылатая фраза: «Только при слове «нет» начинаются переговоры». Когда клиент говорит «нет», выдвигая возражение, это совсем не означает его окончательную точку зрения. Значительно чаще слово «нет» является заменой слову «почему» или фразы «Я не понимаю этого, но хочу понять», то есть просто-напросто у клиента возникли вопросы, на которые он жаждет получить ваши профессиональные исчерпывающие ответы.

Различные возражения в ходе переговоров — естественное явление. Лучше, если вы рассматриваете возражение как вопросы, требования-или пробелы в знаниях другого человека, то есть клиента, а не как агрессию или упрямство с его стороны.

Возражения — это способ достичь успеха в переговорах. Хорошая подготовка к переговорам и умелое их ведение способны превратить возражения в согласие. Лучше влиять на ход переговоров, задавая вопросы, чем негативно реагировать на возражения. Совершает грубейшую ошибку тот риэлтор, который в ответ на возражение клиента начинает говорить иронично, пренебрежительно, высокомерно, с сарказмом или вовсе агрессивно атакует человека, «нападает» на него, пытаясь доказать несправедливость высказанного возражения, настоять на своей точке зрения или переубедить клиента.

Самый верный и мудрый ход — замолчать и, не перебивая, внимательно выслушать возражение. Тем самым вы даете возможность клиенту «выпустить пар», то есть высказаться. Если клиент говорит кратко, попросите его подробно изложить его возражение. По крайней мере у вас появится чуть больше времени для того, чтобы подумать, как лучше дать обратную связь возражению или поставить его под вопрос. Иногда во время подробного описания возражения происходит удивительная вещь: его суть «рассеивается» или оно полностью исчезает.

С другим клиентом может сработать прием, когда вы принимаете возражение, при этом принятие совсем не означает вашего согласия с ним. Вы можете использовать слова, выражения, открыто проявляя уважение к клиенту, сказав примерно следующее: «Вы правы, что привлекает мое внимание к данному вопросу. Он, действительно, важен». Вы можете провести сравнение своей услуги или объекта недвижимости с подобными существующими на рынке. При этом важно так продумать свою аргументацию, чтобы ваши услуги или ваш объект обладали исключительными преимуществами, а услуги конкурента или его объект — исключительными недостатками. При этом категорически запрещается ругать конкурентов, потому что тем самым вы показываете свою слабость.

А иногда хорошо работает преобразование возражения в вопрос, что сразу же дает возможность избежать столкновения. Например, звонит клиент, который хочет продать, купить или обменять квартиру (выбирайте то, что вам больше нравится). В какой-то момент диалога вы предлагаете ему заключить эксклюзивный договор.

На что клиент возражает, произнеся: «В нашем городе более 50 агентств. Почему я должен заключать именно с вами?» Задайте свой вопрос: «Вас интересует, чем наше агентство по недвижимости отличается от других?» Безусловно, подобный вопрос уместен, если ваши преимущества налицо и вы можете легко их перечислить.

Следующий способ заключается в умении условно согласиться с клиентом. Например, клиент говорит: «Эта квартира дорогая». Вы можете ответить: «Я понимаю, что вы хотите приобрести жилье по приемлемой стоимости».

Хорошо, когда риэлтор направляет свои аргументы к потребностям клиента, к главным преимуществам квартиры, при этом начиная со слабого аргумента, приводя самый веский в конце. Усилить аргументацию можно за счет упоминания отношений, чувств своих или других людей.

Аргументы:

1. Факты из совместного опыта риэлтора и клиента
 2. Очевидные, не подвергаемые сомнению, объективные факты.
 3. Ссылки на собственный опыт.
 4. Ссылки на авторитетных людей.
 5. Аргументы, содержащие конкретную информацию о способах достижения целей или ноу-хау.
 6. Аргументы, содержащие сравнение пунктов 1 и 2.
- В русском языке существует большое количество слов и формулировок, которые помогают убеждению и аргументации. Назову некоторые из них:
1. По этой причине я предлагаю...
 2. Из опыта агентства по недвижимости известно...
 3. Против этого говорит также то...
 4. Среди других доказательств я отмечу...

5. Далее...
6. Итак...
7. Во-первых...
8. Я считаю, что подобное предложение таит в себе опасность.
9. Вношу предложение...
10. При этом мы упустили из виду, что...
11. Ведь мы тогда можем...
12. Вот почему я предлагаю...
13. Мы уже достаточно говорим о...
14. Именно это мне кажется особенно важным, потому что...
15. Нам необходимо решить, нужно ли...

Подобные выражения могут способствовать обогащению и развитию вашего риэлторского словарного запаса.

7. ЗАВЕРШЕНИЕ продажи

Существуют различные типы завершения продажи.

Естественное завершение. Риэлтор предлагает квартиру, например, для клиента-покупателя. Процесс продажи завершается покупкой. При этом риэлтор и клиент проходят вместе все стадии процесса купли-продажи.

Завершение на основе альтернативы. Клиент звонит риэлтору и выражает пожелание приобрести квартиру. Несмотря на аргументы в пользу эксклюзивного договора на покупку, клиент от договора пока отказывается. Риэлтор может выдвинуть предложение: «Я покажу вам две квартиры, отвечающие вашим пожеланиям. Если вам понравится, как я организовал данный этап работы, то заключаем эксклюзивный договор на покупку квартиры и продолжаем работу до результата, то есть до сделки».

Инициативное завершение. Например, клиент говорит в понедельник: «Я приеду и заключу эксклюзивный договор, наверно, в субботу, ведь пять дней в неделю я работаю». Риэлтор берет инициативу в свои руки: «Я тоже в течение недели работаю. Есть предложение: давайте встретимся после работы, вечером в нашем офисе. Как вам удобно сегодня в 19.30 или завтра в это же время?»

Завершение по важнейшим пунктам. Риэлтор сообщает покупателю: «Приобретая данную квартиру, вы получите в качестве доплаты на пятьдесят тысяч рублей больше, чем хотели первоначально, а приобретая квартиру, которую посмотрели вчера вечером, не удастся получить доплату, потому что хозяева наотрез отказываются вести переговоры о торге».

Завершение по второстепенному пункту. Риэлтор предлагает клиенту: «Если вы согласитесь купить эту квартиру, расходы по оформлению сделки хозяин возьмет на себя, у нас уже есть предварительная договоренность с ним».

Завершение на основе владения. Риэлтор говорит клиенту: «Представьте, что вы пробрели данную квартиру, как вы себя чувствуете, как вы обставите гостиную, какую комнату отведете для вашей дочери, кто из друзей может прийти к вам на новоселье». Дать возможность клиенту пофантазировать, представив себя собственником просматриваемой квартиры.

Завершение ввиду будущих событий. Риэлтор рассуждает: «Я думаю, что лучше приобрести квартиру сейчас. Через два месяца цены начнут подниматься, так всегда происходит в начале осени, потому что в этот период спрос обычно превышает предложение. А потом

гораздо лучше для вашей дочки не менять школу, ведь вы говорили, что она пойдет в первый класс. Хотя выбор в конце концов, разумеется, остается за вами, вам решать».

Завершение с риском. Риэлтор может использовать все известные ему и возможные способы завершения сделки.

Завершение с уступками. Риэлтор может предложить клиенту снизить комиссионное вознаграждение, если клиент внесет задаток за квартиру сегодня.

Прогрессирующее завершение. Риэлтор говорит клиенту, который планирует приобрести комнату в коммунальной квартире: «Всегда трудно сделать первый шаг, накопить нужную денежную сумму для покупки первых квадратных метров. Вот потом значительно легче увеличивать свою жилую площадь путем обмена, например, через куплю-продажу. Так, глядишь через несколько лет вы станете владельцем трехкомнатной квартиры. А ведь это здорово».

Успешное завершение сделки — это оказание помощи клиентам в принятии решений, которые принесут им выгоду и пользу.

Конечно, на этом этапе запрещается всякое давление на клиента. Люди тонко чувствуют все, что похоже на «нажим». Мой опыт показывает, что иногда клиенты боятся быстро принимать решения из-за страха ошибиться. Случается такое, что по причине нерешительности некоторые из них теряют подходящие квартиры. Долгие размышления, сомнения приводят к тому, что интересную квартиру приобретает другой человек.

Если клиенты просят моего совета, то в таких случаях обычно говорю, что могу высказать только свою точку зрения, мнение, наблюдения и мысли, привести примеры

из жизни моих друзей, знакомых, других клиентов, могу рассказать какие-то «квартирные» истории, дать характеристику рынку недвижимости в данный момент, но категорически отказываюсь именно советовать и даю возможность выбрать все самим, незаметно подводя к принятию правильного решения, объясняя пользу, выгоду того или иного варианта. Ведь со стороны всегда легче увидеть достоинства или недостатки просмотренных квартир. А еще мне нравится поставить себя на место моего клиента, задать самой себе вопрос: «Какую квартиру из просмотренных выбрала бы я? Почему?» Подобный прием часто помогает как нельзя лучше увидеть положительные и отрицательные стороны жилого объекта и поделиться своими наблюдениями с клиентами.

В сложных случаях хорошо помогает известный способ для принятия решения. Предложите колеблющимся клиентам взять лист бумаги, разделить его на две части, в каждой из которых записать преимущества квартиры и ее недостатки. А потом подсчитать, чего больше. Кроме того, записывание — мощный прием, который помогает лучше осознать плюсы и минусы предлагаемого жилого объекта.

К сожалению, есть агенты, которые, намеренно манипулируя слабым клиентом, подводят его к принятию ошибочного решения. Вот таких людей стоит отнести к разряду настоящих мошенников. Язык не поворачивается назвать их риэлторами. Мошенник продаст, что угодно, и ему абсолютно безразлично, а что же будет потом. Утешает мысль, что подобное встречается все реже.

Наконец, наступает радостный момент для каждой из сторон: клиент выбрал объект недвижимости, подписывает договор и вносит денежную сумму в знак серьезности

своих намерений о покупке. В этот момент он понимает, что начинается другой этап в технологии проведения сделки: этап проверки юридической «чистоты» квартиры, сбор необходимых документов, подготовка сделки. Он понимает также, что у вас есть другие дела, встречи, переговоры, другие квартиры на продажу, другие клиенты, и с этой минуты он уходит в некоторой степени на второй план. Именно в данный момент риэлтору необходимо еще раз подчеркнуть значимость клиента, ведь каждый нуждается в похвале и признании, и проговорить общность с ним. Как это сделать? Для каждого случая имеется свой рецепт, а каждый риэлтор может найти что-то свое неповторимое, которое подходит ему по складу характера.

Мне, например, очень нравится делать искренние комплименты человеку, подтвердив правильность и точность его выбора. Можно сказать: «У вас замечательный вкус!», «Вы сделали потрясающий выбор!», «Если бы я была на вашем месте, я бы тоже выбрала именно эту квартиру!», «Поздравляю Вас с мудрым решением! Вы молодец, что определились за такой короткий срок», «Никто из моих клиентов не выбирал квартиру с первого просмотра. Только Вам удалось сделать это!», «У Вас удивительное чутье на достойный Вас вариант!», «Мне очень понравилось сотрудничать с Вами!». Я видела неоднократно, как загорались ярким светом глаза многих моих клиентов. Подобные слова были для них неожиданны и приятны. А мне они ничего не стоили.

Последнее замечание для этого этапа. Помните о вашем клиенте при подготовке к сделке. Обязательно звоните ему примерно раз в три дня, это очень важно для поддержания контакта, а потом вы просто обязаны

информировать этого человека о том, как проходит ваша подготовительная работа.

В завершении я хочу предложить вам ответить на несколько вопросов, обязательно письменно.

- Какой я как риэлтор?
- Какова, на мой взгляд, работа риэлтора?
- Каково агентство по недвижимости, в котором я работаю?
- Каковы мои клиенты?

Ответы на эти вопросы точно покажут вам направление, в котором стоит развиваться. Как всегда я прошу вас, будьте предельно честны сами с собой. Каждое слово с негативным оттенком поведает вам о том, где ваше слабое место, и о том, что именно здесь надо приложить максимум усилий для персональной трансформации.

ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА

Я называю данный этап одним из важнейших в работе успешного риэлтора-профессионала. Кроме того, один из наиболее легких путей постоянного притока клиентов. Единственное условие при этом — отличное обслуживание клиентов, умение устанавливать особые отношения с ними. Каждый человек окружен значительным количеством других людей: родственников, друзей, коллег, знакомых. Каждый клиент, которому вы помогли продать, купить, обменять квартиру, может быть приумножен на число окружающих его людей, которые могут стать вашими клиентами.

Я верю в закон двухсот пятидесяти, который однажды вывел известный продавец автомобилей Джо Джирарда, имя которого я уже упоминала на страницах книги. Суть этого закона такова: у каждого человека есть в жизни 250 человек, которые важны для него по каким-то причинам, которых он знает, с которыми общается часто или время от времени. Конечно, это средняя цифра. Но она значительна, если понять, что совершив отличную сделку, вы можете получить 250 потенциальных клиентов. Верно и противоположное: «каждый раз, когда вы отталкиваете от себя всего лишь одного потенциального клиента, вы отталкиваете еще 250». Вдумайтесь в эти слова Джо Джирарда и попробуйте

посчитать, а если оттолкнете от себя двух человек, а если сто человек. Цифры становятся огромными, и ваши потери увеличиваются семимильными шагами.

Если вы уже провели ряд сделок в недвижимости и среди них была хотя бы одна по рекомендации, вспомните, с кем легче выстраивались ваши отношения: с новым клиентом, пришедшим с улицы, или клиентом, обратившимся к вам по рекомендации. По-моему, ответ однозначен и известен заранее: безусловно, да, с клиентом, который пришел к вам по рекомендации хорошо обслуженного вами, довольного клиента.

Удовлетворенный клиент приходит повторно сам или рекомендует вас своим знакомым, потому что убежден, что вы его снова поймете, вы будете ему рады значительно больше, чем случайному человеку, вы поможете ему и всем его друзьям и знакомым. Все люди склонны возвращаться туда, где признали их значимость, одобрили вкус, где нашлось совпадение взглядов, где точно выявили их потребности, помогли их разрешить, где сняли сомнения, доставили удовольствие от общения, выразили желание и готовность сотрудничать в будущем, где тепло, уютно и комфортно, где, наконец, чувствуется удобство и предсказуемость.

Конечно, можно мечтать, что ваш довольный клиент будет частенько вспоминать вашу совместную работу по продаже, покупке или обмену квартиры. Но лучше не надеяться на его величество случай или шанс, а самому планировать и выстраивать послепродажную работу с этим человеком.

Первое, что я всегда делаю после того, как сделка завершена, так это то, что заношу данные клиента в специально заведенную тетрадь, где каждому клиенту

посвящена отдельная страница. Эта тетрадь многие годы является моей бесценной клиентской базой данных. Что необходимо записать? Что может понадобиться для поддержания контакта с клиентом?

Итак:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Возраст.
3. День рождения.
4. Адрес с почтовым индексом.
5. Семейное положение.
6. Дети.
7. Увлечения.
8. Образование и профессия.
9. Контактные телефоны.
10. Адрес электронной почты.
11. Дата сделки.
12. Какие-то особенности, которые вы хотите отметить.

После этого при любой благоприятной возможности вы можете напоминать о себе клиентам, а также просить их рекомендовать вас всем своим знакомым.

Первый раз, например, я делаю это в момент подписания акта передачи квартиры, то есть тогда, когда наши взаимоотношения свежи и мы завершаем совместную работу. В минуту прощания с клиентом прошу рекомендовать меня всем, кто собирается что-то делать со своей недвижимостью. Как правило, даю несколько моих визиток.

Бывают такие ситуации, когда в момент подписания акта передачи работа с клиентом не заканчивается, например, надо помочь с регистрацией по новому месту жительства или проконтролировать переезд. В таком случае вручаю несколько моих визиток после заверше-

ния подобной работы. Но больше всего мне нравится встретиться с клиентом немного позднее. Работа агента по недвижимости разъездная и можно легко спланировать свой визит, чтобы посмотреть, как устроились люди на новом месте или наоборот пригласить в офис на чашечку кофе или чая, чтобы поговорить о новостях в жизни каждого из нас. Поверьте мне, многим нравятся подобные вещи. Они незабываемы.

Если я взаимодействовала с клиентом, который, как говорится, пришел с улицы, после окончания сделки, примерно через две-три недели, обязательно пишу такому человеку благодарственное письмо от меня. Мои наблюдения показывают, что очень часто люди обзывают десятки агентств по недвижимости, некоторых знакомых, друзей, прежде чем сделают свой окончательный выбор. Вот я и благодарю их за то, что они сделали свой выбор в мою пользу. Произнесенная благодарность прекрасна, но письменная, вдобавок искренняя и сердечная, действует гораздо лучше.

Как вы думаете сколько письменных благодарностей за что-нибудь имеет рядовой человек в наше время? Скорее всего не имеет вообще. Я знаю клиентов, которые хранят мои благодарственные письма как какой-то знак для себя: Единственная просьба: если не получается по какой-то причине найти искренние теплые слова, лучше не пишите: фальшивки в виде пустых фраз в таком случае просто не работают.

Второй тип благодарственных писем — ваши благодарности тем людям, может быть, вашим прежним клиентам, которые рекомендовали вас своим знакомым. Возможно, вы не ограничитесь только письмом или открыткой. Что же, решать вам, во что выльется ваша

благодарность. Я могу подсказать лишь некоторые идеи: телефонный звонок и душевный разговор, симпатичный календарь, оригинальный сувенир, красивый букет цветов с посыльным, бутылка хорошего шампанского, какой-то другой изысканный напиток, элегантная коробка конфет, отличный обед или ужин в ресторане, может быть, некая сумма от вашего вознаграждения и предложение делиться с этим человеком прибылью в будущем после каждой рекомендации, завершившейся успешной сделкой.

МОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Как и улыбка, благодарность ничего не стоит человеку, который ее дарит. Вместе с тем это лучшее вложение в будущее. Когда вы говорите волшебное слово «благодарю», вы «дарите благо» человеку. Помните об этом! Кроме того благодарность — замечательное чувство, которое способствует личностному росту любого человека.

- Благодарность т- это отличный подарок.
- Благодарность — это прекрасный комплимент.
- Благодарность — это сердечность.
- Благодарность — это позитивное утверждение".
- Благодарность—это особая признательность.
- Благодарностью вы побуждаете клиентов повторять их добрые поступки.

Почти десять лет я использую метод, о котором рассказывают все книги по продажам: из года в год я поздравляю моих клиентов с Новым годом, Рождеством, днем рождения, женщин-клиенток и с днем 8 Марта.

Мне приятно представлять, как мои открытки, написанные всегда собственноручно, доставляют человеку маленькую неожиданную радость, дарят улыбку на лице.

Несмотря на то, что агентство по недвижимости, в котором я работала долгие годы, поздравляет от своего имени всех обратившихся клиентов, я всегда пишу несколько слов моим персонально. При этом клиенты часто признаются, что обращаются ко мне независимо от места, где я работаю в настоящее время. В такой момент я понимаю, что повторно клиенты приходят не в агентство по недвижимости, а к конкретному риэлтору.

Моя клиентская база весьма обширна. Два года назад я решила, что буду подписывать открытки по частям, поздравляя одних клиентов с одним праздником, других с другим. Некоторые люди позвонили мне по телефону и сказали: «Нет, уж, Галина, раз приучили, продолжайте делать регулярно. По крайней мере знаем, что у вас все в порядке и вы по-прежнему работаете». Признаюсь, что очень дорожу такими словами. Как видите, способ простой, малозатратный, но- приятный для каждой из сторон.

Вы можете посыпать поздравительные открытки не только вашим клиентам, которых вы обслужили, но и клиентам из других агентств по недвижимости, ведь в любой сделке две стороны. Если ваш контрагент не делает подобные вещи, сделайте вы, помня, что для любого человека поздравительная открытка с добрыми словами — это приятная неожиданность, ведь постепенно почтовые рассылки уходят в прошлое. Ценя ваш труд, внимание, заботу и старание, чужие клиенты в один прекрасный день могут стать вашими. У меня происходило подобное неоднократно.

Сейчас практически все агентства по недвижимости создают свою печатную продукцию: большие и малые календари, буклеты, каталоги, рекламные проспекты, листовки. Замечательно отправлять подобные материалы вашим клиентам, написав при этом несколько строчек от руки. Если происходят новости на рынке недвижимости (выставки, презентации, рекламные акции) или новости в работе агентства (лекция по юридическим вопросам, день открытых дверей, консультационный день в офисе, новое в предоставляемой услуге), я также уведомляю некоторых клиентов об этом, зная, что подобное может быть им очень интересно. .

Безусловно, послепродажная работа с клиентами отнимает ваше драгоценное время. Но она необходима, как и ежедневное общение с новыми людьми. Это работа на ваши будущие сделки, а значит на будущие гонорары, на грядущие победы и ваш успех. Уделяя большое внимание именно этому этапу в работе с клиентами, вы можете добиться того, что практически все ваши клиенты будут приходить к вам только по рекомендации, и ваша риэлторская деятельность станет более легкой и приятной.

Если вы скажете, что трудно найти время для поддержания контакта с клиентами после сделки, не соглашусь, потому что знаю, что если нет времени у самого риэлтора, в таком случае всегда можно найти верных помощников, которые за определенное вознаграждение проделают подобную работу за вас. Например, если захотите, вы можете привлечь к этому ваших детей.

МАЛЕНЬКИЕ СТУПЕНЬКИ К ВАШЕМУ УСПЕХУ

В этой главе я хочу добавить некоторые штрихи и детали к облику успешного риэлтора. Согласитесь, что каждый риэлтор обладает своими неповторимыми манерами и шармом. На мой взгляд, шарм имеет многие составляющие, один из которых — одежда.

Беспорядок в одежде, когда нет ощущения комфорта, расслабляют риэлтора. Это происходит незаметно. Мало кто задумывается об этом.

Как правильно одеться агенту по недвижимости? Как сделать так, чтобы одежда была не только удобной и красивой, но и помогала в работе?

Мое глубочайшее убеждение, что риэлтор должен одеваться хорошо, как сейчас говорят, стильно, приобретая только добротные и качественные вещи, но подбирать одежду нужно таким образом, чтобы небогатый клиент, глядя на вас, не чувствовал себя униженным, а человек состоятельный, являющийся вашим клиентом, смог по достоинству оценить элегантность вашего делового костюма. Ваша одежда должна давать молчаливый «сигнал» — «я такой же, как вы» — любой категории клиентов. Если вы встречаетесь с небогатым клиентом, гораздо уместнее одеться скромнее, чтобы не вызвать у подобного клиента антагонизм, внутреннее неприятие, заставить его почувствовать себя несколько ниже вас.

На мой взгляд, деловой костюм и для мужчин и для женщин — вещь незаменимая, универсальная, подходящая для выхода к любому клиенту. Обратите ваше внимание на классический стиль, неброские благородные цвета. Женщины-риэлторы всегда могут использовать незаметный макияж, ароматную каплю хорошего парфюма, некоторые украшения.

Кстати, об украшениях. Хоть мы частенько слышим и произносим в шутку и всерьез ставшее крылатым выражение: «Бриллианты — лучшие друзья девушки», поверьте мне, это совсем не друзья женщины-риэлтора. Ваша небогатая женщина-клиентка всегда с точностью оценит их стоимость,, не догадываясь, что, возможно, это подарок вам от близкого человека. Подобная оценка не сослужит вам в работе, а, наоборот, помешает. «Похоже на мне хотят заработать денежки для покупки очередного бриллиантика», — может подумать она и отправиться на поиски другого, более скромного агента. Милые женщины-риэлторы, будьте внимательны! Перед началом переговоров снимите ваши бесценные украшения. Уверяю вас, что так будет гораздо лучше.

Сейчас в моде накладные силиконовые Ногти. Думается, что слишком длинные или с ярким дизайном тоже не для риэлтора. Важны ухоженные руки и ногти, покрытые со вкусом подобранным лаком.

Чтобы иметь хороший внешний вид в любом возрасте, важно следить за своим внутренним состоянием. На страницах книги я уже писала о важности позитивного настроя для риэлтора, о некоторых приемах по его созданию. Но жизнь прекрасна, потому что многообразна. Вы можете придумать что-то нужное, подходящее именно для вас.

Как помочь себе, любимому, если что-то не ладится на работе, если попался агрессивный клиент или просто позвонил хам и нагрубил? Хочу дать еще несколько советов по самопомощи.

1. Прежде всего научитесь отличать неудачу от катастрофы, а оплошность от роковой ошибки.

2. Выработайте способность заранее в уме предполагать и осмысливать возможные неудачи. Придумайте для себя какую-то успокоительную фразу. Например, вы договорились с клиентом через неделю встретиться в офисе и подписать эксклюзивный договор на продажу свободной квартиры. Безусловно, это победа. Но, как вы понимаете, неделя — это большой период времени, когда могут произойти события, совершенно от вас не зависящие. Однажды в течение этой самой недели звонит вашему клиенту друг, узнает о продаже квартиры и предлагает своего знакомого в качестве покупателя. Естественно, ваш клиент отказывается от работы с вами. Да, неудача. Можно сказать для себя: «Что ж, бывает, придет другой более интересный вариант», или «Все, что не делается, то только к лучшему», «Неприятность эту мы переживем!», «Ничего страшного, будет праздник на нашей улице!», «Мы еще победим!».

3. В трудную минуту улыбнитесь или вспомните смешной случай из вашей жизни или что-то приятное. Улыбка — это универсальное лекарство, которое великолепно лечит от всех неприятностей.

4. Научитесь отделять рабочие отношения от личных. Рабочие проблемы оставляйте в офисе. Страйтесь максимальное количество ваших риэлторских дел осуществлять в дневное рабочее время, оставив вечер для ваших домашних.

5. Меняйте виды деятельности.

6. Обязательно благодарите себя. Дарите себе подарки после окончания любой сделки. Пусть подарок будет тем более дорогим, чем труднее и сложнее была завершившаяся работа

7. Научитесь обесценивать то, что вы достигли. Ваши достижения просто великолепны, но это уже прошлое. Сегодня надо стремиться к новым вершинам, не зациклившись на том, что было вчера. Живите настоящим, именно то, что вы делаете сегодня, сейчас, дает результат в вашем завтра.

8. Страйтесь расслабляться. Каждый сам может придумать, как это эффективнее сделать. Могу только подсказать варианты. Хорошая книга, интересный фильм, лучше кинокомедия, прогулка в парке, физические упражнения, косметические процедуры, общение с природой, классическая музыка, вкусный ужин с приятными людьми, общение с оптимистичным человеком, длительный сон, водные процедуры типа душа дома или посещение бассейна, действительно выходной день (без телефонных звонков и бесед с клиентами) и тому подобное.

9. Развивайте ваше позитивное мышление, начав с развития своей собственной положительной самооценки. Страйтесь побольше обращать внимание на все радостное и приятное, что вас окружает в жизни, помня о великом законе: «Все, на чем мы концентрируем наше внимание, расширяется». Так пусть же расширяется только прекрасное в вашей жизни!

10. Заведите ваш дневник радости и благодарностей, куда вы можете записывать не менее пяти радостных событий, которые произошли в вашей жизни в те-

чение одного дня, и не менее пяти ситуаций, когда вы хотели поблагодарить кого-то.

11. Если у вас неприятность, возникшая по причине недостатков характера других людей (агрессия, явное хамство, злоба, зависть и т. д.), не принимайте ее, пожалуйста, близко к сердцу. Ведь это проблема другого человека иметь такой характер. Маленькие средства «скорой помощи» в такой момент: попробуйте быстро переключить ваше внимание, подойдите к окну вашего офиса, посмотрите на улицу, поразмышляйте над увиденным. Можно пройти в туалетную комнату и подставить руки под холодную воду на несколько минут, ведь вода — это великолепное очищение, поговорите несколько минут с коллегой, который вам приятен в общении, выпейте чашечку свежезаваренного горячего чая.

12. Если вас что-то беспокоит, или вы испытываете негативные эмоции, сделайте минимум 25 энергичных приседаний или подышите спокойно, сосредоточьте ваше внимание на каждом вдохе и выдохе.

13. Помните, что каждое событие само по себе нейтрально, и только вы сами раскраиваете его позитивными или негативными красками.

14. На досуге поразмышляйте над пословицами, кладезью народной мудрости:

- Кто сдержан, то умен.
- Глупый киснет, а умный все промыслит.
- В страхе спасения нет.
- У страха глаза велики.
- Кто гнев свой одолевает, тот крепок бывает.
- Господин гневу своему — господин всему.
- День придет и заботу принесет.

15. Заведите для себя красивую записную книжку, куда вы можете включать понравившиеся вам высказывания известных людей, мудрые мысли или смешные фразы ваших знакомых, клиентов, ваши собственные размышления, ваши мысли — открытия. Простое перечитывание любимых мыслей всегда дает заряд бодрости и вдохновения и, конечно, успокоение.

16. Не ругайте себя, даже если что-то произошло по вашей вине. Помните, что каждый из нас имеет право на ошибку. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.

17. Отдыхайте. Отдыхайте полноценно. Помните, что работа, даже если она нравится, — это только одна из сторон нашей прекрасной жизни.

18. В момент неуверенности или слабости вспомните замечательный рыцарский девиз: «Делай, что должно, и пусть будет, что будет». И пусть он вам поможет!

ХОТИТЕ ВЕРЬТЕ, ХОТИТЕ НЕТ

Замечательно, когда мы умело используем психологические знания и приобретенные навыки и умения в риэлторской деятельности, но ведь можно применять и другие инструменты. Я расскажу о некоторых из них. Я не могу объяснить с научной точки зрения, как они работают, но ведь действуют потрясающе. Причем впервые, узнав о некоторых, я отнеслась к ним с известной долей скептицизма, потом решила применить с чувством легкости, радости и интереса, не зацикливаясь на результате. И у меня получилось. Попробуйте. Я уверена, что и у вас получится.

В жизни каждого риэлтора встречаются варианты квартир, мягко выражаясь «не очень», а хозяева при этом ждут от вас буквально волшебства, потому что по какой-то причине торопятся с продажей или хотят получить за квартиру завышенную стоимость. Что делать?! Следующий ритуал именно для таких случаев. Необходимо найти лунный календарь, по нему определить время, когда Луна начинает расти, дождаться среды и приступить к процессу. Для этого надо взять три небольших гвоздика и с помощью молотка вбить все три в первый порог входных дверей в продаваемой квартире со словами: «Вбиваю! Вбиваю! Вбиваю! Покупца зазываю!». Затем нужно зажечь восковую свечку, предварительно купленную в церкви, и накапать на каждую

шляпку гвоздя по 3 капли растопленного воска 3 раза (то есть всего 9 капель), при этом проговаривая: «Запечатываю сей дом на скорую продажу! Кто порог сей переступит, тот сей дом и купит!» После этого можете смело писать объявления о продаже, заказывать рекламу на ваш жилой объект. Покупатель обязательно найдется.

Еще один ритуал. На просмотре квартиры предшествующим покупателям скажите: «Здравствуйте! Здесь именно то, что вы ищете!», при этом спрятав большой палец левой руки в кулак. Говорите именно эту фразу, даже если она кажется вам неподходящей, странной или нелепой в каком-то конкретном случае.

Чтобы быстро и удачно продать дом или квартиру, надо пройти по улице, на которой находится объект недвижимости, найти самый красивый дом, в котором уже живут люди (не новостройка), и трижды сказать, рассматривая этот дом: «Как в этом доме люди живут и им свой дом нравится, так пусть же и мой понравится!»

Ниже описанный ритуал также лучше проводить перед просмотром квартиры. Каждый раз нужно прийти немного раньше, хотя бы на несколько минут. Перед приходом покупателей вначале прочитать молитву «Отче наш», а потом следующие слова: «Пороги золотые, окна серебряные, матицы яхонтовые, стены алмазные, полы малахитовые. Хотите любуйтесь, да по уму торгуйтесь, лучше не найдете, хоть куда пойдете!» Повторить 12 раз.

*Отче наш,
Иже еси на небе всех!
Да святится имя Твое,
„ да приидет Царствие Твое,
да будет воля Твоя,
яко на небеси а на земли.*

*Хлеб наш насущный даждь нам днесь;
и остави нам долги наша,
яко же и мы оставляем должником нашим;
и не введи нас во искушение,
но избави нас от лукаваго.*

Есть советы и для покупателей. Например, чтобы купить подешевле, торгуясь с продавцом при покупке, проговаривайте про себя: «Отломи, купец, от своего куска, тебе и половины хватит!» В цене вам обязательно уступят. Проверено на моей практике. Этот приговор относится не только к недвижимости, а вообще к любому товару[^] Практически всегда я приобретаю товары с хорошими скидками.

Если вы собираетесь купить квартиру и очень хотите сбить цену, в тот момент, когда продавец называет вам «окончательную» цену объекта, сделайте следующее. Трижды сплюньте на свои ладони и трижды пригладьте свои волосы от бровей до затылка, мысленно проговаривая: «Я купец-молодец, всем купцам я купец, всем молодцам молодец, торгую не лом, мой торг с умом, твое слово вшивое, мое — петушиное! Как скажу, так и будет!» После этого можете смело называть вашу цену. Вам обязательно уступят. Понимаю, что трудно, но тренировка вам обязательно поможет.

Для разных профессий в различных ситуациях существует большое количество подобных «магических» ритуалов. Люди в них верят и старательно применяют для того, чтобы настроиться на волну успеха и удачи. Если это кому-то помогает, замечательно. Как вы понимаете, важен лишь практический результат, который у риэлтора, например, выливается в конкретную сделку и отличный финансовый результат.

шляпку гвоздя по 3 капли растопленного воска 3 раза (то есть всего 9 капель), при этом проговаривая: «Запечатываю сей дом на скорую продажу! Кто порог сей переступит, тот сей дом и купит!» После этого можете смело писать объявления о продаже, заказывать рекламу на ваш жилой объект. Покупатель обязательно найдется.

Еще один ритуал. На просмотре квартиры пришедшем покупателям скажите: «Здравствуйте! Здесь именно то, что вы ищете!», при этом спрятав большой палец левой руки в кулак. Говорите именно эту фразу, даже если она кажется вам неподходящей, странной или нелепой в каком-то конкретном случае.

Чтобы быстро и удачно продать дом или квартиру, надо пройти по улице, на которой находится объект недвижимости, найти самый красивый дом, в котором уже живут люди (не новостройка), и трижды сказать, рассматривая этот дом: «Как в этом доме люди живут и им свой дом нравится, так пусть же и мой понравится!»

Ниже описанный ритуал также лучше проводить перед просмотром квартиры. Каждый раз нужно прийти немного раньше, хотя бы на несколько минут. Перед приходом покупателей вначале прочитать молитву «Отче наш», а потом следующие слова: «Пороги золотые, окна серебряные, матицы яхонтовые, стены алмазные, полы малахитовые. Хотите любуйтесь, да по уму торгуйтесь, лучше не найдете, хоть куда пойдете!» Повторить 12 раз.

*Отче наш,
Иже еси на небесех!
Да святится имя Твое,
да приидет Царствие Твое,
да будет воля Твоя,
яко на небеси и на земли.*

*Хлеб наш насущный даждь нам днёсъ;
и остави нам долги наша,
яко же и мы оставляем должником нашим;
и не введи нас во искушение,
но избави нас от лукавого.*

Есть советы и для покупателей. Например, чтобы купить подешевле, торгуясь с продавцом при покупке, проговаривайте про себя: «Отломи, купец, от своего куска, тебе и половины хватит!» В цене вам обязательно уступят. Проверено на моей практике. Этот приговор относится не только к недвижимости, а вообще к любому товару. Практически всегда я приобретаю товары с хорошими скидками.

Если вы собираетесь купить квартиру и очень хотите сбить цену, в тот момент, когда продавец называет вам «окончательную» цену объекта, сделайте следующее. Трижды сплюньте на свои ладони и трижды пригладьте свои волосы от бровей до затылка, мысленно проговаривая: «Я купец-молодец, всем купцам я купец, всем молодцам молодец, торгую не лом, мой торг с умом, твое слово вшивое, мое — петушиное! Как скажу, так и будет!» После этого можете смело называть вашу цену. Вам обязательно уступят. Понимаю, что трудно, но тренировка вам обязательно поможет.

Для разных профессий в различных ситуациях существует большое количество подобных «магических» ритуалов. Люди в них верят и старательно применяют для того, чтобы настроиться на волну успеха и удачи. Если это кому-то помогает, замечательно. Как вы понимаете, важен лишь практический результат, который у риэлтора, например, выливается в конкретную сделку и отличный финансовый результат.

ФЭН-ШУЙ И РАБОТА РИЭЛТОРА

Как-то, читая зарубежную светскую хронику, я узнала, что жена известного английского футболиста Виктория Бэкхем, решившая обустроить свой дом в Испании, используя принципы фэн-шуй, потратила 350 000 евро на гонорар мастеру и на покупку рекомендованных ей «мелочей». Прочитала и о том, что эти расходы принесли известной чёте новое благосостояние. Они одни из первых приобрели в собственность остров в новом проекте Объединенных Арабских Эмиратов, который называется WORLD. Тогда я подумала: «Вот оно новое подтверждение волшебства и всемогущества фэн-шуй».

Десять лет назад я впервые услышала слово «фэн-шуй». Сейчас для меня это волшебство, поиск, гармония, творчество, эксперимент, загадка, путь к новому, неизведанному. Это мой добрый друг, который помогает мне легко настроиться на волну удачи и успеха.

А официально это древнее китайское искусство создания гармонии в окружающем человека пространстве, система проверенных временем знаний о том, как разумно организовать свою жизнь с учетом природных энергий.

Для недоверчивых замечу, что фэн-шуй надо просто принять таким, какой он есть, не пытаясь найти разумное объяснение, ведь иногда его вовсе нет. Одним сло-

вом, просто делать спокойно, непринужденно, легко и расслабленно, не ожидая мгновенных изменений, и удивительные результаты не заставят себя ждать.

Мне нравится применять принципы фэн-шуй дома, на работе и, конечно, с клиентами, при этом обходясь минимальными затратами. В этой главе я поделюсь только теми приемами, которые я непосредственно использовала в своей риэлторской практике и которые дали великолепные результаты.

Китайские монетки

Наверно, они были первыми амулетами фэн-шуй, который я когда-то начала использовать. Я делала их сама и продолжаю делать в большом количестве, раздавая друзьям, знакомым и клиентам. Связанные по три красной ленточкой и положенные янской стороной (та, где изображены 4 китайских иероглифа) вверх, они всегда работают незаметно, но превосходно.

Можно положить их в ваш кошелек, чтобы он всегда был наполнен деньгами, прикрепить к вашему компьютеру, чтобы легче и быстрее находить подходящие квартиры для клиентов, положить на телефон, чтобы все звонки были нужными и приятными, прикрепить скотчем к вашему ежедневнику, чтобы удавались все ваши профессиональные проекты, приkleить к сейфам в офисе, символически увеличив количество наличных денег, находящихся внутри, повесить на дверцу офисного шкафа, в котором вы храните ваши эксклюзивные договора и рабочие документы, чтобы они принесли запланированную прибыль и подняли уровень ваших личных продаж и продаж ваших коллег, в холодильник, чтобы в нем всегда была вкусная еда, в сумки, портфели, карманы пиджаков, пальто, плащей. Можно дарить

их коллегам, друзьям, клиентам как пожелание благосостояния и денежной удачи.

Если китайских монеток нет, можете использовать российские монетки, тоже три, завернув их в кусочек красной материи. Мои монетки всегда со мной и служат мне верой и правдой. Неоднократно менялись мои кошельки, но три российские монетки одного достоинства, завернутые в кусочек красного шелка, неизменно первыми попадают в свое новое жилище — кошелек. Почему российские? Да, потому что в то время, когда я начинала заниматься фэн-шуй, я не могла найти китайские, но хотела действовать сразу, а теперь просто не изменяю моему многолетнему талисману удачи.

Я знакома с одним риэлтором, который работает настолько успешно, что несколько лет назад он принял решение работать абсолютно самостоятельно, без агентства. Но когда я познакомилась с ним впервые, не все было благополучно в его профессиональной деятельности: он проводил сделки время от времени, беспокоился из-за этой нестабильности. Однажды этот серьезный мужчина все-таки внял моему совету и, смеясь, прикрепил к своему ежедневнику три замечательные китайские монетки. Думаю, что именно с этого момента дела его неуклонно идут в гору.

Если вы повесите эти монетки на ручку двери вашего офиса с внутренней стороны, вы всегда будете с деньгами. Для усиления с внешней стороны хорошо повесить колокольчик, при этом также используя красную ленточку. Это действие трактуется следующим образом: когда вы открываете дверь, весело звонит колокольчик, тем самым приглашая войти ваши доходы, а монетки с внутренней стороны двери «отвечают» при этом: «Мы

уже здесь!» Вот такой интересный символизм.

Можно положить эти удивительные монетки под коврик, расположенный у входной двери, а еще лучше замуровать их на этом месте в период проведения ремонтных работ, опять-таки придерживаясь правильно расположения: вверх стороной с четырьмя китайскими иероглифами. Каждый клиент, переступающий такой магический порог, обязательно принесет с собой прибыль. Снова удивительный символизм.

Растения

Вам нравится выращивать комнатные растения и ухаживать за ними. Это великолепно. Ведь они являются источником благоприятных энергий. Кроме того, поднимают настроение и становятся предметом любви и заботы многих людей. Выберите самое крупное, самое здоровое растение (еще лучше, если это так называемое «денежное» дерево или его другое название толстянка) и аккуратно прикрепите к стеблю 3, 6, 9 китайских монеток (как вам больше нравится), снова используя красную ленточку. Тем самым вы активизируете энергию Дерева, а значит, денежную энергию. Нездоровые, сухие или увядшие растения лучше сразу выбросить или заменить на новые, свежие.

Если в вашем трудовом коллективе нет желающих, готовых с радостью ухаживать за цветами, тогда лучше составить несколько букетов из цветов искусственных, которые имеют такое же действие, как и живые. Это очень важно: искусственные, но не засушенные.

Особый разговор о кактусах и бонсай. Кактусы со своими шипами и колючками хороши как защитники от негативных энергий: Например, их можно устанавливать возле компьютеров, чтобы уменьшить их вредное

излучение на человека. А карликовые растения типа бонсай не принесут ничего положительного, где бы вы их не поставили, потому что являются символом задержки роста и развития, а вам это не нужно.

Трехногая лягушка

Если вам кажется, что монеток слишком много в вашем жизненном пространстве, приобретите трехногую лягушку и бережно усадите ее в цветочный горшок для привлечения удачи и процветания, но так, чтобы она смотрела в сторону, противоположную входной двери. Для усиления действия повяжите этому замечательному созданию красную или лиловую ленточку. Дело в том, что в фэн-шуй цвет имеет большое значение. Например, фиолетовый цвет символизирует богатство, а красный обладает мощнейшей энергетикой и прекрасно усиливает действие практически любого символа фэн-шуй. Конечно, лучше, если вы соблюдаете меру в своих действиях.

Моя маленькая трехногая лягушка с красным бантиком на шее живет в горшке, где посажено «денежное» дерево.

Хоттей

Можно приобрести фигурку Хоттэя, китайского бога богатства, благополучия, веселья и счастья, и торжественно установить дома или в офисе, найдя угол, отвечающий за денежные поступления. Как правило, это юго-восток. Если же есть подходящее место возле входной двери — полочка или подставка — можно поместить Хоттэя и здесь. Энергия, создаваемая им, очень благоприятна. Говорят, что он с легкостью исполняет самые заветные желания. Достаточно потереть его круг-

лый животик 300 раз. Конечно, не надо ему молиться, ведь он является только символом процветания и удачи, а просить совсем не запрещается.

Пять лет назад я подарила одному моему коллеге маленькую фигурку Хоттэя. Да и забыла об этом. Потом случилось так, что наши риэлторские пути разошлись. Позднее через общих знакомых я узнала, что он открыл собственное агентство по недвижимости, которое работает весьма стабильно и продуктивно. Не знаю, Хоттейчик ли помог или настойчивость и целеустремленность этого молодого человека сыграли свою роль, но думаю и то, и другое вместе взятое. Между прочим, до сих пор он бережно хранит подаренный мною талисман.

Черепаха

Это прекрасное существо — один из символов процветания! Неважно, заведете ли вы настоящую черепашку или это будет ее изображение. Помимо процветания черепаха приносит хорошее здоровье и долголетие, является символом защиты дома и офиса. Кроме того, она может обеспечить вам долгое пребывание на вашем рабочем месте. Ее лучше разместить на севере. Добавлю, что ее воздействие усиливается, если вы поставите рядом с ней чашечку с водой. В моем доме «живет» большая черепаха в виде подушки, сделанной из кусочков кожи. Естественно, я не могу держать рядом воду. Но если предстоят сложные переговоры или встреча с «трудным» клиентом, я обязательно «даю» моей черепашке воду (ставлю рядом чашечку с чистой водой), и все завершается блестяще.

На работе я частенько рассказывала коллегам о волшебстве фэн-шуй. Однажды я принесла в офис несколько амулетов, среди которых была черепашка. Одна из

сотрудниц взяла именно ее. С тех пор финансовая ситуация этой женщины изменилась в лучшую сторону, а через некоторое время она получила должность с большим окладом. Она нашла общий язык с этим чудесным созданием, а мне рассказала: «Стоит погладить черепашку, сказать ей несколько добрых слов, как обязательно происходит что-то удивительное».

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ

Если в юго-восточном углу вы установите любой яркий светильник, который подходит по стилю помещению, и будете включать свет каждый день не менее, чем на три часа, приток состоятельных клиентов увеличится', и ваши доходы возрастут во много раз. Этот метод можно использовать и дома, и в офисе. Поверьте, расходы, затраченные на оплату электроэнергии, вы оправдаете многократно.

Есть один интересный прием, который прекрасно работает для привлечения клиентов. Переставьте в вашей квартире 27 предметов, которые стоят на одном и том же месте более шести месяцев. Это волшебное упражнение активизирует вашу социальную жизнь, а значит принесет вам новые знакомства, в том числе и с потенциальными клиентами.

Еще замечательный метод, который потребует от вас терпения, потому что его выполнение растянуто по времени, но дает блестящие результаты. Каждый день в течение 27 дней без перерыва связывайтесь хотя бы с одним человеком, с которым вы не общались более шести месяцев, при этом не имеет значения, какой способ коммуникации вы выберите: почта, телефон, факс, электронная* почта. Постарайтесь построить с вашим собе-

седником обычный разговор. Запрещается жаловаться и просить о чем-то. Приветствуется обращать внимание на различные возможности. Например, если в ходе разговора ваш собеседник пригласит вас на встречу, обязательно воспользуйтесь этим приглашением.

Есть единственная сложность в выполнении данного упражнения: если по какой-либо причине вы пропустите день и не связитесь с вашими знакомыми, придется начинать с самого начала. Будьте настойчивы и внимательны! Оживление старых связей способствует взаимодействию с людьми в целом и, безусловно, полезно для риэлторской деятельности, так как обновляет и расширяет общение. Кроме того, развивает такие качества характера, как упорство, настойчивость и внимательность.

Если вы не боитесь трудностей, это упражнение вы можете усложнить, связываясь каждый день не с одним человеком, а с тремя. Однажды я выполнила именно эту разновидность данного упражнения. Предварительно я составила список, куда вошли 81 человек, среди них были бывшие коллеги, клиенты, с которыми давно не говорила, участники семинаров, курсов, тренингов, с которыми я подружилась, но текущая работа не давала возможности общаться часто, записала их номера телефонов и начала звонить по вечерам. Главное в этом упражнении не зацикливаться на результате, не задавать себе бесконечный вопрос: «Когда же, когда же мне позвонят клиенты?» Вы просто сделайте, набравшись терпения и упорства, а результат обязательно придет в положенное время. Главное ваша вера и настойчивость.

Если 27 дней для вас слишком трудно, можно использовать этот прием в течение 9 дней, но в другом

варианте. Вам необходимо будет познакомиться с девятью новыми людьми в течение девяти дней подряд. Но это должны быть не просто новые встречи, надо общаться с человеком настолько продуктивно, чтобы в какой-то момент вам удалось обменяться с ним вашими именами, а лучше телефонами. Только такая встреча засчитывается. Мастера фэн-шуй утверждают, что данный прием в двух вариантах способствует развитию вашей общественной жизни и продвижению карьеры и, конечно, новым знакомствам и возможностям, которые так важны для агента по недвижимости.

Существует еще один мощнейший прием, который мне нравится выполнять время от времени для расширения общения, для притяжения энергии денег и успеха. Этот метод связан с водой, вот почему перед его началом надо приобрести новую бутылку для сбора воды и вазу для ее хранения. Суть этого способа сводится к тому, что в течение 9 дней подряд вам нужно посетить 9 различных процветающих предприятий и взять там в вашу новую бутылку минимум две столовые ложки воды. Полученную воду принести домой, слить в вазу, что вы приготовили, представляя, как вода превращается в деньги. Вазу лучше поставить в вашу спальню в зону денег, то есть на юго-востоке. Выполняя это упражнение, проявите всю свою фантазию и смекалку, потому что покупать воду нельзя, можно попросить, а если по какой-то причине не получается, например, по причине вашей застенчивости, возмите в фонтанчике или в туалетной комнате выбранного вами предприятия. Вам судить о его успешности, но помните, что известные банки, крупные торговые центры, солидные отели, процветающие рестораны, большие магазины, успешные

агентства по недвижимости очень подходят для этого случая.

ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ В ОФИСЕ

А теперь о правилах фэн-шуй для офиса, в котором вы работаете. Понятно, что вы не вправе выбрать местоположение офиса по принципам фэн-шуй и производить глобальные перемены внутри, но кое-что для гармонизации вашего рабочего пространства сделать все-таки можно.

Первый очень простой совет: проветривайте рабочее помещение как можно чаще для того, чтобы разогнать застоявшиеся энергии. Будет еще лучше, если вы сделаете это в солнечный день. Пусть это станет вашей добродушной привычкой.

Как и дома, в офисе всегда благоприятно действуют комнатные растения. Дело в том, что они принадлежат стихии Дерева, а оно, в свою очередь, означает рост и развитие. Все советы, касающиеся растений, данные выше, вполне актуальны и для офисов.

Освежают и гармонизируют офисное пространство картины — пейзажи, изображающие уголки природы весной или летом. И это неслучайно, ведь именно данные времена года связаны с ростом и развитием.

Аквариум с рыбками

Бывая в различных агентствах по недвижимости, я заметила, что дела идут удачно там, где просторная прихожая или фойе, при этом ярко освещенные, потому что свет активно привлекает благоприятную энергию, которая в фэн-шуй называется Ци. А если вижу аквариум с рыбками, могу с уверенностью сказать: «О! Этот офис процветает!» Кстати, если вы ищете новое место работы,

обратите внимание на этот немаловажный фактор. Однажды я посоветовала своему руководителю приобрести аквариум для упрочнения процветания и развития нашего офиса. Свершилось чудо. Во-первых, ему подарили этот замечательный предмет интерьера на день рождения, а во-вторых, работа в нашем офисе, действительно, активизировалась. А все дело в том, что вода и рыбы символизируют деньги.

Для привлечения удачи и успеха в аквариум нужно поместить восемь золотых или красных рыбок и одну черную. Снова символизм: золотой цвет означает богатство, восьмерка означает деньги в ближайшем будущем, одна черная рыбка подразумевает защиту. Бывает так, что одна или несколько рыбок умирает, не переживайте и не ругайте продавца за то, что продал вам некачественный товар, потому что в фэн-шуй это очень хороший знак. Считается, что умирая, рыбки забирают с собой весь негатив, который скопился в вашем офисе. Кстати, так произошло и в нашем случае. Если вам трудно содержать аквариум, то его можно заменить картиной, керамической или деревянной статуэткой, изображающей рыбок.

Привожу интересное, на мой взгляд, высказывание об аквариуме одной из моих клиенток: «Ухоженный аквариум с рыбками — это маленький оазис среди строгой обстановки любого офиса. Движения рыбок притягивают взгляд, завораживают, чувства успокаиваются, и в какой-то момент ты понимаешь, что хочешь оставаться и работать с людьми; которые пригласили тебя сюда».

Рыбки также связаны с продвижением по служебной лестнице, с достижениями на работе. Помимо этого рыба является символом настойчивости и выносливости, а ведь именно эти качества надо развивать риэлтору-профессионалу.

Парусник

Это еще один удивительный предмет-символ из богатого арсенала фэн-шуй. Однажды моим клиентом был бизнесмен из Канады, который как-то пригласил меня в офис для передачи ключей от продаваемой квартиры. Офис как офис, все как положено. Единственная вещь, которая произвела на меня неизгладимое впечатление, — это была модель роскошного парусника, установленного на самом видном месте в холле. К тому времени я уже знала, что парусник символизирует богатство, процветание, потоки поступлений, прибытие товаров и денег. На мой вопрос о прекрасном парусном судне мой клиент рассмеялся и ответил, что это его талисман, приносящий удачу.

Я до сих пор не знаю, практиковал ли этот деловой человек фэн-шуй, но судя по последующей с ним работе, дела его идут в гору.

А вот другой пример.

Не так давно мы с мужем побывали на новоселье в доме одного врача — китайца по происхождению. Первое, что я увидела в ярко освещенном холле его нового дома, — это огромная картина, специально привезен[^] на яйм из Китая, на которой изображено два корабля с прекрасными парусами: на переднем плане картины один, огромный и величественный, обращенный носом в глубину дома, а другой на заднем плане картины — такой маленький силуэт парусника, обращенный носом к выходу из дома. Мне сразу стал понятен символизм этого произведения искусства: работа, деньги, клиенты прибывают в большом количестве, уходят из дома в малом. Этот врач точно практикует фэн-шуй, мы говорили с ним об этом.

В том офисе, где я работала, мы уговорили нашего руководителя приобрести парусник для нашего всеобщего процветания. Фэн-шуй рекомендует украсить его по возможности роскошно, используя цвет золота, драгоценных камней, можно положить на палубу монетки, символизирующие деньги, что мы и сделали с несколькими сотрудниками, тем самым приглашая госпожу удачу пожаловать к нам. Лучшее место для парусника — это холл, фойе, вестибюль, кабинет руководителя. Правильно расположенный корабль должен быть обращен носом во внутрь помещения, ни в коем случае к выходу (двери или окну), символизируя различные поступления.

В моей квартире тоже есть парусник. Зная о моем увлечении фэн-шуй, директор офиса, в котором я тогда работала, однажды выбрал для меня в качестве подарка именно его. Скажу честно: с тех пор моя деловая удача всегда со мной и мне всегда везет.

Маленькая деталь: мастера фэн-шуй утверждают, что, кроме всего прочего, роскошно украшенный и нагруженный деньгами корабль, при этом правильно расположенный в вашем пространстве, поможет вам сделать карьеру.

Рдбочее место

Ваша работоспособность в офисе зависит от многих факторов, в частности от того, какое место вы выбираете. Хорошо в офисе повесить зеркало для поддержания вашей активности. Единственное «но»: зеркало не должно висеть напротив входной двери, иначе будет препятствовать проникновению благоприятной энергии Ци. Стол руководителя или директора должен стоять отдель-

но от столов остальных работающих, а еще лучше в другом помещении.

Назову места, которые лучше не занимать, если вы пришли на работу: никогда не садитесь напротив остrego угла стола, напротив лестницы, лифта, туалетной двери, длинного узкого коридора, угла квадратной колонны, открытых книжных полок, под кондиционером и выступающими частями потолка, спиной к окну или двери. В фэн-шуй считается, что сидя таким образом, вы соприкасаетесь с отрицательным воздействием.

Сидеть спиной к двери или к окну по фэн-шуй значит добровольно терять свою драгоценную энергию, обрекать себя по собственному желанию на тревогу и беспокойство. Потом вы можете стать жертвой обмана или предательства, оказаться крайним в служебных интригах, вам будет очень трудно найти поддержку в вашем офисе и осуществить все ваши даже самые гениальные проекты. Легче сразу же поменять свое неудачное рабочее место. Если это невозможно, то в случае, если вы сидите спиной к двери, на стол можно поставить зеркало, чтобы в нем отражались входящие в помещение люди. А в случае, если вы сидите спиной к окну, лучше закрыть окно, повесив жалюзи или шторы или поставив на подоконник крупный горшок с ухоженным цветком.

Особенно эти советы актуальны для тех случаев, когда вы проводите переговоры с вашими клиентами или коллегами из других агентств по недвижимости. Идеальное положение при проведении переговоров: спиной к стене без открытых книжных полок, беспрепятственно видя всех входящих в помещение, глядя в одном из своих благоприятных направлений, но о них речь пойдет чуть позже.

К вышесказанному добавлю: отрегулируйте высоту вашего стула или кресла так, чтобы быть чуть выше остальных собеседников. Результаты этих действий вас приятно удивят. А идеальное место в офисе — сидеть по диагонали к двери, конечно, видя ее и входящих людей без каких-либо помех. Отлично, если при этом за вашей спиной находится стена, которая в фэн-шуй является символом опоры и поддержки.

Следующее неудачное место — у двери. При этом совершенно неважно, какую должность занимает сотрудник; отношение к нему будет менее почтительное, чем к тем коллегам, что располагаются в других частях помещения. Этот человек больше устает от рабочей суеты, от бесконечно входящих и выходящих, замечено, что его постоянно отвлекают справочными вопросами разного рода. Исправить ситуацию можно, поставив на стол яркий или крупный предмет. Решите сами, что это может быть.

А теперь назову одно удачное место. В шутку оно называется «за спиной у шефа». Надеюсь, что вы уже догадались, где стоит ваш стол. Такое положение, безусловно, означает поддержку со стороны вашего руководства. А вот если вы сидите «лицом к шефу», к сожалению, это означает конфронтацию, при этом неважно, где находится его стол в другой комнате или даже на другом этаже. Будьте внимательны!

Последнее правило, о котором знают все увлекающиеся фэн-шуй, — в офисе надо поддерживать порядок, не допуская возникновения беспорядка, своевременно выбрасывая ненужные или устаревшие документы, бумаги, использованную литературу, например, газеты и журналы по недвижимости, испорченные бланки договоров.

Главное правило фэн-шуй гласит: беспорядок и хаос, иначе говоря завал, препятствуют циркуляции положительной энергии Ци, а значит ограничивают восприятие нового и ваш профессиональный рост. Думаю, нет ничего проще, как убрать все лишнее и ненужное в конце рабочего дня, подготовив тем самым благодатную почву для дня грядущего. Совершенно недопустимо держать на рабочем месте чашки с недопитым чаем или кофе, остатки еды, мусор. Понятно, что подобное только ухудшает качество помещения, в котором вы трудитесь.

Цифры в фэн-шуй

В своей работе каждый риэлтор сталкивается с большим количеством цифр: номер квартиры, что выставлена на продажу или приобретается, номер дома, номер подъезда, этаж, общая и жилая площадь, размер кухни, номер телефона, установленного в квартире, стоимость жилого объекта. Я запомнила значения цифр, и это всегда помогало разнообразить мою агентскую работу, внеся в нее творческую нотку. Частенько я говорила моим клиентам некоторые расшифровки, безусловно положительные, и иногда в шутку или всерьез это помогало людям принять верное решение.

Дело в том, что на языке фэн-шуй цифры бывают счастливые и несчастливые, сильные и слабые, при этом они имеют два значения: свое собственное и в силу совпадения со словом, обозначающим названия некоторых понятий китайского языка.

Значения цифр:

- 1 — самостоятельность, успехи;
- 2 — этикет, умение себя вести, интимные отношения между людьми;

- 3 — способность к творчеству;
- 4 — медленное, но неуклонное продвижение вперед;
- 5 — любовь к путешествиям, изменчивость;
- 6 — дом и семья, работа;
- 7 — знания, духовность, мудрость;
- 8 — деньги и власть;
- 9 — любовь, исполнение.

Второе значение цифр в силу совпадения с названиями некоторых понятий китайского языка:

- 1 — победа;
- 2 — легко;
- 3 — рост;
- 4 — смерть;
- 5 — ничто;
- 6 — богатство;
- 7 — наверняка;
- 8 — благополучие и процветание;
- 9 — долгая жизнь.

По системе фэн-шуй многозначные цифры сводятся к единственной цифре, по которой и определяется ее значение. Например, номер квартиры 208: $2 + 8 = 10$, $1 + 0 = 1$ — самостоятельность, успехи; победа. Кроме того, вы можете определить значение числа по каждой цифре, входящей в него. Например, сочетание 28 означает по фэн-шуй «легкие деньги». Вообще я советую вам всегда обращать внимание на цифру 8 или волшебные сочетания с ней: 18 означает * выигранные деньги», 48 — «удача в бизнесе», 68 — «удача небес», 98 — «богатство и власть», 168 — «небесное изобилие». Энергия восьмерки и сочетаний с ней очень мощная. По возможности шире используйте ее в вашей риэлторской практике.

При определении стоимости квартиры можно поиграть с цифрами. Например, вы хотите поставить цену квартиры как 175 000. На первый взгляд, все замечательно. Но попробуйте свести это число к единственной цифре и посмотрите ее значение: $1 + 7 + 5 = 13 = 1 + 3 = 4$. Одно из значений четверки — смерть. Да уж притягнотого мало. Лучше поставить 179 000: $1 + 7 + 9 = 17 = 1 + 7 = 8$. Вы уже знаете, что эта Цифра имеет прекрасные значения: деньги, власть, благополучие и процветание. Уверяю вас, что такая цена привлечет большое количество покупателей, и вы быстро возьмете задаток. Попробуйте! В шутку или всерьез я всегда делаю именно так, и результаты очень интересные. Да и многие мои коллеги, часто просили совета по поводу цены квартиры, прежде чем дать рекламное объявление. Естественно, хозяин квартиры будет очень благодарен вам, если вы продадите его квартиру чуть дороже.

Вы можете расшифровать таким образом номер квартиры или дома, номер этажа или подъезда, номер телефона и другие числа, встречающиеся в риэлторской деятельности. Я заметила, что клиентам, особенно женщинам, нравится, когда делаешь подобные вещи весело и интересно. Я с большим удовольствием дарю моим заинтересованным клиентам амулеты фэн-шуй, ведь каждому хочется внести в свою жизнь такие понятия, как «изобилие», «благополучие», «гармония», «успех»; «удача».

А еще подскажите вашим клиентам, как лучше расположить номер квартиры на входной двери правильно с точки зрения фэн-шуй, привлекая в дом удачу, успех и изобилие. Это нужно сделать так, чтобы каждая последующая цифра была немного выше предыдущей. Вот и весь секрет.

БЛАГОПРИЯТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

Их четыре.

1. Лучшее направление.
2. Направление, отвечающее за ваше здоровье.
3. Направление, отвечающее за ваши отношения с противоположным полом.
4. Направление вашего личного развития..

Чтобы узнать о ваших личных благоприятных направлениях, надо вычислить свое личное **число гуа**, ведь его знание подобно владению мощнейшим оружием.

Расчет личного числа гуа:

Для женщин. Сложите две последние цифры своего лунного года рождения, сведите к одной цифре и прибавьте 5. Если полученный результат больше 10, снова сведите его к одной цифре. Например, год рождения 1960, $6 + 0 = 6$; $6 + 5 = 11$; $1 + 1 = 2$. Число гуа — 2.

Для мужчин. Сложите две последние цифры своего лунного года рождения, сведите к одной цифре и отнимите ее от 10. Например, год рождения 1961, $6 + 1 = 7$; $10 - 7 = 3$. Число гуа — 3.

Примечание: Если окончательный результат — 5, то у женщин число гуа равно 8, у мужчин же при окончательном результате, равном 5, число гуа — 2. Маленькая деталь: необходимо помнить, что в фэн-шуй год начинается 4 или 5 февраля.

Люди, имеющие числа гуа, 1, 3, 4, 9, относятся к восточной группе, а имеющие 2, 5, 6, 7, 8, — к западной группе. Вот мы и подошли плавно к направлениям удачи (рис. 1).

Я совсем не призываю держать постоянно в руках компас, во многих ситуациях это выглядело бы просто смешно и нелепо, но в сложных ситуациях, например,

Число гуа	Наилучш. напр.	Здоровье	Гарм. в браке	Личн. развитие
1	юго-восток	восток	юг	север
2	северо-восток	запад	северо-запад	юго-запад
3	юг	север	юго-восток	восток
4	север	юг	восток	юго-восток
5 (мужч.)	северо-восток	запад	северо-запад	юго-запад
5 (женщ.)	юго-запад	северо-запад	запад	северо-восток
6	запад	северо-восток	юго-запад	северо-запад
7	северо-запад	юго-запад	северо-восток	запад
8	юго-запад	северо-запад	запад	северо-восток
9	восток	юго-восток	север	юг

Рис. 1

разговор с «трудным» клиентом или важные переговоры, совершенно нормально помочь себе, любимому, и развернуться в благоприятном направлении.

Да, вы не можете изменить офис, в котором работаете, но каждый человек имеет возможность использовать свои личные благоприятные направления. Для этого нужно только повернуться всем телом так, чтобы сидеть лицом в одном из четырех направлений, указанных в таблице. Как видите, все просто, но вместе с тем удивительно и волшебно.

Еще одно замечание. Фэн-шуй прекрасен и всемогущ: если вы не можете осуществить глобальные перестановки в офисе, в ваших силах создать маленькие перемены в своем личном пространстве, например на рабочем столе, если таковой имеется в вашем распоряжении.

Первое и главное правило — я столе не должно быть хлама, ненужных или сломанных вещей. А затем подумайте и определите, что для вас наиболее важно именно

сейчас. Если вы хотите продвинуться по работе и сделать карьеру, поставьте перед собой пирамиду, если вас интересует увеличение ваших доходов, положите в левый верхний угол вашего стола три китайские монетки или денежное деревце из них и считайте, что процесс уже пошел. Главное — это творчество, эксперимент, хорошее настроение, ваше желание действовать.

Если вы не имеете постоянного места, ничего страшного, подкорректируйте свою квартиру, а в офисе достаточно передвинуть на несколько сантиметров один из столов, и энергия Ци обновится удивительным образом не только персонально для вас, но и для ваших коллег. Сделайте приятное и полезное для ваших сотрудников.

Наконец, еще один потрясающий метод, который я отношу к «скорой помощи». Он хорош для практически мгновенного обновления энергий в помещении, независимо от того, что это: квартира, дом или офис. Он называется круг порождения элементов: огонь — земля — металл — вода — дерево — огонь и т. д. Именно в таком порядке по кругу расположите, например, на столе, предметы, относящиеся к вышеуказанным элементам: огонь — свечка, земля — горсть земли или что-нибудь керамическое, металл — небольшой металлический предмет, какой вы можете найти, вода — чашечка с водой или что-то стеклянное, дерево — небольшой деревянный предмет или кусочек дерева.

ПЕРЕГОВОРЫ В ОФИСЕ И ЗА ЕГО ПРЕДЕЛАМИ

Зная теорию фэн-шуй о благоприятных направлениях, можно легко создавать приятную и спокойную атмосферу любых переговоров. При этом будет замечательно, если вы подумаете не только о себе, но и о других участ-

никах ваших переговорах, будь то клиенты или же агенты по недвижимости из других компаний. Достаточно узнать год рождения человека, и вы с легкостью сможете вычислить его число гуа, а значит, узнаете все его благоприятные направления и сможете предложить за столом лучшее место с точки зрения фэн-шуй, создав тем самым гармонию, комфорт, доверие и даря ему при этом массу положительной энергии. А направления можно посмотреть по компасу за несколько минут до начала работы.

Если же вы проводите переговоры за пределами вашего офиса, постарайтесь по прибытии как можно быстрей получить хотя бы примерные ориентиры. Конечно, многое мы чувствуем интуитивно, но и некоторые фэн-шуйские рекомендации можно запомнить. Поверьте, они стоят этого.

При выборе стола для переговоров следует запомнить, что квадратный стол лучше прямоугольного, а круглый стол всегда лучше овального и квадратного. Издавна было известно, что за круглым столом люди находят общий язык гораздо быстрее, потому что стол в форме круга символизирует союз и объединение.

О ЗАВАЛАХ

Я хочу поделиться интересной информацией о завалах в квартире и их влиянии на все сферы человеческой жизни. Считаю ее очень важной, ведь без ликвидации беспорядка в квартире любые действия по фэн-шуй просто бессмысленны. Хорошая уборка и очищение дома от хлама — это основа основ.

Чтобы добиться в своей жизни успеха (в личных отношениях, на работе, в отношениях с деньгами, клиентами), очень важно создать в своем доме и на рабочем

месте чистый и светлый поток энергии, обладающей удивительной силой. Одним из самых эффективных способов усиления потока положительной энергии является очищение пространства.

Можно назвать три основные причины, вызывающие застой позитивной энергии:

- 1) физическая грязь;
- 2) предшествующая энергия;
- 3) завал.

К физической грязи относятся пыль, мелкий и крупный мусор, плесень, паутина и т. п. Энергия низкого уровня всегда накапливается вокруг подобной грязи. Поэтому проведение обычной или генеральной уборки является неотъемлемой частью процесса очищения пространства.

Предшествующая же энергия достается по наследству от жильцов дома или квартиры, которые жили до вас. Дело в том, что все события, происходящие в доме, «запоминаются» на энергетическом уровне стенами, полом, мебелью и другими предметами, находящимися в вашем доме. Эта энергия наслаждается так же, как и обычная грязь, и оказывает пагубное воздействие на живущих в доме людей. Если вы купили квартиру со вторичного рынка, прежние жильцы которой часто болели или ссорились между собой, то созданная ими отрицательная энергия, никуда не исчезает. Оставшаяся в доме, она становится причиной повтора событий, то есть болезней, ссор и раздоров. Избежать подобных событий можно с помощью хорошо продуманного тщательного очищения.

Любой завал (то есть беспорядок) в доме препятствует равномерному потоку энергии, что в свою очередь

вызывает застой в жизни обитателей дома. Все типы завалов мешают гармоничному ходу вашей жизни.

Расскажу пример из моей агентской практики. Однажды ко мне обратилась клиентка с просьбой обменять большую пятикомнатную квартиру в центре города на двухкомнатную и однокомнатную, кроме того, она хотела получить денежную доплату. При этом она пожаловалась мне на проблемы, которые бесконечно преследуют ее. Так, ее мать после выхода на пенсию серьезно заболела, на работе у клиентки нелады, не может долго удержаться в коллективе, устраивается, через некоторое время увольняется, снова ищет работу, отсюда постоянные трудности с финансами, личная жизнь у нее не складывается.

Когда я приехала на просмотр, чтобы оценить квартиру и познакомиться поближе с хозяйками, увиденное повергло меня в шок. Две огромные комнаты по 35 квадратных метра каждая были превращены в рядовой склад запыленных ящиков, коробок, мешков, оставшихся после переезда десятилетней давности. Это был не просто завал, а мегазавал, который требовал немедленных решительных действий. Неудивительно, что моя работа с этой квартирой длилась почти год.

Завал — это застоявшаяся энергия, более того энергия отрицательная. Чем больше у вас беспорядка, тем сильнее он притягивает неприятные события в вашу жизнь или просто тормозит движение вашей жизни. Вот почему тщательная уборка и качественное очищение любым способом являются одним из наиболее важных аспектов фэн-шуй. Любой эффект от всех преобразований в доме будет минимальным до тех пор, пока не будет произведена расчистка завалов и очищение квартиры

любым доступным вам способом. Вы можете расставлять волшебные амулеты или смотреть часами в вашем благоприятном направлении, но нужное для вас событие вряд ли произойдет, если вы не расстались с завалами.

Прежде всего пострайтесь навести порядок в своей жизни путем хорошей уборки, которая обязательно поможет восстановлению нормального энергетического потока. На мой взгляд, хорошая уборка — это не только промыть пол и окна, вытереть пыль и снять паутину, но и заглянуть в те места вашего дома, куда, как правило, руки не доходят, например, посмотреть, что творится под ванной, что находится в кладовой или на антресолях. Если у вас чистота и порядок в подобных местах, поздравляю вас: добрые перемены в вашей жизни — не за горами.

Эффективность расчистки завалов еще заключается и в том, что, приводя в порядок свой внешний мир, вы вместе с тем наводите порядок и у себя внутри. Фэн-шуй считает, что все окружающие вас дома предметы являются отражением вашего внутреннего состояния. Когда вы устраниете в окружающем вас пространстве «препятствия» в виде хлама, мешающие живительному потоку энергии, вы наполняете гармонией свою жизнь, позволяя новым событиям и неожиданным возможностям влияться в нее.

К завалам относятся:

1. *Вещи, которыми вы давно не пользуетесь или которые вам не нравятся.* Предметы, которыми вы пользуетесь и цените, окружены сильной положительной энергией, которая позволяет потоку энергии окружающего пространства беспрепятственно течь, которая наполня-

ет вас радостью и счастьем. Верно и другое: предметы, которыми вы не пользуетесь, становятся причиной замедленного движения энергии, более того ее застоя.

Если в вашем доме находятся вещи, вызывающие у вас неприятные ассоциации, они «загрязняют» ваше жилье и ваш внутренний мир, при этом не имеет значения, истек ли их срок годности. Похожая ситуация складывается и тогда, когда ваш дом заставлен мебелью, мелкими предметами интерьера, сувенирами, подарками, постоянно напоминающими вам о родственниках, друзьях или партнерах, с которыми у вас были или есть натянутые отношения. Эти ассоциации будут оказывать на вас такое же угнетающее действие.

2. *Неопрятные или разбросанные вещи.* Если даже вы оставите только те вещи, которые вам нравятся, которыми вы активно пользуетесь, то ваш дом все равно останется заваленным, если они будут разбросаны вокруг. Это относится к вещам, у которых нет своего собственного места или они постоянно теряются среди других вещей.

Повторяю, что дом — это внешнее отражение того, что происходит у вас внутри. Если вы проявляете неопрятность снаружи, то и внутри вас тоже есть некий беспорядок. Наводя порядок и чистоту во внешнем пространстве, вы тем самым решаете свои внутренние проблемы.

3. *Когда у вас скапливается слишком много вещей на маленькой жилой площади, то возникает ощущение, что ваша квартира «задыхается».* Решением такой проблемы может стать переезд в более просторное жилое помещение или избавление от ненужных вещей, которые вы можете продать, подарить, выбросить в конце концов, преодолев страх и внутреннее сопротивление.

4. Что-либо начатое, но не доведенное до конца в физической, умственной, эмоциональной и духовной области загрязняет ваш личный фэн-шуй. Незавершенные дела в доме (например, генеральная уборка или отложенный ремонт, замена старой мебели) отражают незаконченные дела в вашей жизни, и они постоянно снижают ваш энергетический уровень. Чем больше масштаб недоделанной работы, тем сложнее вам становится управлять событиями вашей жизни.

Приобретите замечательную привычку не оставлять дела незаконченными. Завершите все, что вы недоделали: верните долг или те предметы, которые вы взяли во временное пользование, выполните данные вами обещания, закончите затянувшийся ремонт. Каждое невыполненное вами обещание или обязательство будет поглощать вашу бесценную энергию. Проясните все ваши отношения, решите спорные вопросы с вашими друзьями и близкими, ответьте на письма, сделайте необходимые телефонные звонки, приведите в порядок свою рабочую тетрадь, дневник, записную книжку.

5. Многие люди несут на себе тяжелый, багаж эмоциональных завалов, которые также встают на пути того, что вы хотите осуществить. Любая ваша отрицательная эмоция — это сигнал о том, чтобы вы обратили внимание на то, что следует что-то изменить в себе или в своей жизни. Расстаньтесь поскорее, например, со своей обидой на что-то или на кого-то и живите полноценной жизнью.

Избавьтесь побыстрее от фальшивых друзей, разговор с которыми всегда требует от вас усилий или от общения с которыми вы устаете. Разумеется, речь идет о людях, несущих с собой отрицательные эмоции. На-

пример, они могут постоянно жаловаться вам, ныть, рассказывать в подробностях о всех своих проблемах и несчастьях, используя вас, извините, в качестве мусорного ведра.

Завалы создают угнетающую обстановку, способную довести любого человека до грустного настроения и даже до депрессии. Многие люди, у которых есть завалы, отмечают, что они не могут найти в себе силы для того, чтобы начать их расчищать, настолько они энергетически ослаблены. Но эту усталость и лень на самом деле вызывает отрицательная энергия, скопившаяся вокруг завалов. Эта негативная энергия тормозит любые ваши планы, в том числе по продаже, покупке или обмену квартиры. Качественное очищение высвобождает в вашем доме энергию и дает вам прилив жизненных сил и способность двигаться дальше, видеть яркие перспективы и позитивные перемены в вашей жизни. Если вы продаете квартиру, только лишь простая уборка будет способствовать более быстрой ее реализации.

Расскажу один случай. Однажды ко мне домой позвонила женщина с просьбой оценить квартиру, которую она получила по наследству от бабушки и которую хотела продать. Я задала необходимые вопросы для точной оценки, но, естественно, намеревалась увидеть квартиру, ее состояние, категорию дома да и сам район.

И вот я отправилась на встречу. Ох, квартира находилась в удручающем состоянии. Еще бы! Бывшая хозяйка много лет была прикована к постели. Родственники ухаживали за ней, но о ремонте, о щадительной уборке никто не думал. Мы договорились о реальной цене: моя клиентка была понимающим человеком. Более того, она очень торопилась продать квартиру, чтобы

отдать долги за похороны, за то, что в последние месяцы жизни бабушки пришлось нанимать сиделку, да и налоги она оплатила по полной программе. Обычная житейская ситуация. После встречи в офисе и подписания эксклюзивного договора я предложила ей сделать тщательную уборку квартиры. На что она мне ответила: «Квартира требует ремонта. Человек, который ее купит, будет это делать обязательно. А я просто устала, Галина, не могу больше!» Не смогла я переубедить ее в тот первый момент: она, действительно, выглядела измученной и уставшей.

Дала рекламу. Стала ждать звонков. Заказала дополнительную рекламу в виде расклейки объявлений. Пришли несколько человек, посмотрели и, зажав носы, вышли без слов. Хозяйка не присутствовала при этом, потому что доверила ключи от квартиры мне. Тогда я решила пригласить ее на просмотр. Умная женщина поняла все без слов. К следующей встрече с клиентами заблестели стекла во всех окнах, были вынесены старые матрасы, от которых исходило 'зловоние, снята паутина и промыты полы. Квартирка стала даже больше визуально, словно благодарила за порядок, что был наведен. Через две недели я получила предложение о покупке и взяла задаток.

Завалы удерживают вас в прошлом. Когда все пространство в вашем доме захламлено, у вас просто нет места, чтобы какая-то новизна появилась в вашей жизни. Вы должны освободиться от прошлого, представленного в виде беспорядка, чтобы обогатить ваш сегодняшний день и создать ваше лучшее завтра.

Наличие завалов влияет на состояние вашего тела. Беспорядок и хлам в доме создают застывшуюся энер-

гию. То же самое происходит и в вашем теле, а образовавшаяся негативная энергия может привести к серьезным заболеваниям. Кроме того, люди с меньшим количеством завалов обычно более активны, энергичны и, конечно, успешны.

Завалы ограничивают ваше восприятие простых радостей жизни. Тщательно уберите вашу квартиру, и вы почувствуете, как свежая энергия преобразует вашу жизнь. Даже обычное перемещение вещей и предметов домашнего обихода в другие места дома поможет обновлению энергии. Вспомните описанное мною упражнение о перестановке 27 предметов.

Процесс расчистки завалов подразумевает своеобразный процесс освобождения. Но освобождение скорее на ментальном уровне. Самое главное — научиться избавляться от того страха, который не дает вам мужества расстаться с вещами, которые уже не отвечают вашим потребностям, того страха, который противно шепчет: «А вдруг не смогу заработать на новые вещи».

Жизнь постоянно меняется. Когда что-то новенькое появляется в вашей жизни, получайте от этого удовольствие и наслаждение, цените эти вещи, будьте бережны в обращении с ними, заботьтесь о них, а когда придет время — отпустите их: продайте, выбросите, замените, подарите, отнесите, обменяйте.

Еще одна житейская ситуация, которой поделилась со мной одна из моих клиенток. В ее жизни произошло радостное событие: она вышла замуж. Пока молодая семья не торопясь обустраивала купленную с моей помощью квартиру, пришло временно перебраться в квартиру свекра, который остался вдовцом. Атмосфера дома ей очень не понравилась: по ее словам,

было темно, мрачно. Делать нечего, нужно смириться и подождать некоторое время, когда закончится ремонт в собственной квартире. Чтобы как-то скрасить старую обстановку, молодые решила приобрести некоторые предметы, чтобы улучшить свою жизнь да и жизнь свекра тоже: в частности они купили новые красивые столовые приборы, потому что прежние были действительно слишком старые. И их выбросили в мусорное ведро. Что вы думаете? Свекр, узнав об этом, немедленно достал их оттуда и спрятал в кладовую на всякий случай: а вдруг когда-нибудь пригодятся. Как вы думаете, можно говорить о хорошем фэн-шуй квартиры после такого действия?

Я верю в то, что существует невидимая связь между событиями вашей жизни и состоянием определенных зон Ба Гуа в занимаемых вами помещениях. Если вам кажется, что какая-то часть вашего дома опять очень быстро загрязняется после того, как вы ее расчистили и тщательно убрали, то обратите внимание на схему Ба Гуа, чтобы выяснить, в какой зоне располагается это место. Сопоставьте это с тем, что происходит у вас в этом аспекте жизни:

Юг. Слава, репутация. Если у вас беспорядок в этой части квартиры, то вы ставите под угрозу свою репутацию и известность, мнение окружающих о вас. Энтузиазм может покинуть вас.

Север. Карьера. Нагромождение вещей в этой зоне может вызвать у вас ощущение, что жизнь — это борьба за выживание, а деньги приходится зарабатывать, прикладывая невимоверные усилия. Вы ощутите тяжесть каждого дня, может показаться, что вы делаете то, к че-

му не стремится ваша душа, и, возможно, сами не знаете, с какой целью.

Запад. Дети, творчество. Если у вас беспорядок в этой зоне, то скорее всего вы столкнетесь с проблемами в творческой деятельности и при осуществлении ваших грандиозных проектов, а также в общении с детьми или людьми, работающими с вами. Вы можете потерять ваше вдохновение и веру в успех.

Восток. Семья. Вы можете потерять главный стержень жизни — единство вашей семьи.

Северо-запад. Помощники, путешествия. Завалы в этой зоне блокируют доступ поддержки, так что у вас может возникнуть чувство одиночества. Это также может тормозить осуществление ваших планов о путешествиях, об отпуске или переезде в новую квартиру.

Северо-восток. Знание, жизненная мудрость, духовный рост. Наличие завалов в данном месте ограничивает вашу способность впитывать новую информацию, принимать правильные решения, осуществлять личное развитие.

Юго-запад. Взаимоотношения, любовь и брак. Эта захламленная зона может затруднить ваши поиски своей второй половинки или послужить причиной возникновения проблем в существующих отношениях. Вас не будет устраивать то, что вы имеете.

Юго-восток. Богатство и изобилие. Только по одному названию этой части дома можно судить о том, к какого рода проблемам приводят «местные» завалы. Беспорядок здесь приведет к уменьшению притока денег, ваше общее финансовое положение может стать затруднительным и вы будете тяжелее работать.

Центр квартиры. Здоровье. Завал в данной части наносит ущерб состоянию здоровья.

Места завалов в вашем доме могут рассказать о многом.

1. Подвал или нижние уровни квартиры, например, пол, символизируют прошлое. Заваленные хламом, они свидетельствуют о нерешенных проблемах прошлого. Время пребывания там вещей поведает вам о том, как долго вы откладывали решение проблемы, которая символически похоронена среди завала.

2. Накопившиеся на антресолях вещи могут ограничивать ваши стремления и возможности, ваши дела в будущем. Таким беспорядком вы сами создаете себе всевозможные ограничения. Антресоли, забитые вещами на всякий случай, давят на вас при ежедневном прохождении под ними и сдерживают ваш рост.

3. Энергия, исходящая от заваленной хламом комнаты, может отрицательно повлиять на какой-либо аспект вашей жизни, с которым она связана. Если вы по каким-то причинам не можете сразу избавиться от накопившихся там ненужных вещей, например, просто жалко, рука не поднимается выбросить, то по крайней мере наведите там идеальный порядок, сделав полноценную генеральную уборку. Пусть эти старые вещи хотя бы хранятся в чистоте.

4. Главный вход отражает ваш взгляд на мир, если смотреть во вне дома, и ваш подход к собственной жизни, если смотреть внутрь. Если эта часть вашего дома оказалась захламлена, например, вы забываете навести порядок в обувном шкафу, то уменьшается вероятность вашего успеха в жизни. Беспорядок рядом со входом является одной из причин того, что вам приходится прилагать излишние усилия для достижения чего-либо в своей жизни, когда в этом нет необходимости.

5. Хлам в коридорах препятствует току живительной энергии через ваш дом. Да, конечно, она проходит, но жалким ручейком, а не мощной рекой.

Некоторые советы по улучшению атмосферы вашего дома:

1. На кухне проведите генеральную уборку всех ваших шкафов и не забудьте про холодильник, убрав из него все несвежие продукты и остатки пищи.

2. Страйтесь не хранить в спальне бытовую технику, компьютеры и другие подобные вещи. Обязательно следите за чистотой и свежестью вашего постельного белья. Абсолютно противопоказаны завалы в детских комнатах.

3. Завалы, скрытые от глаз в шкафах, тумбочках и комодах, подобны проблемам, нависшим над вами. Они снижают вашу способность мыслить ясно и четко, и будут производить общий отрицательный эффект.

4. Большинство людей что-нибудь коллекционируют. Это просто замечательно. При этом надо следить за тем, чтобы не потерять контроль над своим сокровищем, и, конечно, за тем, чтобы ваша драгоценная коллекция находилась в безукоризненном состоянии.

5. Хранение старых книг, которыми вы уже давно не пользуетесь, не позволяет вам создавать в своей жизни пространство для новых и оригинальных идей. Когда в доме скапливается слишком много книг, ваше мышление может вдруг «остановиться». Особенно важно не накапливать таких книжных завалов в зоне взаимоотношений (этим вы можете привлечь в вашу жизнь одиночество). Необходимо отпускать книги, когда приходит их время: продавать, дарить, обмениваться. Начните разбор книжного завала с тех книг, которые вы купили

случайно, которые никогда не читали, а также со старых книг, разрушающихся от времени. Пусть у вас останутся те произведения, которые отражают вас, сегодняшнего, которые вам хочется читать и перечитывать.

6. В процессе разборки завалов необходимо обязательно убрать ваш рабочий стол, если у вас есть этот предмет обстановки. Регулярное приведение в порядок стола помогает упорядочить мысли, усилить проницательность и увидеть яркие перспективы. Порядок на столе повышает вашу работоспособность, творческую активность, а также удовлетворение, получаемое от вашей деятельности.

Кто-то из читателей может подумать, что в доме вообще нельзя хранить вещи, которыми пользуетесь нечасто. Это ошибочное мнение. Просто не следует иметь слишком много вещей и оставлять их на неопределенное время, при этом ни разу не воспользовавшись ими, так как именно в этом случае начинает рождаться негативная энергия.

Помимо перечисленных выше мест к завалам относятся:

1. Устаревший инвентарь для проведения досуга.
2. Старое аудио- и видеооборудование.
3. Вещи, купленные в порыве желания, но ни разу не использованные.
4. Любые поломанные вещи.
5. Старый садовый инвентарь.
6. Аксессуары для машин на всякий случай.
7. Ненравящиеся подарки.
8. Нелюбимые и ненужные вещи.
9. Одежда, нуждающаяся в починке.
10. Вещи, полученные по наследству.

11. Газеты, журналы, рекламные объявления, листовки.
12. Заброшенное хобби.
13. Случайные предметы, история которых неизвестна вам.

Если вам удалось избавиться от завалов, остается самая важная часть вашей ежедневной работы — не допустить их появления вновь. Приобретите полезную привычку делать следующее:

- Хорошенько подумайте, прежде чем совершить очередную покупку. Если хотите что-нибудь купить, прежде всего поразмышляйте, для какой цели вам нужна эта вещь, где вы ее будете хранить. Если вы пребываете в нерешительности и сомнениях или в плохом настроении, то лучше воздержитесь от приобретения данного предмета. Постарайтесь делать любые покупки, находясь в позитивном расположении духа, точно осознавая свое намерение.
- Ежедневно опорожняйте емкости с мусором. Мусорное ведро не должно оставаться полным на ночь. Но и не выносите мусор из квартиры на ночь глядя, чтобы не уменьши* ваши финансовые поступления. Чтобы сохранить изобилие в вашей квартире, обяжите мусорное ведро, которым пользуетесь, красной ленточкой.
- Выработайте в себе замечательную привычку сразу класть все по своим местам, тогда и на уборку не придется тратить много времени.
- Запомните основное правило фэн-шуй: «Прежде чем придет что-то новое, должно уйти нечто старое». И ежедневно применяйте его в вашей жизни.
- Делайте то, что от вас требуется сегодня, сейчас, в данную минуту, и тогда у вас будет достаточно энергии

для осуществления всех ваших грандиозных жизненных планов.

После переезда, например, при обмене квартиры, мои клиенты часто делились со мной своими наблюдениями о том, как много ненужных вещей отнесли в ближайший мусорный контейнер, как было трудно выполнять эту тяжелую работу и как много времени и физических сил она отняла. Так не лучше ли не ждать переезда, ведь происходит он нечасто, а следить за квартирой, постоянно и своевременно избавляясь от того, что вам уже не служит.

Итак, вы видите, что фэн-шуйских рекомендаций очень много. Мой совет — делать все постепенно. В начале вашей работы с фэн-шуй точно определите, какая сторона вашей профессиональной деятельности — деньги, новые клиенты, карьера, а, может быть, слава — нуждается в активизации и только после этого начинайте творить. Любые изменения лучше вносить постепенно. Пригласите в ваш интерьер один элемент фэн-шуй или произведите одно действие, несмотря на огромное желание сделать все сразу, понаблюдайте примерно три — четыре недели, посмотрите, меняется ли что-нибудь в вашей жизни, и только после этого продолжайте экспериментировать дальше.

Конечно, глупо надеяться только на фэн-шуй, ведь он не волшебная палочка, а ваш помощник; к нему стоит относиться как к веселому и интересному занятию, проявляя свои творческие способности и энтузиазм. Да, фэн-шуй приносит удачу, но воспользоваться ею каждый должен сам. Да, фэн-шуй — это чудо, но подкрепленное вашими собственными осознанными усилиями.

Выбор новой квартиры с точки зрения фэн-шуй

Вопрос выбора квартиры, действительно, сложен, если следовать всем правилам и тонкостям фэн-шуй. Уверена, что подобрать идеальный дом или квартиру — задача не из легких. Наверно, легче купить хороший участок земли, благоприятный с точки зрения фэн-шуй, и возвести на нем **свой** идеальный дом, как когда-то сделала известный мастер фэн-шуй Лиlian Ту, использовавшая бесценные советы знаменитого китайского мастера Ян Чен Хая. Но кое-что сделать все-таки можно, тем более, что в жизни мы многие вещи знаем и делаем интуитивно верно. Это подтверждают мои наблюдения за тем, какие выборы делали мои клиенты, подыскивая подходящую квартиру. Да и каждый риэлтор, работающий на рынке недвижимости не один год, точно знает, какие квартирные параметры пользуются неизменной популярностью, а какие нет.

Хорошо:

1. Наличие неподалеку парка, сквера, бульвара, пруда или озера с проточной водой, работающего, а не заброшенного фонтана.
2. Если вблизи от дома находится храм любой конфессии с действительно духовными служителями.
3. Если есть детская площадка, и на ней играют дети, слышится их веселый смех.
4. Наличие старых деревьев.
5. Детские сады, школы, институты и другие учебные заведения положительно влияют на окружающее пространство.
6. Если рядом находятся банк, магазины, рынки, торговые центры, то есть то, что называется развитая

инфраструктура. Главное, чтобы они не находились на цокольном этаже вашего дома. Тогда это не очень хорошо.

7. Если дом построен из красного кирпича, то это просто превосходно. Панельные и блочные дома идут уровнем ниже, но тем не менее пропускают потоки энергии. Хуже всех так называемые «монолиты».
8. Если форма дома квадратная или прямоугольная.
9. Дома со шпилями на крышах благоприятны, так как устремлены в небо. Плоская крыша дома нейтральна.
10. Если вход в подъезд и этаж, на котором расположена квартира, хорошо освещены.

Плохо:

1. Если дом построен на месте старого кладбища или расположен недалеко от кладбища, заброшенного или действующего.
2. Если дом построен на месте бывшего болота или осушенного русла реки, городской свалки.
3. Если в радиусе одного километра находятся большие антенны или различные НИИ с их аппаратурой.
4. Если вблизи находятся высоковольтные линии электропередач, трансформаторные будки.
5. Если рядом с домом расположено оживленное шоссе или дорога, перекресток больших дорог, сложные транспортные развязки, эстакада, железнодорожные мосты, тоннели, быстро протекающая река. Будьте внимательны, потому что именно эти факторы по фэн-шуй указывают на то, что могут возникнуть проблемы с финансами.
6. Расположенные недалеко заводы, фабрики, ТЭЦ, заводы по сжиганию мусора, свалки, дымные трубы.

- >7. Если поблизости располагаются так называемые «дома страдания»: станции скорой помощи, больницы, морги, тюрьмы, сизо и другие подобные заведения.
- B. Если дом в форме круга.
 - 9. Если дом построен по монолитной технологии, хотя при этом он может быть облицован кирпичом.
 10. Когда окна квартиры выходят на окна соседей так, что можно их видеть так же, как и вас.
 11. Если окна в квартире от пола до потолка, как это сейчас иногда делают некоторые застройщики.
 12. Если даже в дневное время квартира требует дополнительного электрического освещения.
 13. Если это новый дом, узнайте, если есть такая возможность, никто ли не погиб при строительстве.
 14. Если подъезд грязный, плохо освещенный, со сломанными почтовыми ящиками, с разбитой входной дверью, с неприятными запахами.
 15. Если хозяева продают новую квартиру, в которой не смогли доделать ремонт и завершить благоустройство по причине нехватки денежных средств.
 16. Если в квартире пролилась кровь или был значительный пожар.

Еще несколько простых советов. Если вы решили заменить окна в своей квартире на современные пластиковые, которые не пропускают воздух, увы, это не лучшее решение. Ведь по фэн-шуй они препятствуют проникновению воздуха и не дают свободно передвигаться благотворной энергии Ци. При замене поставьте хотя бы одно, сделанное по другой технологии или отреставрируйте старые рамы.

Иногда на просмотре квартиры или после него клиенты интересуются, кто жил в этом жилом помещении,

кто был хозяином в прошлом, не болели ли обитатели, не умер ли кто-то здесь, в какую квартиру переезжают нынешние владельцы. Считаю, что вопросы совершенно естественные и не стоит обижаться, особенно если на них взглянуть с точки зрения фэн-шуй. Например, в фэн-шуй замечено, что квартира со вторичного рынка обязательно принесет удачу новому владельцу, если в период проживания в ней кто-то из ее обитателей сыграл свадьбу, у кого-то родился ребенок или несколько детей, собственники, наконец, обменяли через куплю-продажу данную квартиру на большую или на равнозначную квартиру, но в лучшем районе города или ту, где жили состоятельные люди. Если же в квартире кто-то долго болел, потом умер или владельцы переехали жить в худшие условия, конечно, это не очень хорошо. Но кое-что можно. Расскажу одну историю.

Одна моя клиентка долго, кропотливо и придирчиво искала для своей семьи трехкомнатную квартиру. Наконец, остановила свой выбор на подходящем по деньгам варианте. Мы внесли задаток, начался процесс сбора документов и частое общение с хозяйкой квартиры. Мы узнали, что женщина решила продать эту трехкомнатную квартиру, чтобы купить двухкомнатную, получить доплату, которая необходима на лечение проживающего с ней взрослого сына. Что ж, бывает такое в жизни. Сделка прошла благополучно, и вскоре моя клиентка с радостной энергией обустраивала свое новое жилище.

Я всегда поддерживаю отношения с теми людьми, которым помогла разрешить квартирный вопрос. Однажды, позвонив этой женщине, услышала новость, что сын прежней хозяйки увлекался спиртным (об этом рассказали соседи), и, естественно, этот обмен для семьи был

вынужденным, что могло плохо сказаться на жизни новых обитателей. На счастье моя клиентка интуитивно почувствовала необходимость сделать в квартире хороший ремонт, поменяв практически все, кроме стен, разумеется. А потом по моему совету пригласила православного служителя для освящения своего жилища. Эта семья очень счастливо живет в этой трехкомнатной квартире и сегодня. Бывая иногда у них в гостях, я всегда отмечаю необыкновенный простор, свет и удивительную гармонию, струящуюся отовсюду.

В реальности бывает так: вы задаете необходимые вопросы, но, к сожалению, не всегда получаете на них правдивые ответы, как получилось в вышеописанном случае. Если вам нравится квартира или просто нет другого выхода, например, по причине нехватки денежных средств или из-за того, что заканчиваются сроки, отведенные в договоре для подбора варианта, тогда прислушайтесь к себе, насколько вам хорошо здесь, не чувствуете ли вы дискомфорта. И самое главное — окажите квартире побыстрее «скорую помощь» в виде тщательного очищения пространства всеми доступными вам способами. Еще лучше, если в ней сделать хороший ремонт по вашим средствам.

В качестве «скорой помощи» отлично работает следующий способ очищения по фэн-шуй. Возьмите чистое ведро, положите в него цедру от 9 очищенных апельсинов или лимонов, налейте воды и оставьте на некоторое время, чтобы вода напиталась запахом, энергией кожи. Закончив основную уборку в квартире, разбрьзгайте приготовленную воду по всему пространству квартиры. Кстати, эту процедуру можно делать не только в период переезда, а всегда, когда вам только захочется.

В моем арсенале множество так называемых «квартирных» историй. Расскажу еще одну из них. Несколько лет назад ко мне домой позвонила женщина по рекомендации моей соседки. Она попала в затруднительную ситуацию и хотела разрешить ее, продав одну из квартир. Мы договорились о встрече, и я отправилась смотреть квартиру, чтобы правильно оценить ее. Квартира находилась в **круглом** доме, и я впервые попала в подобное сооружение. В этой квартире мне было как-то не по себе, ведь в каждой комнате стены совсем не параллельные. И потом эти острые и тупые углы в отличие от привычных в 90°.

При встрече клиентка поведала мне свою житейскую историю. После переезда в эту квартиру она с мужем решила открыть несколько торговых точек для реализации продуктов питания. Для этого взяли кредит в банке, предварительно все просчитав вместе со специалистами. Но несмотря на титанические усилия, что-то не ладилось у них с мужем, хотя соседние торговые точки процветали. Наконец, ситуация стала критической: надо платить проценты по займу, а денег нет, и супруги решили продать эту квартиру, чтобы избавиться от давящего долга. На счастье, у этих людей было другое жилье. А самое интересно то, что сразу же после реализации неприятной квартиры торговые дела этой четы заметно улучшились.

Фэн-шуй запрещает жить в доме, имеющем непараллельные стены, которые, как и окна от пола до потолка, могут привести обитателей к уменьшению финансовых потоков и даже к разорению. Будьте внимательны! Но вот вопрос: о чём думают архитекторы,

проектирующие подобное. Уверена, что настанет день, когда создавая современные дома, архитекторы обязательно посоветуются со знатоками фэн-шуй.

КАК ПРАВИЛЬНО ПЕРЕЕХАТЬ в новую для ВАС квартиру

Переезд в новую квартиру или дом — очень важное событие в жизни каждого человека. К нему нужно отнестись серьезно и тщательно подготовиться. Лучше всего осуществить переезд между 9 и 11 часами утра того дня, который вы наметили для этого. При этом неважно перевозите ли вы все свои вещи или только их малую часть. Когда зайдете в квартиру, прежде всего широко откройте окно или балконную дверь, чтобы впустить мощную струю свежего воздуха. Затем пройдите на кухню и в ванную комнату и на несколько минут откройте краны с водой. Это очень эффективное очищающее действие, помогающее прогнать застойные и негативные энергии, оставшиеся от предыдущих жильцов. Включите везде свет, тем самым продолжая очищение. Включите радио или магнитофон с хорошей мелодией или песней, которая вам нравится, тем самым приглашая новые **ваши** энергии в квартиру. Вскипятите чайник, заварите чай и выпейте первую чашечку горячего чая в вашем новом доме. Фэн-шуй рекомендует переночевать в квартире, даже если вы не полностью перевезли ваши вещи. Если по какой-то причине у вас нет такой возможности, например, вы осуществляете переезд по частям, оставьте в новой для вас квартире вашу ночную сорочку или пижаму.

Замечательно, если перед переездом вы сделали ремонт, хотя бы косметический, ведь это поможет вам

практически мгновенно воссоздать ваш дух и вашу собственную атмосферу в квартире. Но бывает так, что такой возможности просто не существует, потому что у вас альтернативная сделка и сроки, прописанные в договоре, не позволяют вам спокойно и расслабленно заняться ремонтом. Не расстраивайтесь! Этой ситуации можно легко помочь. Просто вымойте квартиру как следует, а ремонт сделаете позже. При этом любую уборку квартиры, ежедневную или генеральную, можно превратить в волшебное действие. Подметая пол, визуализируйте (представляйте), что с каждым взмахом щетки все плохое покидает вашу квартиру, а пылесос втягивает не только пыль и мелкий мусор, а также раздражение, злость, зависть, беспокойство, тревогу и другие негативные эмоции, оставшиеся от прежних жильцов, проблемы, усталость и стрессы, несчастья и неприятности, вода же замечательно растворяет обиды и смывает ссоры. А усиливает ее действие простая поваренная соль, добавленная в воду, примерно 100 граммов на ведро воды. Единственное, что необходимо сделать сразу же после заселения, так это ликвидировать всевозможные поломки, если они, конечно, остались от предыдущих жильцов. Все, что сломано или не работает, — это плохой фэн-шуй.

Встречая различных людей, хозяев квартир, я наблюдала, как по-разному они относятся к своему жилью. Одни до последнего момента сделки, вплоть до подписания акта передачи квартиры, холят и лелеют свое жилище, оставляя при этом новым хозяевам идеальный порядок и чистоту, некоторые, покидая навсегда свое старое жилище, даже целуют и гладят стены, в которых провели какой-то период своей жизни. Другие же не торопятся навести порядок, рассуждая при-

мерно так: «Квартира практически не моя, не хочу больше вкладывать деньги и мои усилия в нее, меня ожидает новая приятная жизнь в другой квартире, вот там я и буду стараться. А эта... Да ну ее, надоела, пусть все делают другие хозяева. Меня здесь все раздражает». На мой взгляд, опасные мысли. Напомню: подобное притягивает подобное; все, что вы оставили на старой квартире (например, текущие краны, сломанные замки, разбитое стекло или другие поломки), непременно материализуется в квартире новой через какое-то время.

Расскажу интересный случай. Как-то я продавала альтернативную квартиру. Однажды на просмотр пришла покупательница, которая давно искала что-то похожее. Моя интуиция подсказывала мне, что именно она внесет задаток за квартиру. Эта женщина была очень внимательна к своему будущему жилью, она, не торопясь, осмотрела квартиру, обращая внимание на все мелочи, в том числе и краны, проверила не подтекают ли. Один из кранов подтекал, и она любезно попросила хозяйку заменить прокладку. Какая ерунда! Ведь копеечное дело пяти минут, но моя продавец не хотела ничего делать, предвкушая, как она наладит свою жизнь и жизнь своих домашних в другой — покупаемой квартире, которую мы через некоторое время подыскали. Так она и передала по акту свою старую квартиру с подтекающим краном, а я выслушала потом не очень лестное мнение об этом человеке.

Не так давно дочь этой нерадивой хозяйки обратилась ко мне по вопросу обмена своей квартиры. Во время беседы, естественно, я поинтересовалась, как живется ее матери на новом месте. «Все замечательно, — ответила эта молодая женщина. — Вот только все краны

пришлось заменить, несмотря на то, что были практически новые: то фильтр полетел, то резьбу свернули». Я сразу же вспомнила тот злополучный кран с протечкой, и мне стало все понятно.

Будет значительно лучше, если вы сделаете усилие и устраниете мелкие поломки, а вместе с этим приведете свои негативные мысли по отношению к квартире в позитивное состояние. А с ними и нужный для обмена вариант подыскать значительно легче.

Когда же вы, наконец, собираете вещи в коробки и мешки, одним словом, готовитесь к переезду, постарайтесь вспоминать только о позитивных и приятных периодах и моментах вашей жизни в старой квартире. Выполняя подобное упражнение вы делаете два добрых дела одновременно: формируете свою будущую гармоничную жизнь и оставляете позитивное настроение тем людям, которые приобрели вашу квартиру.

Уверена, что в любой квартире можно найти положительные моменты: просто вспомните те периоды вашей жизни, когда вы были радостны или просто от души благодарили ваше жилье за то, что дарило вам тепло и спасало от непогоды.

Дорогие хозяева квартир, поймите меня правильно. Я не призываю вас делать ремонт и другие дорогостоящие изменения в квартире непосредственно перед продажей или обменом. Я прекрасно понимаю, что это сложно, затратно, а главное не увеличивает значительно стоимость квартиры. Просто помните, что квартира реализуется быстрее, если она аккуратна и без поломок. Хочу напомнить вам один из принципов Дейла Карнеги — поставьте себя на место другого человека. Захочется ли вам приобрести квартиру с видимыми полом-

ками, мусором на полу, паутиной и запахом затхлости? Предвижу ответ «нет», а если «да», то, по мнению любого из риэлторов, цена такой квартиры должна быть на порядок ниже, а на это не всегда готов идти хозяин.

Задача риэлтора и состоит в том, чтобы «поработать» с продавцом в направлении возможного максимального улучшения квартиры. Пусть Она несовременная или требует ремонта, но вымыть окна, чтобы они пропускали как можно больше солнечного света, убрать старые ненужные вещи и вынести хлам, чтобы создать ощущение простора, вымести пыль и снять паутину, ликвидировать явные поломки — это по силам каждому человеку, продающему или меняющему свое жилье.

Когда вы окончательно переедете в новую квартиру, несмотря на занятость, вернитесь в старую, уберите мелкий мусор, оставшийся после переезда, протрите пыль, еще раз вспомните годы, проведенные здесь в положительном ключе и, наконец, проделайте следующее удивительное по силе упражнение: на листочке бумаги запишите, что вы берете в новую квартиру. Например, одна из моих клиенток записала такие слова, значимые для нее: «Я беру с собой здоровье, изобилие, любовь, добро, благополучие, гармонию». На прощание оставьте на видном месте немногих металлических денег, которые принесут материальную удачу вам на новом месте, а покупателям в вашей бывшей квартире. Все. Переезд завершен. Я желаю вам благополучной жизни в новой для вас квартире и исполнения всех заветных желаний.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дорогие друзья! Я благодарю вас за то, что вы прочитали эту книгу. Искренне хочу, чтобы предложенная информация работала на вас самым эффективным образом и принесла большую удачу. Я надеюсь, что она поможет каждому, обратившему на нее внимание: кто-то найдет для себя интересную творческую работу, какой, по моему мнению, является риэлторская деятельность, кто-то повысит свои показатели в продаже недвижимости, кто-то определит для себя новые неожиданные источники для увеличения личного клиентского потока, кто-то поймет, как улучшить свой внутренний позитивный настрой, а кто-то увлечется фэн-шуй, делясь полученными знаниями со своими клиентами. Я живо представляю эти счастливые положительные перемены в вашей жизни.

Моя особая радость относится к тем, кто хорошо решил свои жилищные вопросы. Счастливой вам жизни на новом месте! Я буду рада, если вы расскажете свои квартирные истории, написав мне по следующему электронному адресу: fortuna888@bk.ru

Я с огромным удовольствием опубликую наиболее интересные из них на страницах моего персонального сайта: <http://www.italvrussiadom.com> или сайта www.italiadom.ru. или дополню ими с вашего разрешения следующее издание книги.

Я буду благодарна практикующим риэлторам, которые захотят поделиться своими достижениями и успехами, бесценным опытом в работе с самыми замечательными людьми на свете — клиентами.

X

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Основания для признания сделки недействительной

Сделка может быть признана недействительной по решению суда в случаях, если:

1. Договор купли-продажи не соответствует закону.
2. Нарушены права несовершеннолетних.
3. В сделке участвовало неуполномоченное лицо (лжедоверенность).
4. Совершение сделки юридическим лицом вне пределов его правоспособности или неуполномоченным представителем.
5. Нарушения в принятии наследства.
6. Отсутствие согласия супруга на совершение распорядительных действий по совместно нажитому имуществу.
7. Ущемление прав несовершеннолетних, уехавших на постоянное место жительства за границу.
8. Неправильное оформление документов при передаче большей суммы денег, чем указано в договоре купли-продажи.
9. Ущемление прав лиц, выписанных по броне или лиц, находящихся в местах лишения свободы, а также лиц, выехавших на постоянное место жительства за границу, но с сохранением гражданства РФ.
10. Подделка правоустанавливающих документов или изготовление фальшивых. Также сюда относятся подчистки, поправки, неточности в тексте договора купли-продажи.
11. Совершение" уголовно наказуемых деяний с целью завладения имуществом.
12. Переоформление недвижимости, полученной в результате насилиственных действий, на подставных лиц..
13. Сделка является мнимой или притворной. Например, вместо договора купли-продажи комнаты в коммунальной квартире оформляется договор дарения.
14. Мнимый родственный обмен.

15. Фиктивное снятие с регистрационного учета (без постановки на регистрационный учет по новому месту жительства).
16. Сознательное невозвращение кредита, полученного под залог недвижимости.
17. Переоформление недвижимости на подставное лицо с целью уклонения от ареста имущества.
18. Продавец или покупатель ограничены судом в дееспособности
19. Продавец или покупатель признаны недееспособными.
20. Совершение сделки в состоянии алкогольного, наркотического (токсического) опьянения, в болезненном состоянии.
21. Договор заключен под влиянием обмана, заблуждения.
22. Кабальная сделка, когда договор заключен при стечении тяжелых обстоятельств на невыгодных условиях.
23. Одна из сторон в сделке — несовершеннолетний, то есть ребенок до 18 лет, без соответствующего разрешения.

**Памятка риэлтору
при внесении предоплаты
за жилое помещение**

Дополнения, которые должны приурочиваться или которые необходимо внести в договор с Агентством при внесении предоплаты (задатка, аванса, денежной суммы), где Заказчик — риэлтор, Агентство — агентство по недвижимости, куда риэлтор вносит предоплату за квартиру или комнату в коммунальной квартире.

1. Если в результате проведенной юридической проверки документов и проверки обстоятельств заключения предыдущих сделок с квартирами или комнатами, участвующими в готовящейся сделке, будут выявлены основания для признания судом сделки (сделок) недействительными, или возможность предъявления обоснованного судебного иска о вселении лиц, не являющихся собственниками квартир или комнат, или будет установлено, что кто-либо из собственников квартир, лиц, зарегистрированных в квартирах или комнатах, состоит на учете в ПНД (психоневрологический диспансер) или НД (наркодиспансер), Заказчик имеет право расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке. В таком случае Агентство возвращает Заказчику все полученные от него денежные средства в течение трех банковских дней со дня расторжения договора.

2. В договоре или дополнительном соглашении к нему надо указать цену приобретаемой квартиры или комнаты.

3. Если квартира или комната продаётся по доверенности, рекомендуется выяснить обстоятельства ее получения и взять ксерокопию.

4. Риэлтор должен получить подтверждение факта получения внесенной денежной суммы.

5. Если из текста договора не следует, что внесенная денежная сумма (задаток, аванс, предоплата или другое) входит в стоимость квартиры, необходимо записать в договор: «Внесенная сумма входит в стоимость приобретаемой квартиры или комнаты».

6. В случае наличия у собственника квартиры или комнаты несовершеннолетних детей, имеющих право проживания в данном жилом помещении, но не зарегистрированных в нем, внести дополнение, в договор: «Агентство обязуется предоставить Заказчику документальное подтверждение регистрации несовершеннолетних детей продавца квартиры или комнаты по другому месту жительства».

7. Внести дополнение: «В случае, если несовершеннолетние дети были сняты с регистрационного учета менее, чем за шесть месяцев до приватизации, агентство обязуется возвратить Заказчику внесенную им денежную сумму в полном объеме.

8. Внести дополнение: «Квартира оформляется в собственность лица, указанного Заказчиком».

9. Внести дополнение: «Агентство обязуется письменно уведомить Заказчика о нахождении альтернативного жилья в срок до_____. В случае невозможности подобрать альтернативу для собственника квартиры или комнаты в срок до_____. Все внесенные Заказчиком денежные суммы возвращаются ему в полном объеме в течение одного рабочего дня со дня истечения срока.

10. В договоре необходимо указать сроки снятия с регистрационного учета и передачи квартиры по акту.

11. Внести дополнение: «Агентство гарантирует, что на момент заключения договора квартира абонирована спаренным/неспаренным телефонным номером (указать телефонный номер), который не будет снят, а продавец квартиры подпишет согласие на перевод телефонного номера на имя нового собственника квартиры.

12. Внести дополнение: «Оплата квартиры или комнаты производится через депозитарий банка (указать название банка и адрес), удостоверение договора купли-продажи квартиры или комнаты производится нотариусом (указать фамилию, имя и отчество, адрес) или в простой письменной форме. Заказчик/Агентство обеспечивает государственную регистрацию указанного договора. В случае, если продавцами альтернативных квартир будут предложены другие условия, стороны готовы обсуждать их».

13. Внести дополнение: «Расходы по оформлению договора купли-продажи несет

Оплата банковской ячейки — Агентство/Заказчик

Нотариус — Агентство/Заказчик

Простая письменная форма — Агентство/Заказчик

Государственная регистрация — Агентство/Заказчик

14. Необходимо согласовать и записать в договор сроки доступа к банковской ячейке, документы, предоставляемые банку для доступа к ячейке, количество банковских ячеек, у кого хранится ключ от банковской ячейки, стоимость аренды банковской ячейки.

15. Надо договориться о том, какая цена квартиры будет стоять в договоре купли-продажи и зафиксировать эту договоренность.

16. Внести дополнение: «Агентство обязуется предоставлять Заказчику копии документов, необходимых для заключения договора купли-продажи по мере их получения, но не позднее, чем за три дня до сделки».

• 17. Внести дополнение: «Все обязательства и гарантии сторон по настоящему договору подлежат исполнению как в отношении приобретаемой Заказчиком квартиры или комнаты, так и в отношении всех квартир или комнат, приобретаемых в качестве альтернативы, где под альтернативной понимается квартира или комната, приобретаемая взамен продаваемой».

18. Внести дополнение: «День проведения сделки назначается по взаимному согласию сторон. Агентство обязуется уведомить Заказчика о своей готовности к проведению сделки не позднее, чем за три рабочих дня».

19. Внести дополнение: «Агентство содействует Заказчику в получении от продавца (продавцов) квартиры или комнаты расписки на всю полученную им денежную сумму за продажу квартиры».

Желательные дополнения

20. Обязанности Агентства считаются выполненными после государственной регистрации договора купли-продажи квартиры, снятия всех с регистрационного учета и постановки на регистрационный учет по новому месту жительства, а также подписания акта передачи квартиры или комнаты.

21. В случае продажи квартиры третьим лицам в течение срока действия настоящего договора Агентство возвращает Заказчику внесенные им денежные суммы, а также выплачивает неустойку в размере 100% внесенных Заказчиком денежных сумм.

22. Агентство гарантирует отсутствие задолженностей по коммунальным платежам, оплате за свет, газ, абонентской плате за телефон, междугородным и международным переговорам на день подписания акта передачи квартиры или комнаты, а в случае, если такая задолженность будет обнаружена, Агентство обязуется погасить ее.

23. Агентство гарантирует, что до подписания акта передачи недвижимости не будет произведен демонтаж какого-либо оборудования или неотъемлемых элементов квартиры или комнаты.

24. Агентство гарантирует, что квартира не подверглась перепланировке или изменению конструкции без законного оформления, а в случае, если такая перепланировка производилась, Заказчик имеет право потребовать возврата всех внесенных денежных сумм.

- 25. Агентство гарантирует, что дом, в котором находится квартира или комната, не идет под снос, реконструкцию, капитальный ремонт, регистрационный учет по месту жительства открыт.

На договоре должна стоять круглая печать Агентства и подпись уполномоченного лица. Необходимо удостоверить личность и проверить полномочия представителя Агентства. Если договор подписывается по доверенности, взять ее копию, если по Уставу, посмотреть Устав, если договор подписывает Генеральный, директор, посмотреть выписку из протокола собрания учредителей о назначении и срок его полномочий.

Безусловно, что каждые переговоры — это уникальная работа риэлтора, который может действовать, исходя из конкретной ситуации.

**Дополнения, которые необходимо внести
в договор с покупателем**

1. Заказчик проинформирован о том, что в квартире установлен отдельный/спаренный телефонный номер (отсутствует телефонный номер) и не возражает от приобретения квартиры.

2. Квартира абонирована отдельным телефонным номером _____-_____. Агентство обеспечивает получение от продавца квартиры заявления о согласии перевода телефонного номера на имя нового владельца.

3. Заказчик проинформирован о том, что в квартире произведена незарегистрированная перепланировка и не возражает против приобретения квартиры.

4. О довнесении предоплаты. Заказчик обязуется довнести в качестве предоплаты сумму в размере _____. (_____) рублей в течение одного рабочего дня с момента предъявления требования.

5. Если в ходе юридической проверки квартиры будут обнаружены документально подтвержденные факты, которые могут привести к ограничению или лишению права собственности у будущего владельца, Заказчик забирает внесенную им денежную сумму, указанную в п. № ____ договора.

6. Заказчик имеет право забрать внесенную предоплату, если Агентство не подберет альтернативную квартиру в срок до _____.

7. В случае продажи квартиры третьим лицам в срок действия договора при участии Агентства внесенная Заказчиком сумму подлежит возврату, а Агентство выплачивает Заказчику штраф в размере внесенной денежной суммы.

8. Заказчик имеет право забрать внесенную предоплату в срок до _____, в случае если Заказчику откажут в получении ипотечного кредита приобретение квартиры.

9. Стороны обязуются в срок до _____. составить опись имущества, оставляемого в квартире. Опись имущества является неотъемлемой частью договора.

Приложение 4

**Документы, необходимые для оформления
права собственности (приватизации)
на жилое помещение**

1. Ордер (выписка из решения) (подлинник и ксерокопия на бумаге формата А4).
2. Экспликация, поэтажный план из БТИ (Бюро технической инвентаризации) (подлинники и копии, заверенные в БТИ).
3. Паспорта всех граждан, зарегистрированных в жилом помещении. Несовершеннолетние после 14 лет должны иметь паспорт. Паспорта подлежат замене в 20 и 45 лет.
4. Свидетельства о рождении детей.
5. Ксерокопии паспортов (стр.2-3, вся регистрация (прописка)) и свидетельств о рождении несовершеннолетних (на бумаге формата А4).
6. Справка о замене паспорта с указанием причины обмена (за период с сентября 1991 года по настоящее время).
7. Выписка из домовой книги. (2 экземпляра)
8. Копия финансового лицевого счета. (2 экземпляра)
9. Выписка из домовой книги с прежнего места жительства (после сентября 1991 года).
10. В случае перемены места жительства в период с сентября по настоящее время надо предоставить выписки из домовых книг со всех мест проживания, а также справку о том, что гражданин не участвовал в приватизации.
11. Договор социального найма (подлинник и ксерокопия).
12. Если кто-то был выписан с приватизируемой площади по решению суда, то надо предоставить ксерокопию решения суда.
13. Квитанция об оплате приватизации (подлинник и ксерокопия на бумаге формата А4).
14. Нотариально заверенная доверенность, если приватизация оформляется по доверенности (подлинник, 2 нотариально заверенные копии, несколько ксерокопий).
15. Если кто-то из совершеннолетних членов семьи решил отказаться от приватизации, то необходимо предоставить отказ, нотариально заверенный.

Приложение 5

**Документы, необходимые для приватизации
жилых помещений при отсутствии ордера
или решения о разделе/объединении
лицевых счетов**

1. Заявление.
2. Объяснительная записка от ДЭЗ на имя председателя общественной жилищной комиссии при префекте округа г. Москвы с объяснением причин отсутствия ордера (решения о разделе) и с просьбой разрешить приватизацию жилого помещения.
- 3» Развернутая выписка из домовой книги с момента заселения жилой площади.
4. Копия финансового лицевого счета.
5. Архивная копия решения о предоставлении жилой площади (Центральный муниципальный архив). В случае отсутствия в архиве сведений о предоставлении жилой площади, взять справку о том, что сведения не сохранились и представить подтверждение паспортного стола отделения милиции района, на территории которого проживает заявитель, о регистрации (прописке) по данному адресу (поставить штамп с подписью начальника паспортного стола на выписке из домовой книги).
6. Экспликация и поэтажный план из БТИ (Бюро технической инвентаризации).
7. Справка, заменяющая ордер (форма 11, готовит ДЭЗ)
8. В случае отсутствия обменного ордера, представляется документ из бюро обмена того района, где обмен оформлялся: копия корешка обменного ордера или копия протокола заседания комиссии. В случае отсутствия сведений представляется справка, что сведения об обмене не сохранились.

Приложение 6

**Документы, необходимые для получения
свидетельства о праве на наследство**

1. Заявление, написанное до шести месяцев со дня смерти.
 2. Свидетельство о смерти (оригинал и ксерокопия).
 3. Свидетельство о браке (оригинал и ксерокопия).
 4. Свидетельство о рождении (оригинал и ксерокопия).
 5. Справка из ЕИРЦ о постоянном проживании наследодателя (умершего) в городе Москве до дня смерти.
 6. Экспликация, поэтажный план, справка о стоимости жилого помещения на день смерти из БТИ (Бюро технической инвентаризации).
 7. Выписка из домовой книги из паспортного стола ЕИРЦ или ЖЭКа.
 8. Копия финансового лицевого счета из бухгалтерии ЕИРЦ или ЖЭКа.
 9. Правоустанавливающие документы на жилое помещение.
 10. Сберкнижка.
 11. Технический паспорт на автомобиль.
 12. Справка об отсутствии задолженности по налогам из налоговой инспекции.
 13. Квитанция об уплате сбора на транспортное средство.
 14. Справка из ЖСК (жилищно-строительный кооператив) о сумме паенакопления и времени вступления в кооператив.
 15. Справка из органов, производящих государственную регистрацию, об отсутствии арестов и запрещений на жилое помещение.
 16. Завещание с отметкой нотариуса о том, что оно не отменялось и не изменялось.
 17. Паспорта наследников.
 18. Нотариально заверенная доверенность в случае, если наследство оформляется по доверенности от наследника, ее нотариально заверенные копии и несколько ее ксерокопий.
- Список документов зависит от того, какое имущество осталось после смерти наследодателя.

Приложение 7

**Порядок снятия и постановки на
регистрационный учет**

1. По старому месту жительства в ЕИРЦ или ЖЭКе необходимо взять следующие документы:
 - выписку из домовой книги по старому месту жительства — в паспортном столе;
 - копию финансового лицевого счета по старому месту жительства — в бухгалтерии.
2. По новому месту жительства после открытия лицевого счета необходимо получить следующие документы:
 - выписку из домовой книги по новому месту жительства — в паспортном столе;
 - копию финансового лицевого счета по новому месту жительства — в бухгалтерии.
3. В паспортный стол по новому месту жительства предоставить правоустанавливающие документы на квартиру и несколько их ксерокопий, оформить заявление о регистрации по форме № 6, поставив круглую печать ЕИРЦ или ЖЭКа, заверив подписи всех регистрирующихся в соответствующем окне. В этот момент все регистрирующиеся должны лично присутствовать с паспортами. Это относится и к несовершеннолетним после 14 лет. Родители несовершеннолетних до 14 лет предоставляют свидетельства о рождении и их ксерокопии. Все ксерокопии должны быть представлены на бумаге формата А4.
4. С вышеперечисленным пакетом документов обратиться в паспортный стол районного отделения милиции, где необходимо получить разрешение на регистрацию (начальник отделения милиции района делает надпись о разрешении, расписывается и ставит печать на форме № 6).
5. Мужчинам и женщинам, состоящим на воинском учете, необходимо сняться с воинского учета в военкомате по старому месту жительства и встать на воинский учет в военкомате по новому месту жительства. Для этого необходимо лично явиться в соответствующие районные военкоматы с военным билетом или приписным свидетельством и формой

№ 6 и документами, прикрепленными к ней. В некоторых паспортных столах эту работу делают паспортисты.

6. Сдать в паспортный стол ЕИРЦ или ЖЭКа все выше-названные документы.

В зависимости от организации работы паспортного стола сроки возврата паспортов с регистрацией (пропиской) по новому месту жительства варьируют от одной до трех недель. В результате этого в паспортах ставятся-два штампа: «Снят с регистрационного учета» и «Зарегистрирован по месту жительства с указанием адреса нового места жительства». Отрывной корешок формы № 6 «Заявление о снятии с регистрационного учета по месту жительства» работники паспортного стола районного отделения милиции отправляют фельдъегерской почтой в районное отделение милиции, к которому относится ваш старый адрес проживания. Оттуда сведения попадают в паспортный стол ЕИРЦ или ЖЭКа старого места жительства, где вас официально снимают с регистрационного учета. До момента поступления отрывного корешка от формы № 6 вы и члены вашей семьи являетесь зарегистрируемыми в двух местах.

**Документы, необходимые для оформления
сделки купли-продажи и ипотеки
недвижимости**

**Примерный перечень документов,
представляемых в банк до выдачи кредита**

1. Заключение об оценке недвижимости (оценка производится независимым оценщиком из списка, одобренного банком, предоставляется оригинал Заключения).

2. Для лиц-нерезидентов — нотариально заверенные переводы паспортов таких участников сделки.

3. Правоустанавливающие документы на покупаемую недвижимость (например, договор купли-продажи квартиры или свидетельство о собственности).

4. Справка БТИ (Бюро технической инвентаризации) о стоимости квартиры, экспликация, поэтажный план.

5. Расширенная (архивная) выписка из домовой книги за 5 лет с указанием всех, кто становился на регистрационный учет, кто, куда и на каком основании снимался с регистрационного учета, есть ли выписанные в места лишения свободы без срока давности и по призыву в ряды Вооруженных Сил.

6. Справка об отсутствии задолженностей по коммунальным платежам.

7. Ксерокопии паспортов собственников жилого помещения (все страницы).

8. Справки из психоневрологического и наркологического диспансеров на всех участников сделки.

9. Справка из налоговой инспекции об отсутствии задолженностей по уплате налога на имущество в случае покупки квартиры, приобретенной нынешними собственниками по договору дарения или по свидетельству о праве на наследство по закону или по завещанию.

10. Копии свидетельств о браке/ разводе продавца и заемщика.

11. На всех недееспособных и/или ограниченно дееспособных лиц (например, несовершеннолетних детей) необходимо разрешение органов опеки и попечительства.

12. При продаже квартиры лицами, отнесенными к группе риска по возрастным показателям (пенсионеры), необходимы документы, подтверждающие наличие у продавца иной жилплощади, где он будет проживать (например, форма 6 с разрешением начальника паспортного стола о регистрации по новому адресу).

13. Свидетельства о смерти (при совершении сделок с имуществом, полученным в порядке наследования, по договорам купли-продажи квартиры с пожизненным проживанием, а также во всех иных необходимых случаях).

14. Иные необходимые документы, в зависимости от характера сделки с недвижимостью.

Нотариальное оформление

1. Кредитный договор (оригинал) и копия, заверенная банком.

2. Для лиц-нерезидентов — нотариально заверенные переводы паспортов таких участников сделки.

3. Правоустанавливающие документы на квартиру.

4. Выписка из домовой книги.

5. Копия финансового лицевого счета.

6. Справка от отсутствии задолженностей по коммунальным платежам.

7. Справка БТИ о стоимости, экспликация и поэтажный план.

8. Паспорта всех участников сделки и/или лиц, имеющих доверенность на совершение сделки купли-продажи/ипотеки.

9. Справка из налоговой инспекции об отсутствии задолженностей по уплате налога на имущество в случае покупки квартиры, приобретенной нынешними собственниками по договору дарения или по свидетельству о праве на наследство по закону или по завещанию.

10. Личное присутствие на сделке лиц, являющимися собственниками имущества (супруг/супруга) либо нотариально оформленное согласие таковых лиц на совершение сделки купли-продажи.

11. Уставные документы юридического лица.

12. Заемщик и все члены его семьи, проживающие с ним, подписывают нотариально удостоверенное обязательство об освобождении квартиры в случае наложения взыскания, в случае участия в сделке недееспособных и/или ограниченно дееспособных лиц.

15. Свидетельства о смерти (при совершении сделок с имуществом, полученным в порядке наследования, по договорам купли-продажи квартиры с пожизненным проживанием, а также во всех иных необходимых случаях).

16. Свидетельства о браке/разводе на всех участников сделки, кто состоит или состоял в браке.

17. Иные необходимые документы, в зависимости от характера сделки с недвижимостью.

Государственная регистрация

1. Заявление покупателя-залогодателя на регистрацию договора куплипродажи.

2. Заявление кредитора-залогодержателя на выдачу свидетельства о регистрации права залога.

3. Документ, подтверждающий оплату регистрации (квитанция).

4. Документ, подтверждающий оплату госпошлины (квитанция).

5. Договор купли-продажи (2 оригинала и нотариально заверенная копия).

6. Оригинал кредитного договора (экземпляр заемщика).

7. Нотариально заверенная копия справки БТИ о стоимости, экспликация, поэтажный план.

8. Выписка из домовой книги.

9. Справка об отсутствии задолженностей по коммунальным платежам.

10. Уставные документы юридического лица.

11. Если необходимо, доверенности от продавца, от банка, от залогодержателя зарегистрировать залог.

12. Копии кодов ОКПО Банка (2 копии), если необходимо.

13. Паспорта участников сделки (оригиналы и ксерокопии).

14. Для лиц-нерезидентов — нотариально заверенные переводы паспортов таких участников сделки.

•15. Иные необходимые документы, в зависимости от характера сделки с недвижимостью.

Приложение 9

**Правильные ответы на тесты
О телефонной компетенции**

1. По правилам этикета телефонную трубку необходимо поднимать не позже третьего звонка.
2. Сообщить свое имя собеседнику необходимо в конце телефонного разговора, потому что именно сказанное в конце запоминается легче всего.
3. Принимая звонок, надо делать пометки.
4. Если в офисе никого нет, кроме вас, то лучше взять трубку и постараться помочь позвонившему человеку.
5. К клиенту, который звонит, лучше обращаться по имени.
6. По телефону лучше говорить низким голосом.
7. Если риэлтора пока нет в офисе, то надо сказать, что он на переговорах, на собрании, на совещании, на просмотре и т. п.
8. Пообещав что-то сделать для клиента, сделайте это сами.
9. Закончив телефонный разговор, дождитесь, когда ваш собеседник первым положит трубку.
10. Если вам неудобно говорить именно сейчас, запишите телефон клиента.
11. Если клиент долго и запутанно говорит, задайте стандартные уточняющие вопросы.
12. Если клиент мало говорит, задайте ему открытые вопросы.

Какой у вас тип телефонного поведения

Как подсчитать очки. Чтобы понять, какой стиль телефонного поведения вас характеризует, отметьте в следующем списке ваши честные ответы:

Вопрос	Ответы: «да» или «нет»		
1	В	Б	А
2	А	В	Б
3	В	Б	А
4	В	Б	А
5	Б	А	В
6	В	А	Б
7	А	В	Б
8	А	Б	В
9	В	Б	А
10	Б	А	В
11	В	Б	А
12	А	В	Б

Всего ответов «да» в колонке _____ x 2.

Всего ответов «нет» в колонке _____.

Вычесть число «нет» из числа удвоенных «да».

Очки на агрессивность, убедительность, подчиняемость
Максимальное количество очков в колонке +24.

Минимальное количество очков в колонке -12.

Объяснение простое: наибольшее количество очков указывает на телефонное поведение, наиболее типичное для вас.

Следующее максимальное количество очков указывает на ваш вторичный стиль телефонного поведения, то есть тип поведения, к которому вы прибегаете, когда ваш обычный стиль не подходит вам по каким-то причинам.

Минимальные очки указывают на тип телефонного поведения, которому вы менее всего склонны следовать.

Теперь, зная свои слабые стороны, вы легко можете их подкорректировать.

ЛитЕрдтурд

Вагин И. Думай и побеждай. М.: Изд.-торговый дом «Гранд Фаир пресс», 2001.

Бебстер Р. Фэн-шуй для успеха и счастья. СПб.: Тимошка, 1999.

Карнеги Д. Как перестать беспокоиться и начать жить. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Прогресс, 1991.

Кехо Д. Подсознание может всё! Минск: Попурри, 2002.

Литвак М.Е. Принцип сперматозоида. Ростов н/Д: Феникс, 2000.

Мандино О. Величайший торговец в мире. СПб.: Общество ведической культуры, 1995.

Роббинс Э. Беспределная власть. Минск: Попурри, 2000.

Соколов А., Майская А. Практический фэншуй для вашего дома. СПб: Тимошка, 2002.

Спиваковская А., Мхитарян А. 9 диалогов о психологии обыденной жизни. М.: Беато-пресс, Поматур, 2006.

Спиваковская А., Мхитарян А. 12 диалогов преображения себя и своей жизни. М.: Беато-пресс, Поматур, 2006.

Хей Л. Исцели свою жизнь. Сила внутри нас. Исцели свое тело. Рига: Литик, 1996.

Хилл Н. 16 законов успеха. Минск: Попурри, 2000.

Хопкинс Т. Искусство торговать. М.: Гранд-Фаир, 2001.

Шефферт Э. Я изменяю финансовую жизнь — я создаю богатство. Минск: Попурри, 2004.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Благодарности.....	7
Для тех, кто ищет свою профессию.....	8
Как продать квартиру без помощи риэлтора.....	18
1. Оценка квартиры	19
2. Реклама	21
3. Показы	22
4. Договоренности с продавцом (покупателем)	23
5. Подготовка сделки, включающая сбор необходимых для нее документов.....	25
6. День сделки (банк, нотариус, регистрация).....	28
7. Юридическое и физическое освобождение картиры, акт приема-передачи	29
Риэлтор-профессионал.....	32
Поиск новых клиентов.....	49
Правила работы с клиентом.....	65
Как вести телефонные переговоры.....	66
Переговоры.....	89
Правила ведения переговоров.....	89
Процесс продажи.....	93
1. Подготовка контакта	93
2. Создание контакта с клиентом.....	97
Формы продажи.....	99
Типы темпераментов.....	100
3. Выявление потребностей клиента, сбор информации, выслушивание	117
4. Представление товара, услуг, формулирование предложения	124

5. Работа с возражениями клиента	128
7. Завершение продажи.....	132
Послепродажное обслуживание клиента.....	138
Маленькие ступеньки к вашему успеху.....	145
Хотите верьте, хотите нет.....	151
Фэн-шуй и работа риэлтора.....	154
Действия для привлечения клиентов.....	160
Что можно сделать в офисе.....	163
Рабочее место.....	166
Цифры в фэн-шуй.....	169
Благоприятные направления.....	172
Переговоры в офисе и за его пределами.....	174
О завалах.....	175
Выбор новой квартиры с точки зрения фэн-шуй	191
Как правильно переехать в новую для вас квартиру.....	197
Заключение.....	202
Приложения.....	203
Литература.....	220

Популярное издание

Галина Васильевна ПАРУСОВА

СЕКРЕТЫ риэлторского МАСТЕРСТВА

Ответственный редактор *А. Михайленко*

Редактор *Н. Казакова*

Технический редактор *Г. Логвинова*

Корректор *Л. Горбунова*

Макет обложки: *М. Сафиуллина*

Компьютерная верстка: *Л. Никитина*

Сдано в набор 20.01.2008 г.

Подписано в печать 20.02.2008 г.

Формат 84x108 1/32. Бумага типогр. № 2.

Гарнитура «Школьная». Тираж 3 000.

Заказ № 409.

ООО «Феникс»

344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 80

е-mail: kazakova-fenix@mail.ru.

Тел.: (863) 261-89-60, тел./факс (863) 261-89-50

Отпечатано с готовых диапозитивов в ЗАО «Книга».

344019, г. Ростов-на-Дону, ул. Советская, 57.

Качество печати соответствует предоставленным диапозитивам.



и

ISBN 978-5-222-13450-4



9785222134504

Парусова Г. В.

Д*
ЮГИ ЕХЛ

ЕКРЕТЫ

Галина Васильевна Парусова - успешный риэлтор-практи] Её риэлторский стаж насчитывает 14 лет, более 8 из которы она проработала в крупной московской компании, пройдя та! путь от стажёра до ведущего эксперта-наставника, воспита успешных агентов по недвижимости, которые и сейча работают в агентствах недвижимости Москвы. Отмечен руководством компании многочисленными наградами званиями. В настоящее время занимается недвижимость! в Италии, даёт консультации продавцам и покупателя] недвижимости в Москве, проводит обучающие семинар] для агентов, делясь с ними своими знаниями и опыто» Увлекается психологией, фэн-шуй, постановками любительском театре.

"Я постоянно размышляю о том, каким образом можно повысит, эффективность работы риэлтора. Один из путей - великолепны! сервис для каждого обратившегося за помощью клиента, то если профессиональная услуга высшего качества, но этого мало. Очень важно буквально каждый день оттачивать умение общаясь с разными клиентами, совершенствовать способность устанавливать с ними особый контакт и особые отношения."

у,