

1.1. Ваш продукт

Начнем с описания профессии.

Откуда взялись маклеры, и кто это такие?

Слово «маклер» пришло в начале 18 в. из немецкого языка, где Makler — производное от makeln «посредничать», того же корня, что machen «работать». Согласно словарю «Маклер — специалист, профессионально занимающийся посредничеством при страховании, покупке и продаже товаров, услуг, ценных бумаг, объектов недвижимости. Этот специалист способствует заключению таких сделок путем сведения партнеров.

Основные виды маклеров:

- биржевой маклер;
- финансовый маклер;
- страховой маклер;
- маклер по недвижимости».

В рамках этого курса мы изучим профессию маклер или специалист по сделкам с недвижимостью.

Какими качествами маклеры должны обладать, какие знания и навыки иметь?

Даже в те отдаленные времена маклерами были люди образованные, пользовавшиеся уважением и доверием своих клиентов. А сейчас, в современных условиях, мы тем более обязаны быть достойными консультантами, знающими и юридические основы своего дела, и экономические факторы, и особенности человеческого поведения.

И главное, что вы должны уметь делать?

Ну, ответ прост, хотя порой не так очевиден.

За что вы, да, вот именно вы готовы были бы платить специалисту?

Например, за что вы готовы заплатить стоматологу? За время, которое он потратил на вас? За оборудование, которое он использовал? Или за то, чтобы зубы не болели? Если уж совсем по-честному, то вам все равно, быстро или медленно он будет вас лечить, но лучше бы — быстро, и не так важно, сколько стоит и какой фирмы оборудование. Важно только одно — чтобы зубы больше не болели!

И в автосервисе мы заплатим за то, чтобы машина ездил без проблем.

И от учителя мы ожидаем, что нас научат говорить на иностранном языке или решать задачи.

Мы готовы платить за то, чтобы у нас «голова не болела», чтобы нас избавили от проблем.

И маклеру клиент будет платить тоже только за это, за умение решать проблемы.

Какие же проблемы есть у клиента, которые должен уметь решить маклер?

Возьмем, например, продавца. Подробно проблемы продавца рассмотрены в «Полезных советах», поэтому здесь мы их просто перечислим:

1. как установить правильную цену на свою недвижимость;
2. как организовать процесс продажи;
3. как выбрать эффективную рекламную кампанию;
4. как вести переговоры с потенциальным контрагентом сделки;
5. как уберечь свою собственность от краж во время показов;
6. как убедиться в правильности всех документов, необходимых для сделки;
7. согласие каких родственников необходимо для совершения сделки;
8. как предусмотреть все нюансы сделки и обеспечить соблюдение своих интересов;
9. как получить за недвижимость все деньги и избежать мошенничества;
10. какова процедура передачи недвижимости;
11. каким образом рассчитываются налоги, и в какие сроки их необходимо платить.

Перечислим проблемы покупателя:

1. Проблема выбора, когда клиент ориентируется лишь на внешние показатели и не знает, на что еще нужно обратить внимание;
2. Отсутствие знаний о документах на недвижимость: какие должны быть документы, и что в них должно быть написано;
3. Отсутствие знаний о кредитной политике банков. И не имеет значения, желает ли покупатель приобрести недвижимость, на которую наложена ипотека, или ему самому необходим кредит для покупки;
4. Неумение вести переговоры с продавцом, отсутствие технологии улаживания всяческих проблем на всех этапах сделки;
5. Незнание налогового законодательства;
6. Незнание того, как обезопасить себя от потерь до полного получения недвижимости во владение, как избежать неуплаты по счетам, несвоевременного освобождения недвижимости и даже банального вандализма.

Согласитесь, каждая из этих проблем может отравить жизнь и вызвать немалые расстройства и финансовые потери.

И это только то, что лежит на поверхности.

Каков же общий знаменатель всего вышеперечисленного? Он очень прост — все это проблемы клиента. И единственное, за что будет вам платить ваш клиент, это за то, что вы решите его проблемы.

Решение проблем клиента и есть продукт работы маклера.

Для сотрудников компании EKOCENTRS наш продукт сформулирован так:

<p><i>Полностью завершенная юридически корректная сделка, выполненная с максимальной выгодой для клиента.</i></p>
--

Обратите внимание, что мы говорим не просто о сделке, а о максимальных выгодах для клиента.

Этот фактор является единственным, который позволит вам оставаться на рынке долго и быть востребованным клиентами. Только в случае, если клиент знает, что получил больше, чем ожидал, он будет вас рекомендовать своему окружению. У наших ведущих специалистов есть свои собственные «листы ожидания», когда клиенты соглашаются ждать по несколько месяцев, чтобы получить помощь именно того специалиста, которому доверяют.

Если же вы будете делать просто «сделку», то вам, конечно, заплатят. Но рекомендовать будут вряд ли. И вам придется тратить время на поиск все новых и новых клиентов.

Как показывают исследования и опросы, время, которое маклер затрачивает на поиск клиента, напрямую зависит от качества предоставляемой им услуги.

Уровень заботы о клиенте %

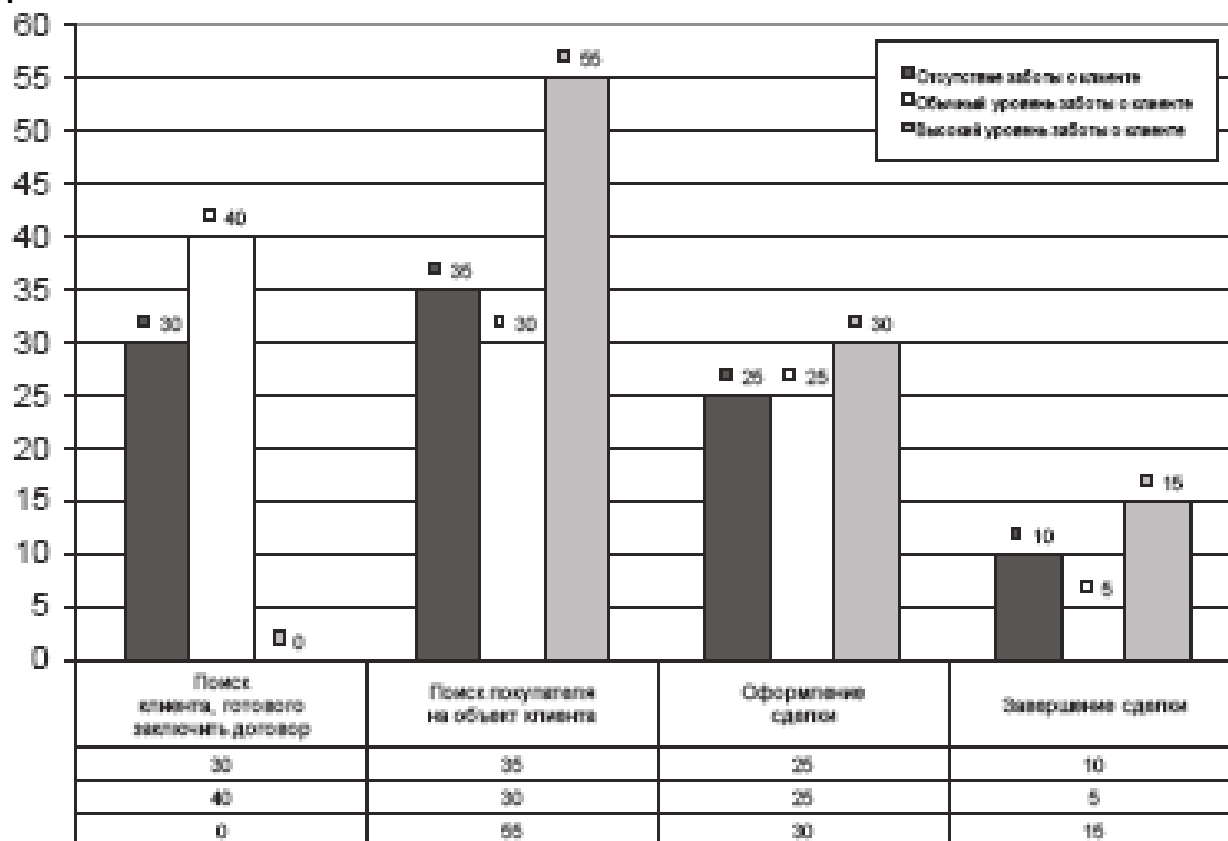


График № 1 (черный) — трудозатраты среднестатистического маклера на одну сделку.

График № 2 (белый) — трудозатраты маклера, предоставляющего услуги невысокого качества.

График № 3 (серый) — трудозатраты высококлассного специалиста.

Можно видеть, что специалист высокого уровня вообще не тратит время на поиск клиентов, они сами приходят по рекомендации тех, кто ранее получил услугу и строятся в очередь.

Для удобства я разбила сделку на 4 условные составляющие:

1. Поиск клиента, готового заключить договор. Очевидно, для начала работы вам нужно иметь клиента, который поручит вам, допустим, продажу своей недвижимости. Конечно, поручение может быть и другим, например, клиент может желать приобрести или арендовать недвижимость, но для простоты возьмем случай продажи. Итак, первый этап — это поиск первичного клиента — владельца недвижимости, желающего ее продать.
2. Поиск покупателя на продаваемую недвижимость. Маклер, действуя в интересах своего клиента (п.1), предлагает объект недвижимости к продаже. Этот этап включает в себя оценку недвижимости, разработку стратегии будущей сделки (например, продавец желает не просто продать свою недвижимость, но и купить другую), подготовку рекламы, показы объекта, переговоры с потенциальными покупателями, а также множество других действий, которые подробнее будут рассмотрены позже. Сейчас мы говорим только о времени экспозиции недвижимости для продажи.
3. Оформление сделки. Эта часть сделки включает в себя сбор необходимых справок, подготовку и согласование со сторонами сделки проекта договора, подписание

договора и прошения в Земельную книгу, а также — регистрацию сделки в Земельной книге.

4. Передача собственности. Фактически это присутствие на объекте в момент передачи собственности от продавца к покупателю и контроль, чтобы недвижимость была передана в надлежащем порядке и в полной комплектации.

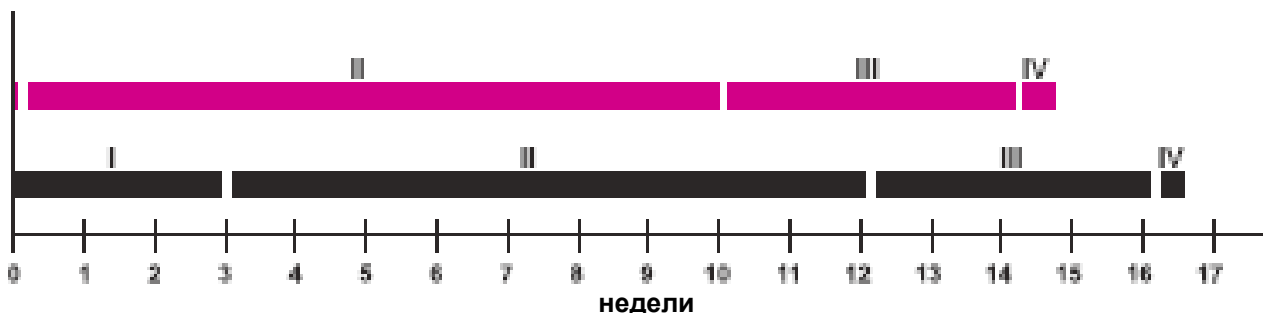
Приведем еще одну статистику, отражающую время, которое маклер затрачивает на одну сделку. Условные составляющие — те же, что и в первом графике. Как показывают исследования, среднее время продолжительности одной сделки составляет 12 недель. Конечно, речь идет о типовых стандартных объектах. В случае эксклюзивного объекта время экспозиции может существенно меняться.

Не зависят от эксклюзивности две составляющих сделки — юридическое оформление документов и завершение сделки, включающее в себя передачу объекта от продавца покупателю. Обычно полный цикл прохождения всех документов, связанных с юридическим оформлением сделки может составлять 4 недели. Разумеется, если сделка предусматривает обращение в кредитные инстанции, то время может увеличиться. Иногда, при известной расторопности, сделку можно оформить значительно быстрее, мы сейчас говорим только о средних показателях.

Передача собственности — тоже довольно стандартная процедура, занимающая у маклера всего пару часов.

Таким образом, очевидно, что единственная возможность зарабатывать быстрее и без перерывов, это сделать так, чтобы не тратить время на поиск клиентов. График ниже, построенный на основании опросов маклеров, давно работающих на рынке недвижимости Латвии, показывает это наглядно.

Время работы над одной сделкой



- I Поиск клиента, готового заключить договор
- II Поиск покупателя на объект клиента
- III Оформление сделки
- IV Завершение сделк

Предоставляя клиенту качественную услугу, вы экономите время на других клиентах, никого из них не обделяя при этом.

Поэтому давайте договоримся с самого начала: обучайтесь так, чтобы стать настоящим специалистом, способным давать клиенту отличный продукт.

Только тогда работа будет доставлять вам и доход и удовольствие.

1.2. Профессионализм и кураторы

У меня для вас две новости.

Первая — не слишком веселая. Даже если вы отлично окончите этот курс, замечательно пройдете практику и сделаете первую свою сделку, вы еще не станете высококлассным специалистом.

Для этого необходимы годы практики. Да, именно годы. И лучше всего, если свою практику вы будете зарабатывать не в одиночку, а — с куратором.

Для молодых сотрудников компании ЕКОСЕНТРС введено обязательное правило — минимум два года работы под началом куратора, а то и больше, по желанию самого специалиста.

Почему так? Да потому, что каждая сделка очень индивидуальна, и для того, чтобы наработать свои собственные успешные действия для решения самых разных вопросов, нужно либо самому искать ответы, либо — посоветоваться с тем, кто знает. Второе — намного быстрее и эффективнее. Поэтому внимательно относитесь к рекомендации работать с куратором.

Вторая новость, на мой взгляд, просто превосходная.

Дело в том, что если вы — студент центра профессионального обучения «Study For Life», а «Study For Life» — дочерняя компания агентства недвижимости ЕКОСЕНТРС, работающего на рынке Латвии с 1998 года, то практику вы будете проходить именно в ЕКОСЕНТРС. Так что у вас будут все возможности узнать, что такое работа с настоящим куратором.

А пока — несколько слов о нас.

Конечно, как у всех, у нас есть материальные потребности. Мы хотим и умеем зарабатывать деньги. И мы готовы вас научить это делать так, как делаем мы.

Но! Кроме денег, есть еще некоторые ценности, которые являются для нас не просто важными, а, пожалуй, главными, приоритетными. Эти ценности являются обязательными для каждого члена команды. И это — тот вклад, который мы делаем в общество. Это — не громкие слова.

Наша компания работает с 1998 года. И только в период с 1998 по 2002 год, когда наконец-то был принят закон, запрещающий выселять из квартир семьи с детьми за неуплату коммунальных платежей, мы спасли, действительно спасли от выселения «под елку» более 100 семей. Все эти семьи только благодаря нашей работе получили крышу над головой. Мы отстаивали их интересы в судах, в самоуправлениях, в любых инстанциях, где требовалось.

Мы «отбивали» наших клиентов от домовладельцев, получивших здания, но не культуру управления ими. Когда ночью домохозяин вызывал полицию, и та врывается в квартиру, чтобы выселить спящую семью только потому, что вчера он получил этот дом в собственность, люди звонили нам. И — получали помощь.

Мы вступались, когда, не имея ни опыта, ни банальной юридической грамотности, люди подписывали «драконовские» кредитные договоры и находились в шаге от потери квартиры. И мы побеждали.

Да, мы — коммерческая организация и мы зарабатываем деньги. Но мы еще и «последняя скорая помощь», когда человек — наш клиент — сгибается под тяжестью своих проблем. Мы это умеем. И «мы» — это ваши кураторы!

Да, мы будем учить вас ремеслу, всем его деталям и тонкостям. Но мы ожидаем от вас, что вместе с ремеслом вы примете и ту ответственность, которую дает эта профессия — ответственность за человека.

И мы намереваемся учить вас именно этому. Потому что ваши кураторы — истинные Профессионалы!

Вы готовы разделять наши цели?

Если да, то помните: ваш Куратор — это человек, неоднократно прошедший огонь, воду и медные трубы. И он точно знает дорогу. Учитесь у него, делайте, как он. Даже если вы не понимаете, почему надо так, значит, вы поймете позже. А пока идите след в след и будьте уверены — вы идете правильно.