

# Изучение потребностей клиентов агентств недвижимости.



# Задачи исследования и методология

## Цель

Цель данного исследования – понять восприятие ЦА процесса купли / продажи объектов недвижимости, эмоций, сопровождающих процесс. А так же понять, что может помочь нивелировать негативные эмоции и страхи клиентов.

Исследование состояло из 4 фокус-групп, проведенных в Уфе 18-19 января 2018.

## Целевая аудитория

- Мужчины и женщины, 25-50 лет
- Имели опыт обращения к риэлторам / агентствам недвижимости по вопросам купли / продажи своей недвижимости.

## Композиция

Было проведено 4 фокус группы.

### Уже совершили сделку

Купили квартиру / дом

Продали квартиру / дом

### Собираются совершить сделку

Собираются купить квартиру / дом, ведут поиск

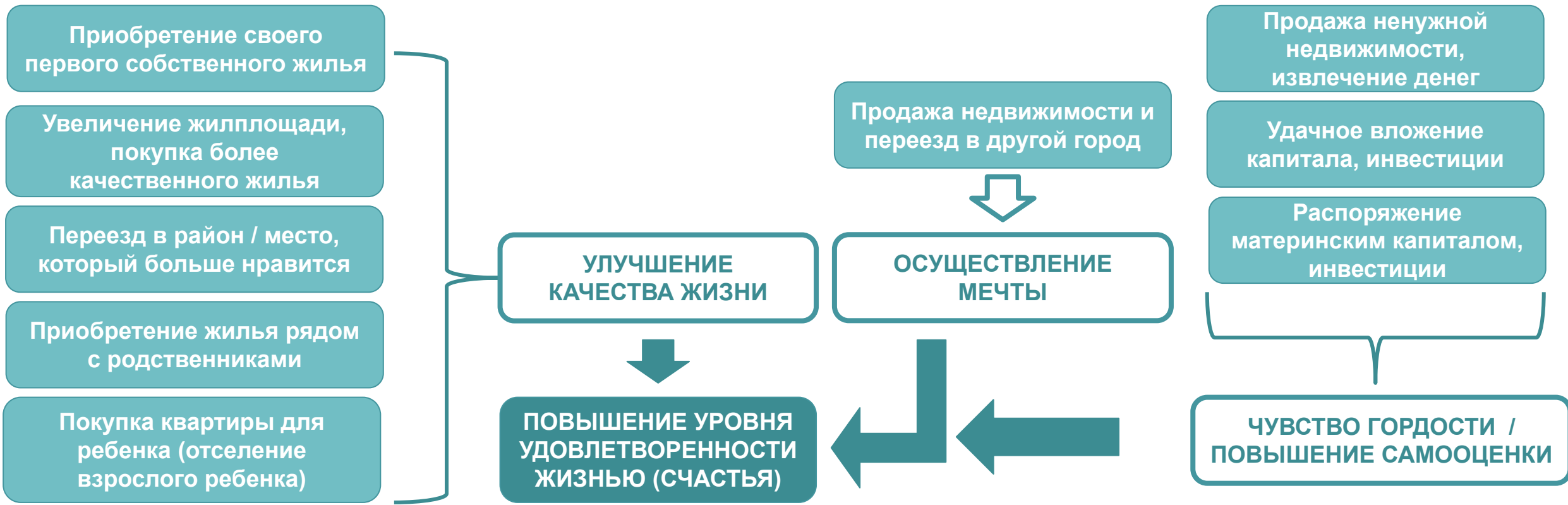
Собираются продать квартиру / дом, выставили объект на продажу

# Эмоции, связанные с покупкой / продажей недвижимости

# Эмоции, связанные с покупкой / продажей недвижимости



В большинстве случаев смена недвижимости связана с каким-то улучшением жилищных условий, которое, безусловно, приносит радостные эмоции.



- В каких-то случаях изменение ситуации с недвижимостью связана с неприятными событиями (например, развод). Но даже в этом случае, к негативным эмоциям примешивается надежда на новую, и, возможно, лучшую жизнь.
- Есть и совсем печальные ситуации (продажа жилья для погашения долгов), но в нашей выборке таких случаев не было. И можно предположить, что они случаются существенно реже по сравнению с остальными.

*И за год мы поменяли 5 квартир съемных. Это было очень неприятно: вот эти стрессы, с котомками постоянно переезжаешь с места на место, это постоянно некомфортное состояние. Я решила, что, наверное, хватит мыкаться, наверное, все-таки надо своё. Наверное, спокойствие, потому что все-таки, знаете, свое жилье – это какая-то все-таки защищенность. Но, по крайней мере, на мой взгляд, я успокоилась, потому что я знаю, что я здесь буду жить, что меня никто не попросит отсюда. То есть это состояние покоя, умиротворения какого-то.*

*Я уехала из коммуналки. Кто не жил в коммуналке, тот не знает, что это такое. Тут даже ничего не охота, ни ремонт особо, ничего делать. Кухня – общая, туалет, ванна – общие. Кто жил – понимает. Так же, как съемная практически.*

*Но мы же не одни с женой живем, как это было, допустим, при знакомстве и при съемной квартире, когда там все устраивало. Уже ребенок, получается, что ему надо куда-то и игрушки, и все, и место уже отдельное. Он же не может все время с нами, он же растет. Это может быть 2-3 года, сейчас 4, а там уже потом взрослый станет, и тут уже отдельная комната его нужна.*

*И сейчас я очень довольна. Во-первых, действительно, да, я не плачу никакой тетеньке, я плачу за свою квартиру. Соответственно я прихожу, я хозяйка, меня никто не выгонит, никого там нет, никаких посторонних, я спокойно могу звать гостей, сидеть на кухне, ходить по квартире, всегда свободная ванна. Очень удобно, я довольна.*

*Удовлетворенность, что я смогла, я сделала. Это было целенаправленно, там целая цепочка была: это накопление денег, продажа сада. Это все было продумано, и полгода я с этим ходила, просто думала, как лучше что сделать.*

*И мы решили как-то так обеспечить, грубо говоря, будущее маленькому. А ведь неизвестно, что завтра будет. Но все-таки охота, чтобы у ребенка была какая-то опора что ли, чтобы он уже... Я, во-первых, точно могу знать, что если от инфаркта... а у него уже жилье будет, не будет такого, что он будет тыркаться, мыкаться. Тем более сейчас время такое. Девушки у нас, видите, самостоятельные, квартиры сами покупают, понимаете. А тут – раз, пришел мальчик, и без квартиры, без ничего. Такие не нужны становятся. Все-таки о будущем ребенка все равно задумываешься.*

*Потому что сами в свое время помыкались. Я приехала, у меня было, в Башкирию, 50 рублей в кармане, всё, ни гражданства, ничего. Сейчас у меня 3-комнатная квартира есть, свой вопрос я жилищный решила. Ну и детям. Все равно, наверное, каждый родитель хочет максимум, скажем, облегчить жизнь своему дитя, чтобы он не прошел то, что прошли мы.*

*Улучшения, мы растем. Мы на самом деле растем, мы немножко растем, развиваемся, зарабатываем. Мы что-то преумножаем. Из-за этого мы и хотим.*

*Например, я хочу купить себе квартиру, потому что я сейчас живу в квартире сестры, у меня нет своего жилья, нет своего уголка. Я хочу купить, чтобы моральное удовлетворение получать от своей независимости. Понимать, что это твое.*

*То тогда я куплю новую квартиру, поближе к своим родителям. Ребенка не буду возить с одной части города в другую, как мы сейчас делаем. Во 2 классе. Я замучилась. Я вожу в садик, я вожу в школу, постоянно поэтому за рулем. Хочется продать квартиру, купить побольше. Чтобы у нее была своя комната. Хочу второго ребенка. Пока второго не можем, потому что проблема с квартирой. Нужно продать ее.*

*Мне хочется уехать за город. И жильё за городом – это кардинально другая схема жизни. Если мы говорим о качестве жизни. Это будет поселок, где я уже выбрала, и это другое качество окружающих жителей.*

# Эмоции, связанные с покупкой недвижимости



- ПОКУПКА новой квартиры / дома вызывают смешанные чувства. С одной стороны, много позитивных эмоций, связанных с приобретением нового жилья. С другой, много страхов и опасений, связанных с процессом выбора и покупки. У всех очень много примеров / «страшных» историй, как люди «попадали» с покупкой.

## ПОКУПКА КВАРТИРЫ

### ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ

Радостное ожидание улучшения жилищной ситуации

Интересный и увлекательный процесс выбора нового жилья

Радостное планирование будущего (ремонт, обстановка)

### НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ

Страх ошибки, которая может привести к потере очень значительной суммы денег и/или нового жилья

Купит «не чистую» с юридической точки зрения квартиру, на которую потом смогут претендовать другие

Купит квартиру с какими-то невидимыми дефектами, которые потом потребуют дополнительных вложений / ремонта

Опасения возможного мошенничества со стороны риэлторов («черные» риэлторы)

В случае покупки первичного жилья в новостройке: страх, что объект не закончат (вообще или в срок) и деньги «заморозятся» / будут потеряны

## ПОКУПКА КВАРТИРЫ

*Ты придешь покупать, а с тобой еще кто-то придет покупать ту же квартиру.*

*У меня сначала была радость, конечно же, и потом тревога началась. То, что вдруг квартира в залоге где-то была, где-то что-то. Бывает же такое, за долги описана. Не попасться в руки мошенников так сказать, документы ли все в порядке. Тревога однозначно присутствует. Деньги все-таки большие и очень переживаешь на самом деле, очень. Чтобы все благополучно случилось.*

*Естественно, когда я это решила, сам процесс заинтересовал. Мне интересно искать, интересно рассматривать. Рассматривать дома, местоположение. А почему это местоположение мне подходит или нет. По каким критериям, что меня там устраивает и относительно планировки квартир тоже для меня важно.*

*У меня есть немножко тревожность в плане того, что я вдруг какой-то критерий не рассмотрю, пропущу. Или куплю, а потом замечу. Допустим, как с соседями. Или дом какой-то окажется некачественный. . Такое, неявное, как вот в банках же пишут мелкими шрифтами – скрытые вот такие дефекты.*

*При покупке мне сложнее. Больше сомнений. Я выбираю, выбираю. Мне надо влюбиться в эту квартиру. Я обдумываю, будет ли хорошей школа рядом, будут ли, не знаю, соседи хорошие, теплый ли дом. Вот все обдумываю. Понравится ли мне этот дом. Не захочу ли я потом его продать и что-то другое искать, бросить эту квартиру. Сложнее как-то решиться, на чем-то остановиться.*

*Но у меня новое жилье, там тоже непонятно, они в срок сдадут или не сдадут. Приходишь в агентство, они же там прямо так разложат всё по полочкам, рот развесишь – и всё, и идешь оттуда, летишь. Домой приходишь, рассказываешь, тебя сразу – раз, и приземлили. Приземляют: а вдруг они не сдадут, а вдруг на этой квартире может еще несколько хозяев, вдруг сейчас деньги соберут и уйдут. Кого искать потом?*

*... сейчас есть возможность, они пробивают эти квартиры. И даже не жалко денег, вы главное пробейте, что там чисто, что там нет тюремщиков, которые прописаны. Это сейчас решается. Это очень хорошо, потому что да, страхи, они есть.*

*И еще здесь 5 домов построили 5-этажек, это возле Цветов Башкирии, где там, знакомая женщина. И они уже 3 года квартиру снимают 3-комнатную, там же, где-то рядом в поселке. Здесь продали, купили там 2 квартиры. Мало того, что дома построены, всё, они красиво стоят, а оказывается, что застройщик не построил котельные, и сейчас за каждую котельную нужно 50 миллионов, а денег нет, всё. Мы быстрее туда побежали, в свой Жилой квартал: где эти котельные у нас, где они вообще будут стоять? Про них же вообще не думаешь, что там может быть.*

*Но я еще боялась, тоже начиталась, насмотрелась. И тут же мне рассказывают: а вот у меня риелтор, здесь что-то пропустили, что а у меня здесь риелтор вот это забыл проверить, а у меня вот это, здесь я купила квартиру, а там маткапитал не проверили, и теперь в мою квартиру могут прийти дети бывших хозяев, сказать – здесь моя доля, то есть кучи таких случаев.*

*И я тоже так нервничала, потому что страшно. Заплатишь такую сумму, банку еще, плюс проценты, а потом – раз, твоя квартира не твоей окажется. Очень боялась.*

*А у меня подружка покупали квартиру в строящемся доме. Брли на 16 этаже, камеры, онлайн. Они каждый день смотрели, как машина подъезжает, как они строятся. Потом это все благополучно заморозилось, денег не оказалось. Бюджет выделил на постройку только 9-этажного дома. И они так пролетели! А они продали квартиру. И они сейчас живут до сих пор с родителями*



# Эмоции, связанные с покупкой недвижимости



- ПОКУПКА новой квартиры / дома часто связана с необходимостью дополнительного привлечения средств через банковскую ипотеку.
- А это добавляет негативных эмоций покупателям, которые, хотя и относятся к отношениям с банком, тем не менее, являются частью процесса покупки квартиры.



*Но так же не бывает: не одобряли, не одобряли, кредитная история испорчена, а тут раз – сразу одобрили. Я до последнего, до сделки я переживала, что мне могут отказать, что сейчас они всё перепроверят... И поэтому, естественно, когда... до последнего – страх, эмоция страха, эмоция недоверия.*

*Потянем, не потянем с мужем, осилим-не осилим (выплаты по ипотеке). Это колебание – оно было.*

- ПРОДАЖА квартиры / дома вызывают так же смешанные чувства. Но страхов и опасений намного меньше. Люди верят, что при неудачной продаже проще вернуть квартиру по сравнению с возвращением денег при неудачной покупке => чувствуют себя спокойней.

## ПРОДАЖА КВАРТИРЫ

### ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ

Если предстоит покупка нового:

Радостное ожидание улучшения жилищной ситуации

Интересный и увлекательный процесс выбора нового жилья

Радостное планирование будущего (ремонт, обстановка)

Если для получения денег:

Ожидание получения крупной суммы = ощущение большей свободы / удовлетворения

### НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ

Сомнения: удастся ли продать по той желаемой цене / удачный ли период для продажи с точки зрения конъюнктуры рынка

Как долго будет продаваться объект? Чувство усталости / разочарования, если долго не продается / огорчения, если придется снижать стоимость

У части: чувство жалости (хорошо жили в старой квартире, много теплых чувств / воспоминаний)

Если предстоит покупка нового, часть начинают заранее переживать:

Опасения, связанные с будущей покупкой (см. предыдущий слайд)

## ПРОДАЖА КВАРТИРЫ

*Потому что знаешь, что деньги так и так поступят. Если что-то не так пойдет, ты всегда сумеешь квартиру обратно вернуть, как бы так. А тут, если покупаешь, могут квартиру обратно отобрать каким-то образом. Сейчас таких моментов, как статистика гласит, от 16 до 18 процентов из всех сделок. И деньги возвращать очень сложно будет. Этих денег вообще можно никогда уже не увидеть.*

*Чисто энергетически, да, когда продаешь, ощущение, что освобождаешься, что ли, от этой энергии..*

*И когда продавала, вообще очень... Такое состояние, что, неужели все-таки продаем. Вроде столько мучились, и надо, и не надо, а вдруг там цены, не цены. Это все тоже было. И когда я последний раз стояла... У нас студия. В кухне. Я просто посмотрела на диван. Мы оставили этот диван, потому что выносить его – это... Я так представила, что сегодня она будет спать на этом диване, у меня какая-то ревность даже проявилась*

*Мне проще продавать. Я не привязываюсь к вещам. Я за развитие, за изменения в жизни. Всегда верю, что дальше будет у меня лучше, чем было.*

*Боязнь, наверное, какая-то. Получится с новой квартирой или нет. Получается, мы продали то, дополнительно доплатили, купили квартиру. Но все равно же пока еще договор не составлен, все равно какая-то на душе... Тяжело было все равно решиться. Стоит ли, не стоит ли. Не знаю. А вдруг не найдем себе подходящую квартиру, например. Или ближе к работе, или к мужу чтобы ближе было, чтобы удобство было. Вот это все, наверное.*

*Чувство радости, наверное. Я очень детей люблю своих и хочу, чтобы у них было все хорошо. Игрушки хорошие и так далее, место, детский садик и так далее. Здесь в выборе следующего жилья и продаже этого не было никаких сомнений, не было горести, боязни. Я шел к лучшему.*

*Жалко, конечно. Потому что я в эту квартиру душу вложил, я ремонт хороший сделал. Жалко еще почему. Я привык к этому месту уже. Парковая зона, парк Гафури рядом, речка Белая, лес, больница рядом под рукой, 18. С соседями повезло.*

*Интерес. Что же я новое куплю. Да нет, я не переживала. Продам и продам.*

*Чувства, когда покупаешь, квартиру. А когда продаешь – чувств нет. Продал и продал.*

*Покупать опаснее. Продать – только деньги взять и все. Посчитать их. В банке их сосчитают. Покупать, надо проверить документы и в этом я считаю самая важность опасность. Мало ли что не то.*

- После того, как решение о продаже / покупке принято, у большинства добавляются негативные эмоции, связанные с тем, что они не знают / не понимают, что им делать дальше.

## НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ: НЕПОНИМАНИЕ / СОМНЕНИЯ / НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ

Что делать дальше?  
Какие шаги  
предпринять?

- Многие первый раз сталкиваются с необходимостью покупки / продажи недвижимости, поэтому не имеют никакого опыта. Кто-то делал это очень давно и тоже все уже забыл.
- Что лучше: начать поиск вариантов / размещать объявление самостоятельно или обратиться к специалистам?

К кому обратиться (нужен  
надежный, проверенный  
риэлтор / агентство)?

- К кому обращаться, в какое агентство / к какому риэлтору?
- Как не ошибиться в выборе специалиста / агентства?

Каков будет процесс? Какой алгоритм? Какие  
шаги? Что надо будет делать?

- У всех есть понимание, что это непростой процесс связанный с целой кучей документов, хождением по инстанциям.
- Но нет понимания структуры и алгоритма процесса.
- Не видя / не понимая весь процесс полностью от момента заключения договора с агентством до момента заключения сделки, люди находятся в состоянии неопределенности, а это в свою очередь рождает нервозность.
- Кто-то пытается искать информацию в Интернете, чтобы получить хотя бы общее понимание.

*В интернете открываешь, смотришь, читаешь: как проводится сделка, где, как передаются деньги. Там различные варианты написаны. Можно на карточку, например, получить. Можно наличными получить. И уже сразу описываются плюсы и минусы этих сторон. До совершения сделки я просто для саморазвития читал, как это все будет происходить.*

*Это как поход к зубному примерно. Нервозность полная, неопределенность.*

Что помогает снять страхи /  
снизить стресс, связанный  
с операциями с  
недвижимостью



- Как уже отмечалось выше, многие клиенты испытывают страх / нервозность, особенно при покупке недвижимости.
- И для того, чтобы человек начал доверять агентству / риэлтору, надо этот страх минимизировать / снять.
- Респонденты озвучили те способы, которые помогли им (или могли бы помочь, если это предложить) расслабиться / успокоиться и довериться агентству / риэлтору.

## Прозрачность процесса / понимание алгоритма

- Большинство людей операции с недвижимостью совершают довольно редко. Поэтому опыта в этом вопросе у них нет.
- Они не знают, что и в какой последовательности нужно делать. И это их нервирует, потому что это возможность где-то совершить ошибку. А в их глазах ошибка – это риск. Риск потери денег / потери времени / срыва сделки.
- Когда риэлтор им в самом начале спокойно и обстоятельно рассказывает в чем заключается процесс, из каких этапов он состоит, что нужно сделать на каждом этапе, сколько это может занять времени и т.д. – у человека рождается понимание того, что ему предстоит. **Знание алгоритма снимает тревожность.**

## Профессионализм риэлтора / агентства

- Если из общения с агентом складывается впечатление, что ты «попал в руки» к профессионалу, который очень хорошо разбирается в том, в чем ты совсем не разбираешься и который готов тебе помочь своими знаниями достичь поставленной цели => это расслабляет.
- Но, при этом, важно, чтобы разговор велся не на снисходительный тонах, сверху вниз, а с позиции: «я досконально знаю свое дело, я могу все вам объяснить, рассказать + «я готов свои знания использовать для достижения ваших целей наиболее законным, безопасным, коротким и быстрым путем».
- Обширный и глубокий багаж знаний объектов (особенности квартир разных планировок, на что надо обращать внимание при выборе и тп), юридических законов (или возможность консультации с юристом), банковских процедур, процедур оформления недвижимости, конъюнктуры рынка и т.д. => рождает спокойствие, что за тебя все проверят / ничего не упустят.

## Статистика кейсов в агентстве

- Информация о том, сколько всего было совершено сделок по годам / месяцам.
- Сколько из них было успешных.
- Информация о том, сколько было спорных / сложных случаев и как их удалось решить.
- Информация об интересных / необычных кейсах и способах их решения.
- Возможность оставлять отзывы на агентов / на какие-то кейсы.

Профессионализм  
и успешность  
агентства



## КАК ПОБЕДИТЬ СТРАХ

*В интернете открываешь, смотришь, читаешь: как проводится сделка, где, как передаются деньги. Там различные варианты написаны. Можно на карточку, например, получить. Можно наличными получить. И уже сразу описываются плюсы и минусы этих сторон. До совершения сделки я просто для саморазвития читал, как это все будет происходить.*

*Это как поход к зубному примерно. Нервозность полная, неопределенность.*

*Да, мы действительно не компетентны. Да. В этом мы не компетентны. То есть человек, и он нас курировал, скажем так. Там алгоритмы. Я говорю: «Мне надо четкий алгоритм. Я не знаю. Вы мне просто, говорю, вы мне говорите, что как, зачем, что последует. Мне нужно понимать, что, для чего. Я должна знать, что мне нужно делать и для чего самое главное.*

*Поэтому для меня агент – это человек, который может меня профессионально консультировать.*

*Изначально надо рассказать все по шагам, как что будет, потому что, если этого не будет, если не расскажут общей картины, то не будет доверия к риэлтору, никакой работы у меня с ним не возникнет. Поэтому мне нужно знать, чем будет заниматься, как, когда, вот это все четко и ясно.*

*Мне, когда квартира понадобилась, я позвонила сразу и сказала: «Здравствуйте, мне нужна квартира. Объясните, как проходит у вас весь процесс?» И мне сразу же сказали: «Да. У нас вот так, вот так». По этапам все рассказали, чтобы я поняла. Все, я начала действовать по пунктам.*

*Страх был, реально страх. Что я буду делать? Я не понимаю пока алгоритма, мне не хочется видаться с толпой людей, которым не нужна будет моя квартира, которые будут сбивать цену и еще что-то. Мне не хочется этого взаимодействия. Если есть хороший человек, который готов купить, так конечно, я всё расскажу. Но этой толпы мне не хотелось. И мне хотелось кому-то делегировать эту функцию.*

# Выбор риэлтора / агентства



# Поиск риэлтора / агентства

- В связи с тем, что процесс покупки и продажи недвижимости является совсем не простым, связан с необходимостью сбора документов, проверки документов, просмотра / показа объекта, у подавляющего большинства есть желание найти хорошего специалиста, который поможет в этом процессе.
- А так как у значительной части этот процесс связан со страхами и сомнениями, перечисленными выше, то они стремятся найти специалиста, которому они могли бы довериться.

## БОЛЬШАЯ ЧАСТЬ

- Могут доверять только если риэлтор из их близкого круга (одноклассник, друг / хороший знакомый, родственник) или рекомендован кем-то из близкого круга (*им помог, они довольны => высок шанс, что и у меня все будет хорошо*).
- При этом, некоторые стремятся найти именно конкретного человека (риэлтора), а не агентство. Им важен личный контакт, доверительные взаимоотношения с тем, кого им рекомендовали. Именно он является для них гарантом того, что все пройдет хорошо. Риэлтор может работать в каком-то агентстве, это не является препятствием, но они в своем сознании контактируют именно с человеком.
- Другие удовлетворяются рекомендацией хорошего агентства, им не обязателен конкретный человек. И, если с выделенным им в агентстве риэлтором контакт устанавливается, они довольны и работают с ним. Но в своем сознании они работают именно с агентством. И рекомендовать в случае удовлетворенности будут агентство.

## ЧАСТЬ

- Не ищут рекомендаций. А сами обращаются в агентства недвижимости, находя их телефоны в Интернете.
- Стараются обращаться в первую очередь к тем, которые «на слуху», рекламу которых видели в городе.
- После общения по телефону, если складываются первые позитивные впечатления – начинают работу с ними. Если нет – звонят в другое агентство.

## ЧАСТЬ

- Пытаются сначала самостоятельно вести поиск / разместить объявление через популярные площадки: Avito, Domklik, Cian, Дом.ру
- Убедившись, что за любым объявлением о продаже стоит агент, либо начинают работать дальше с этим риэлтором / агентством, если первый вариант не устроил, либо обращаются дальше в другое агентство.
- В случае покупки убеждаются, что отклик не высок (объявление быстро «уходит вниз») и затем обращаются к специалистам.

*Страх был, реально страх. Что я буду делать? Я не понимаю, давно это было, сделки. Я не понимаю, как я сейчас электронно документи. У меня в документах нужно внести изменения. Я не понимаю пока алгоритма, мне не хочется видиться с толпой людей, которым не нужна будет моя квартира, которые будут сбивать цену и еще что-то. Мне не хочется этого взаимодействия. Если есть хороший человек, который готов купить, так конечно, я всё расскажу. Но этой толпы мне не хотелось. И мне хотелось кому-то делегировать эту функцию.*

*Я, мы уже теперь, то, что ищем знакомого, у которого близкий родной человек работает там риэлтором либо юристом, который в агентстве. Потому что он же все знает, какие там есть подводные камни. Все знает. Он просто откроет истину, чем вообще истинно живет это агентство.*

*Юридическое сопровождение в этом и заключается, что ты полностью доверяешься же, чтобы документы были оформлены, как положено. Чтобы потом уже возврата к этому не было, никаких нюансов потом не было. Держишь документы потом на руках и уверен, спокоен.*

*Я в панике была сначала. Переживала. Кого найти, куда податься, какие бумажки собирать. К кому обращаться. Это же всё страшно. Могут обмануть, кинуть. Вообще останешься без всего, без штанов, с ребенком. У меня квартира моя, поэтому все проблемы на мне. **Потом мне посоветовали риэлтора и я через него уже.** У него был опыт. Он купил квартиру 5 лет назад. Они в новую квартиру заехали. Они мне всё это рассказали, разжевали. Что и как, мы поможем. И как-то страх ушел немножко.*

*Начиная с того, как начинается поиск, например, за счет телефонного общения, уже у некоторых чрезмерная напористость. Им быстрее-быстрее, как будто они очень торопятся, и у них дел очень много. А вот этот мне понравился, что он внимательно, обстоятельно выслушал, задал вопросы. Видно, что человек явно будет этим заниматься. И уже даже при визуальном контакте тоже смотришь, уже, когда встречаешься, что он опрятно одет, по форме, и в разговоре уже нормально. Сразу задает конкретные вопросы, не вокруг, около (риэлтор из Эксперт)*

- В рамках качественного исследования сложно ответить каких предпочтений больше: частный риэлтор или агентство. На фокус группах были представлены оба сегмента людей: одни предпочитают проверенных и надежных частников, другие – агентство.

## ЧАСТЬ: ЧАСТНЫЙ РИЭЛТОР

- Рекомендованный человеком, которому доверяют, частный риэлтор вызывает гораздо больше доверия.
- Если он уже провел кого-то через весь процесс и все прошло хорошо, люди остались довольны – предпочтут довериться ему.
- Отношения могут и не сложиться, тогда просто будут искать другого частного риэлтора.
- Этому типу людей проще вести дела с конкретным человеком, которому они верят.

*На первом месте – да, вот это вот доверие и надежность человека, к которому обращаешься.*

*Вообще, я не люблю агентства недвижимости, потому что такой был плохой опыт. Мне кажется, туда набирают таких людей, лишь бы они сидели и что-то делали, искали. Но это все как-то не от души, и у них плохо получалось.*

## ЧАСТЬ: АГЕНСТВО НЕДВИЖИМОСТИ

- Предпочитают юридическое лицо, с которым заключен договор => верят, что в случае проблем, им проще спросить с них / добиться возврата средств и тд. Раз есть договор – есть возможность обращения в суд.
- Верят, что у агентства больше опыта / возможностей / связей в банках.
- В агентстве работают опытные юристы, которые специализируются на недвижимости. А частный риэлтор может не знать каких-то юридических тонкостей.

*Составление договора с агентством, что потом у тебя есть гарантия. Если что-то пойдет не так, у тебя есть, кому предъявить в отличие от частного риелтора, да. Это огромный плюс. Это единственный огромный, для меня это огромный плюс, потому что это немалые деньги. И мне не хочется терять их.*

*Я отношусь негативно к знакомым. Обращаться к знакомым, одноклассникам – это не стоит. Есть агентства, с ними надо работать. И я могу с них спросить. А вы спросите с одноклассников.*

*Городское агентство недвижимости. Проверенный вариант, не в первый раз квартиру покупаю.*



- Агентство недвижимости – это не просто какое-то количество риэлторов, собранных под одним юридическим лицом / одной крышей. В понимании людей, это в первую очередь **организация, которая обладает совокупным опытом всех сотрудников, включая юристов, бухгалтеров** и т.д. => что дает ей преимущество с точки зрения профессионализма.
- И каждый риэлтор, который работает в агентстве, является представителем этого большого опыта. Если он сам не обладает полнотой информации по каким-то моментам, он всегда может обратиться к «источнику» - другим сотрудникам, которые проконсультируют / помогут.

- В случае, если человек ведет поиск агентства самостоятельно, не обращаясь к рекомендациям (или, если проверяют информацию, полученную по рекомендации), то в первую очередь оценивают **«внешние факторы» (репутация)**, которые могут вызвать доверие и желание обратиться агентство.

## Давно на рынке

- Присутствие на рынке долгое время говорит о стабильности, об успешности агентства. А так как успех агентства недвижимости напрямую зависит от количества проведенных сделок, то давний срок на рынке = большое количество довольных людей, которые решили свои вопросы с недвижимостью.

## Известность

- Многие говорили о том, что если агентство «на слуху», о нем говорят, можно увидеть рекламу в городе => это свидетельствует о том, что оно известно / стабильно => так же повышает доверие к нему.

## Офисы

- Наличие собственного «приличного» офиса или сети небольших, но презентабельных офисов так же говорит об успешности агентства => доверие.
- При этом, слишком большой / шикарный офис, наоборот, вызывает сомнения: возможно, очень дорогие услуги / высокие проценты / нечестные сделки и тп

*Доказательство – если мы говорим о количестве сделок. Всякое бывает. Бывают обратные сделки. Я не знаю, как это правильно называется. Бывает отмена сделки. Меня интересует статистика агентства. Сколько лет человек работает? Сколько у него если это конкретный мой менеджер. Сколько у этого человека этот опыт негативный, когда сделки возвращались обратно и как именно.*

*Ну, кто держится на рынке хотя бы более 8-10 лет. Потому что, если они обманывают, они могут – ну, сколько – год, 2 обманывать, потом уже все равно их раскусят. А если они уже больше 10 лет, и все-таки о них хорошие отзывы, значит, работают, нормально.*

*Я звоню по объявлениям, попадаю в какие-то агентства. В основном я попадала в одно и то же агентство, в Перспективу. У них реклама повсюду просто. Сначала попадалась, я посмотрела, что такое Перспектива. Ага, такое огромное агентство, у них такая хорошая реклама. . Посмотрела сайт у них, посмотрела всё. Обратила внимание, что повсюду куча рекламы, то есть какое-то доверие, думаю: ну ладно. У них значит есть деньги, они вкладываются в рекламу. Они просто не возьмут завтра не исчезнут, как кто-то другой. Какая-то стабильность.*

*У меня Смени квартиру агентство. Это федеральная сетка одна. Они всего год, оказывается, в Уфе. И у них уже за год 18 офисов по городу. У них на самом деле сейчас агентство так расширяется. У них уже 200 сотрудников. Это мне просто моя риелтор сказала. Она говорит: «Ты представляешь, какими темпами растут».*



- Дальнейшая оценка агентства (именно агентства в целом, а не отдельного риэлтора) строится уже при посещении офиса.

## Коммуникация с клиентом в офисе

*Например, я дважды сходила. Я в первый раз пришла, посмотрела. Что-то мне там общение не понравилось контакта не возникло. Мне не понравилось, даже сама манера общения с человеком. То есть я так думаю: «Если мы сейчас не можем договориться, как я тебе могу доверить то, что мне дорого. То есть, извините, человек, нам с вами не по пути». Все, уходишь.*

*Есть кулер с водой, и диванчик. На входе там такое большое помещение, если ты пришел, а твой риэлтор по каким-то причинам занят или отошел, ты можешь присесть на диване, ждать, там журнальчики, плакаты.*

## Отлаженные процессы

*Действительно, потом убеждаешься, что да, это у них налаженная структура, это очень, это прямо настолько замечательно, что, когда ты идешь как слепой котенок, тебе не надо барахтаться. А тебя берут прямо и ведут. И тебя ведут, и ты согласен даже заплатить эти деньги за эту гарантию, за то, что тебя так привели, за этот комфорт. Это комфорт, огромный комфорт.*

- То, как клиента встречают в офисе и как с ним общаются, очень серьезно может повлиять на представление человека об агентстве и желании поручить именно этому агентству покупку / продажу своей недвижимости:
  - Приветливое общение, искренние улыбки и желание помочь настраивают посетителя на расслабленное и доверительное / открытое общение
  - Приятная и спокойная зона для ожидания дает возможность расслабленно подождать пока кто-то примет и поговорит.
  - Предложение воды / чая / кофе перед началом разговора и для того, чтобы скрасить ожидание так же настраивает на позитивный лад.
  - Манера общения самого риэлтора, который начал переговоры с клиентом.
- Отработанные отлаженные процессы по работе с клиентом, с документами показывает настоящих профессионалов => создает уверенность, что сделка будет подготовлена на должном уровне, все условия будут соблюдены.

## Место для общения



- Очень много говорили о том, что **общение с агентом относительно покупки / продажи квартиры / дома процесс, с одной стороны несколько нервозный, а с другой в чем-то даже интимный** (речь идем о своем «доме», который надо показывать или выбирать, делиться своими желаниями / обстоятельствами жизни и тп).

- То, что каждому клиенту хочется к себе повышенного внимания – вроде бы банальная вещь. Но в этом случае, это может сыграть роль на то построится ли доверие к агентству или нет.
- Со слов респондентов, внимание к их словам, полное погружение в их кейс, уточнения / дополнительные вопросы, советы и тп – создают впечатление, что в них заинтересованы как в клиентах, что их делом будут внимательно заниматься, что агентство действительно хочет понять желание клиента и помочь ему его реализовать.
- И, наоборот, суета, отвлечение внимания на других сотрудников / клиентов, поверхностное внимание к излагаемым фактам / рассказу клиента, спешка – создают впечатление у клиента, что его кейс не так уж важен, не заслуживает внимания.
- С этой точки зрения переговоры с агентом на его рабочем месте в офисе с открытой планировкой создает атмосферу невнимания, нервозности, суеты => рождает ощущение у клиента, что он всего лишь винтик в конвейере, и его кейс мало что значит для этого агентства.
- И, наоборот, приглашение для общения в отдельную (пусть и небольшую переговорную комнатку) сразу посылает сигнал: вы для нас важны, мы хотим внимательно вас выслушать, нам важно, чтобы ничто не отвлекало нас от вас.

*А когда большая компания / офис, ты как вот в конвейер попадаешь. Пришел, договор составил – пошел вон отсюда.*

*С каждым клиентом индивидуальная должна быть беседа.*

*Переговорная, в которой я сижу. Мне комфортно. Мне там не мешает общий фон.*

*Сотрудники, что обсуждают обед, настроение начальника. Они не замечают других людей.*

*Чтобы не отвлекался клиент. Это важно.*

*Я к ней пришла. Сижу, с ней разговариваю. Заходят другие. Она вроде и со мной разговаривает и с другими. Вроде уже на другого смотрит. Хочется и со мной поговорить. И другого зацепить.*

*Конвейер получается.*

*Переговорная создает ощущение, даже, если это Open Space, то переговорная даст ощущение уюта, когда ты общаешься и понимаешь, что человек тебя слышит.*

*Да, я была в одном агентстве, и что мне понравилось. Это был бизнес-центр, в другом городе, что мне понравилось, там был достаточно просторное большое помещение. И, понятное дело, что у каждого агента не будет комнаты, это логично. Но там были такие маленькие перегородки, такие небольшие. И это удобно, именно почему, там есть возможность установить контакт со своим риэлтором. И, получается, ты не отвлекаешься на какие-то фоновые, движения. И все равно меньше слышимость, получается, других людей. Мне это очень понравилось. Есть кулер с водой, и диванчик. На входе там такое большое помещение, если ты пришел, а твой риэлтор по каким-то причинам занят или отошел, ты можешь присесть на диване, ждать, там журнальчики, плакаты.*





## Коммуникация между сотрудниками

- Приветливая атмосфера в стенах офиса, которая создается не только за счет общения с клиентом, но и за счет общения сотрудников между собой, подчиненных с руководителями, так же влияет на то, каким воспринимается агентство.
- Многие говорили, что понимают, что в этой сфере очень высока конкуренция между агентами. И, если эта конкуренция ощущается в офисе, сквозит в общении между сотрудниками, то у клиента это вызывает не самое позитивное впечатление: *«для них главное деньги, а не человеческие отношения»* => ко мне тоже будут относиться просто как к возможности заработать, а до моих желаний / задач им дела нет.
- Если сотрудники, наоборот, относятся друг к другу тепло, готовы помочь / проконсультировать, клиент думает, что они все – это одна команда, которая делает одно дело, которым важен общий результат, а значит важен каждый клиент, не важно, кто конкретно ведет кейс. *Раз они помогают друг другу, они помогут и мне.*



## Цель агентства – не только прибыль

- Все понимают, что агентство недвижимости – это коммерческая организация, которая финансовым результатом своей деятельности должна получить прибыль.
- Но это сфера услуг и, значит, кроме финансовой прибыли, должна быть и другая цель – удовлетворить клиента, дать ему то, что ему нужно.
- И, если это в балансе, то клиенты это чувствуют и больше доверяют агентству, хотят к ним обращаться.
- Как пример такого подхода: агентство берет комиссионные только после заключения сделки. И не берет какой-то другой оплаты за услуги (поиск вариантов), если не вышли на сделку.

*У нас изначально, когда мы заключали с ней договор, она пригласила меня на Зорге, 8 в это агентство, я приехала, у них там какие-то планерки были. Я так села, и я сидела, смотрела, мне было интересно, я за ними за всеми наблюдала, что они из себя представляют, на руководителя на их, как у них происходит общение. У меня доверие появилось к агентству. Во-первых, они все общались дружески, то есть они друг другу помогали. Не было конкуренции, как обычно бывает, потому что среди риелторов огромная конкуренция. И они пытаются не то что помочь друг другу даже в сфере своей конторы – они пытаются еще и друг другу ножку подставить и клиента забрать. Здесь этого нет. Наоборот, они настолько открыты друг другу, они пытаются еще друг другу какие-то советы, какие-то по сделкам консультации, друг друга консультируют. Мне было настолько интересно! Я решила, что значит они все инструментами всеми воспользуются, для того чтобы мне сделать эту квартиру.*

*В познавательном плане сделать в режиме friendly агентство.*

*Здесь, что меня подкупило, что здесь, тем более с моей историей, что я не знала еще, мне дадут одобрение, не дадут одобрение, да, здесь именно заключив договор, они берут свой процент после заключения в банке сделки.*

*Да. У меня тоже также было. Она мне сказала после сделки. Я говорю: «То есть, если у нас где-то что-то обломится, у нас не срастается, я вам ничего не должна?». Она говорит: «Значит, не получилось, нет, не должна».*

*Чтобы они вызывали доверие, чтобы не складывалось такого чувства, что мне сейчас хотят что-то впихнуть просто. Чтобы я доверяла человеку, а не просто что на мне хотят заработать.*

# Хороший риэлтор – кто он?



## Приятная внешность

*Во-первых, внешний вид. Я не знаю, если ты работаешь в таком деле, надо все равно как-то соответствовать. Пуховик какой-то, я не знаю. Может, конечно... О людях нельзя судить, наверное, по пуховикам, но...*

- Риэлтор – это тот человек, с кем непосредственно проходит общение клиентов, вне зависимости частный это агент или из агентства недвижимости.
- И это тот, от кого в очень большой степени, по мнению клиентов, зависит успешный исход дела и то, насколько быстро, комфортно продвигался процесс.
- В случае, если риэлтор представляет агентство, то очень часто мнение об 1-2 риэлторах переносится и на все агентство в целом.
- Сложатся или нет отношения с агентом зависит от многих факторов.
  - Традиционно в России встречают «по одежде». Поэтому аккуратная, «приличная» одежда сразу создает положительное впечатление о человеке.
  - Если агент хорошо одет, солидно выглядит, ездит на приличной машине, у него хорошая семья, хорошая квартира / дом – это говорит о том, что у него стабильное финансовое положение => он хорошо зарабатывает => у него много успешных следок => доверие.
  - Но есть два важных момента:
    - Если одет слишком дорого (особенно дорогие украшения / часы), ездит на дорогой машине, слишком дорогая недвижимость => это уже вызывает сомнение в честности. А так же может служить психологическим барьером в общении для тех, кто продает / покупает совсем недорогую недвижимость.
    - Форма / определенный дресс-код, который воспринимается как форма, вызывает неоднозначное отношение:
      - ✓ Для части: это говорит об определенном статусе агентства, о том, что оно озабочено своим имиджем.
      - ✓ Для части: форма воспринимается негативно – это признак единообразия, строгого следования правилам, отсутствия гибкости, «человеческого» отношения. Сотрудники – «винтики в машине».

## Коммуникабельность

- Умение общаться с людьми, начиная от элементарной доброжелательности и улыбки, которые нужны в любой сфере услуг, и заканчивая следующими навыками:
  - **Умение внимательно слушать** для того, чтобы услышать и понять потребности клиента, его пожелания к операции с недвижимостью. И не просто слушать, а задавать уточняющие вопросы, что показывает глубокую вовлеченность и заинтересованность.
  - Особым профессионализмом называли умение, слушая клиента (при показе / осмотре, например), в своих аргументах апеллировать именно к тем потребностям, которые они озвучивали / снимать именно те страхи, о которых они говорили.
  - **Деликатность.** Для клиента продаваемые / покупаемые квартиры / дома – это не просто «объекты» сделки, а их родные стены / дом, в котором они хотели бы жить. Это часть их прошлой / будущей жизни. Поэтому, важно очень внимательно отношение к их чувствам / надеждам.
  - **Терпение в общении.** Клиенты нервничают / у них много страхов, поэтому они могут задавать массу вопросов. Часто спрашивать про какие-то элементарные с точки зрения риэлтора вещи И спрашивать не по одному разу. И нужно терпеливо пояснять / рассказывать, успокаивая и расслабляя клиентов, создавая комфортное общение.
  - Переводить всю сложную информацию (связанную с юридическими и финансовыми документами) на **доступный для простого человека язык.**
  - Агент должен быть **вежливым** не только со своими клиентами, но и с агентом / клиентами с другой стороны. Он должен наладить бесконфликтную коммуникацию с ними, при этом, отстаивая интересы своего клиента.

*И вот то, что еще зацепило – он позвонил, этот риэлтор, и сказал: «Мне нравится ваша квартира». Я уже начала его лучше слушать. Она же хорошая, квартира, да. Хоть и как-то в ней плохо жилось, я продаю ее, но все равно, я туда вкладывалась.*

*И он все время как-то мог уговорить правильно. Он не заставлял никого, в принципе. Мы же сами захотели продать. И мне кажется, я об этом человеке вообще бесконечно могу говорить. Я впервые встретила такого риэлтора. (БК)*

*Например, я дважды ходила. Я в первый раз пришла, посмотрела. Что-то мне там общение, как у Даши у нас контакта не возникло, мне не понравилось, даже сама манера общения с человеком. То есть я так думаю: «Если мы сейчас не можем договориться, как я тебе могу доверить то, что мне дорого. То есть, извините, человек, нам с вами не по пути». Все, уходишь. А со второго раза, то есть присмотрели, юристу сказали, что у нас такие условия, вы можете нам предложить кого-нибудь. Она предложила нам очень порядочную женщину, которая грамотная в своем деле. Действительно подсказывает, как лучше для нас, допустим. То есть она грамотная в своей работе, что очень важно для нас.*

*Еще надо такое важное качество, как терпеливость, потому что клиент может спрашивать по несколько раз, и может не понять, и чтобы человек спокойно объяснял. Потому что бывает, допустим, я в своей профессиональной сфере, понятное дело, человек не понимает, он может у меня 100 раз переспросить, и я должна 100 раз ответить. И то же самое это может быть с моей стороны, и я понимаю, что я могу некоторые вещи не понимать и переспрашивать, чтобы мне риэлтор.*

*Все время молчит. Я у нее что-то спрашиваю: «Да?». Она: «Да». Получается, я из нее каждое слово вытягиваю. Ладно, хорошо, вроде как договорились и о цене, и все. У нас нотариальная сделка была. Он нам назначает на вторник. Во вторник нам никто не звонит. Я ее набираю, говорю: «Вам звонили?». – «Нет». Я говорю: «А вы можете позвонить, узнать, когда нам, что, как?». – «Ладно». И все, и тишина. Ее нет. И мне приходится снова звонить самой в эту контору нотариальную, все самой узнавать. Единственное, она, конечно, приготовила нужные справки, нужные документы, на сделке помогала. Может быть, она, конечно, сильна по части бумаг. Но по части человеческого именно она неприятная, я бы ее не посоветовала.*

*Нет, даже не грубость, вот эта надменность бывает. Надменность, что: «Я такой крутой, я риэлтор. А вот вы ничего не знаете» – вот бывают тоже такие. Мне нравится с моим риэлтором, что и там девчонки, где мы сидели в офисе, на одной волне, я себя комфортно чувствую, учитывая, что не особо там что-то знаю.*

*Действительно, мы приезжаем, допустим, кто продает, у них же свой риэлтор, я покупаю, у меня свой риэлтор. И они, получается, почему-то они конфликтуют между собой. А наоборот же им надо. Да, а у них вот этот конфликт. Допустим, мы приезжаем, говорят: «Это опять Перспектива», как-то вот так. А эти на нас смотрят снисходя, понимаете? Вот этого не должно быть. Они должны быть как-то в связке, в любом случае. Даже если в разных организациях, агентствах, им надо продать, нам надо купить.*

## Профессионализм

- **Обширные и глубокие знания во всех областях, связанных с выбором и покупкой / продажей объектов недвижимости.** А главное – он должен делиться своими знаниями / опытом со своими клиентами, предлагать их для того, чтобы решить поставленную задачу: купить / продать объект клиента с наибольшей для него выгодой как с точки зрения финансов, так и с точки зрения характеристик продаваемого / приобретаемого объекта.
  - Например, агент должен уметь сделать красивые / качественные фото, которые покажут объект с наилучшей стороны, вызовут интерес к объявлению.
  - А так же он должен делиться своим опытом в том, на что обратить внимание при осмотре / выборе объекта (стороны света, деревья под окном, как работает вентиляция и другие вещи, которые покупателю даже в голову не приходят)
- Настоящий профессионал искренне заинтересован помочь своему клиенту. **Для него действительно важно (и интересно) найти для клиента именно тот вариант, который ему понравится / сделает его счастливым.** А не просто быстрее вывести на сделку и получить свой процент. **Он получает удовольствие от своей работы.** И найденный хороший объект для клиента или удачно проданный объект – это результат именно его работы, от которого он должен получать удовлетворение.
  - Для респондентов свидетельством такого удовольствия от работы является, например, страничка в соцсетях, где риэлтор рассказывает о каких-то кейсах, которыми он гордится. Или которые были сложные. То есть он вовлечен в свою работу, ему есть что рассказать о ней.
    - *Это как стена в кабинете у акушера-гинеколога, увешанная фотографиями новорожденных малышей и их счастливых мам. Это говорит о том, что мамы очень благодарны и счастливы, раз прислали фото. И о том, что доктору не все равно: она тоже счастлива, что эти малыши родились, раз она хранит и вывешивает эти фото.*
  - Или когда риэлторы делятся лайфками / советами / подсказывают лучшие / выгодные пути и тд => они «болеют» за клиента и хотят помочь ему.

*И вот он приехал. Все качественно, расписал объявление, хорошие сделал, очень красивые фотографии. Лучше, чем наяву даже. И вот люди очень хорошо пошли. Много клиентов. Видимо, с риэлтором повезло во второй раз. Он был коммуникабельный, тактичный. Умел как-то к людям подойти, когда они смотрели наш дом. Где-то он промолчит, где-то начинает быстро какие-то плюсы дома рассказывать. То, что именно этим людям интересно. Чувствовал.*

*Даже элементарно – буквально недавно узнала: сейчас зимой очень многие продают, вот у меня не первый и не последний - мой критерий – этаж, то есть, приходишь, и там деревья, сейчас же лысые деревья стоят... И светло. И мне риэлтер говорит: давай-ка зимой смотри сейчас, потому что летом...и смотри, чтобы деревьев под окном не было. Не под окном, а вот здесь веток. Потому что мне нужна светлая квартира, если я куплю сейчас вот такую – ну, элементарно вот такие вещи, о которых я даже не додумывалась раньше. А то бы я купила, а летом все расцвело.*

*И когда в туалет даже заходишь – вентиляцию...я увидела, как мой риэлтер проверяет – туалетную бумажку приставляет, или она вот сюда идет, или она всасывает – то есть, как вентиляция работает. Вот такие моменты, мелочи – да, очень важны.*

*... она столько действительно четких детальных вопросов задает, на которые бы я сама бы, например, внимания не обратила. И потом она мне даже объясняет, почему вот это лучше, почему вот этот год постройки, например, хорош – потому что там что-то такое было. То есть, мне иногда даже кажется – ну, какая-то информация мне полезна и интересна, а какая-то не вызывает никого отклика, но я себе делаю заметочку, думаю: такая молодец, еще вот это вот знает.*

*Некоторые работают ради выгоды своей, так посмотреть, риэлторы. А некоторые – помочь. Но это редко такие попадаются, которые...Может, стиль жизни у них такой. Не стиль жизни, а призвание. Просто им интересно этим заниматься. Как творчество у них.*

*Кредо такое – помочь людям.*

*Для нас был риэлтор как друг, даже больше, как родственник, потому что он всегда интересовался, как здоровье у мамы, вот такой подход был. Он если приезжал дом показать, мог маму довести, привезти. Такой подход. И мне нравилось то, что он семейный человек, у него 2 детей, он их возит на море, в выходные на даче с ними. Если он к семье серьезно относится, к работе серьезно, значит, относится.*

*Есть ли у них там источник доброты? Либо там все видно, понятно, что там ими правит. Либо они от души работают, либо их 80 процентов там готовы только за деньги. Деньги, деньги, деньги и ничто. А есть агентства, которые просто от души работают. Им нравится работать, помогать, получать какие-то деньги там. Но еще и помогать.*

*В агентство пришел, они говорят: давайте через куплю-продажу. Я говорю: нет, давайте вот так (договор обмена). Они говорят: хочешь – так сделаем, а хочешь... А давай, говорит, мы тебе просто подскажем, ты подумай, посоветуйся. Ты, говорит, работаешь? Я говорю: да. Ты, говорит, сейчас покупаешь эту малосемейку через договор купли-продажи и потом делаешь вычеты. Ты, говорит, можешь получить так 130 тысяч, что ли. И я такой: ничего себе, думаю, вот в натуре молодцы. Если бы они против меня были, такое бы не подсказали.*

*Он должен знать, что дверь в квартиру должна открываться наружу, а не вовнутрь. Также в ванной комнате тоже знать, в какую сторону и какая дверь. Должен знать сечение кабелей на плитку, который идет. Такой риэлтор продаст все. Он покажет себя, как профессионал и покажет то, что это жилье достойно вас, и вы должны его купить.*

## Профессионализм

- **Мобильность.** Готовность подстраиваться под нужды / запросы клиента.
  - Не таскать клиента на каждый объект, а сначала съездить самому, чтобы посмотреть и убедиться подходит ли он или нет заявленным параметрам клиента. При необходимости – выслать фото / описание для того, чтобы клиент решил интересен ли ему для просмотра объект или нет.
  - Быть готовым подстроиться под расписание клиента (показы утром / в обед / вечером), выехать к клиенту домой вместо того, чтобы приглашать его к себе в офис, если тот не может (например, маленькие дети). В идеале, есть своя машина, на которой он может отвезти клиента на объект / приехать куда нужно.
  - Не перекладывает на клиентов показы, сами приезжают с потенциальными покупателями, сами им все показывают / рассказывают. Причем так, чтобы заинтересовать именно этого покупателя с его требованиями.
  - Не «дергают» клиента, кроме тех случаев, когда реально он нужен. В идеале если большая часть работы пройдет для клиента незаметно: «он все сделал сам».
  - Активное использование современных средств коммуникации: мессенджеры (Viber, WhatsApp), социальные сети.
- **Соблюдение интересов клиента.**
  - Не предлагать клиенту какие-то объекты, которые не соответствуют описанным критериям / не тратить зря его время.
  - Не уговаривать / не давить на клиента, если он сказал, что объект ему не нравится.
  - Соблюдать финансовые интересы своего клиента, торговаться с другой стороной, пытаться выторговать для своего клиента лучшую цену.
  - Не отвергает сразу притязания клиента: «Вам за такие деньги не купить / не продать». Предлагать альтернативные варианты с компромиссами по каким-то пунктам, но преимуществами по другим, чтобы клиент видел / понимал, что агент на его стороне / учитывает его интересы.



*Я позвонила, он сам ко мне приехал со своей помощницей. Всю квартиру отсняли, сами сфотографировали, сами всё сделали, выставили. Все прекрасно, никаких плохих. Тоже меня так же не беспокоят. Конкретно, если есть вопросы, конкретно звонит. Если хотят приехать, посмотреть квартиру, приезжает он сам. Не просто так: сейчас там кто-то придет, посмотрит, покажи. Нет такого. Он сам приезжает, сам рассказывает, сам показывает. Меня ничто не касается. Я просто открыла дверь, запустила. Он всё прошел, показал, рассказал. Я вам позвоню. Все, и ушел. Прекрасно.*

*Если мы говорим, почему доверяешь человеку. У моего риэлтора есть, соц сети сейчас рулят, есть кейсы. Как продавалось даже на расстоянии, и она расписывает, что она конкретно сделала, для того, чтобы продать именно этот объект. Это тоже от профессионализма. Безусловно. Она говорит о том, что несмотря на то, что сложный объект, сложная сделка, но мы сделали это и это, и это облегчило эту работу. Если мы говорим о профессионализме и о выборе человека.*

*... у меня же ребенок, я не могу туда-сюда бегать. Она все абсолютно сделала. Я только пришла на сделку, подписала всё.*

*...она сказала: «Приезжай в агентство». Я сказала: «Мне куда ребенка оставить, вы можете сами приехать ко мне домой?». Она говорит: «Да, конечно». И она приехала сама, поэтому как-то у нас сложилось.*

*Она мне еще и выторговала там очень хорошо. Она торговалась до последнего. Поэтому меня всё устроило.*

*Действительно риэлтор свое отработала, потому что 1,5 месяца сделка, она постоянно... она и тех собственников катала, и мы с этими справками, она везде... Я-то, по сути, так как я работаю постоянно, мне этим заниматься было некогда. Она и за меня, и за тех, и их, и где-то подмазать, где-то это. То есть на самом деле, она отработала свои.*

*Мне понравилось... Она мне присылала в Вотсапе ссылки на объявления. Они же тоже объявления подают на разных сайтах, выставляют, кроме этого. Присылала, что подали. Я видела, что действительно люди работают. Видела свои объявления на этих сайтах. Они периодически их обновляли. Вот это, что держали в курсе – это тоже хорошо. Мне не приходилось самой звонить и спрашивать, как там дела, как обстоят, мой вопрос как обстоит. Обновили – мне ссылку послали, обновили – мне ссылку послали. Это тоже приятно.*

*Она говорит: да конечно, говорит, все продается. Продается всё, если продавать. Этот настрой, он меня очень привлек.*

*Для меня, например, важно – я не люблю торговаться, и, если мне 1 раз человек сказал «нет», я замыкаюсь и не говорю, больше эту тему не затрагиваю, а мой риэлтер так торгуется, что просто в глотку вцепляется и не отпускает, и каждый этот... Что меня держит больше с ней – что она прямо роняет стартовую цену. Там стоит бедная женщина лет 65, продает свою квартиру, она: давайте это, давайте столько, давайте столько – то есть, она: ну, нет, нет... Короче, она может скидку до 50 тысяч прямо выбить – действительно, так вцепляется, что не отстаёт.*

*Когда не получается посмотреть, доходило до того, что он просто по Вотсапу фотографии отправлял – вид из окна... То есть, на работе я занят, уйти не могу, посмотреть, фотографировал квартиру, помещение, вид из окна... Да, то есть, подходит такой вариант – рассматривать будем или не будем? То есть, довольно-таки удобно, неплохо.*

*И вот такой случай, что слишком сильно хочет впарить мне любую квартиру, и когда выставляешь свои критерии – то есть, приезжаешь, бывает такое, что это не подходит тоже, и начинается переубеждение. Например, я сказала 2-ой этаж, а она мне 1-ый показывает и говорит: ты что, так же лучше! Здесь-то ты быстрее выйдешь... И вот она начинает все вот эти плюсы искать – мне вообще вот это тоже так не нравится*

## Профессионализм

- **Активная работа по объекту.**
  - Многие расставались с риэлторами, если не видели, что по их объекту происходит активная работа. Если нет предложений для просмотра / потенциальных покупателей, нет коммуникации по этим поводам от риэлтора – это говорит клиентам о том, что он не работает (не обновляет объявления / не размещает их везде, где можно, не ведет активный поиск).
- **Связи в различных инстанциях.**
  - Умение риэлтора быстро решить вопросы с документами (в том числе через личные связи в различных организациях) так же характеризует его как профессионала / человека, умеющего выстраивать отношения с «нужными» людьми.
- **Берет все на себя, освобождает клиента от всех вопросов.**
  - Идеальная ситуация – не вовлекать (минимально вовлекать) клиента с момента подписания договора до момента подписания сделки. Если риэлтор понял все пожелания клиента, то он сумеет все сделать, минимально «дергая» и беспокоя его (но держа ненавязчиво в курсе дела).

*Мне понравилось... Она мне присылала в Вотсапе ссылки на объявления. Они же тоже объявления подают на разных сайтах, выставляют, кроме этого. Присылала, что подали. Я видела, что действительно люди работают. Видела свои объявления на этих сайтах. Они периодически их обновляли. Вот это, что держали в курсе – это тоже хорошо. Мне не приходилось самой звонить и спрашивать, как там дела, как обстоят, мой вопрос как обстоит. Обновили – мне ссылку послали, обновили – мне ссылку послали. Это тоже приятно.*

*Она говорит: да конечно, говорит, все продается. Продается всё, если продавать. Этот настрой, он меня очень привлек*

*Мне понравилось то, что он постоянно приводил потенциальных покупателей, очень много. Видно, что он, значит, объявления везде подает, звонит. Движение есть. Люди приходят, людям вроде как нравится. Мы понимаем, что сейчас, наверное, купят. Вот это понравилось.*

*Риэлтор для того и нужен, чтобы ты просто отдыхал, и тебя направили: сюда приди, посмотри. Понравилось – пошли, это-это делаем, это-это, подписала - пошла, отдыхать, веселиться, шампанское открывай, новоселье справляй - для этого риэлтор по идее. Потому что если самой в это все вникать, для чего тогда риэлтор? Если от и до это все проверять, так тогда сам иди, сделай сделку. Смысл тогда?*

# Отзывы о Перспективе 24

- В ходе обсуждения некоторые респонденты, которые столкнулись с агентством Перспектива 24 сами или встречались с сотрудниками агентства на просмотрах квартир, спонтанно высказывали свое мнение о нем (им не говорили, что исследование заказано именно этим агентством, поэтому все мнения спонтанные и непредвзятые).

## ПОЗИТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ

- Это крупное и известное на рынке агентство, которому доверяют. Верят, что там очень опытные юристы, которые способны проследить чистоту сделки, проверить и подготовить все документы.
- Дресс-код / корпоративные бейджи задают общий стиль и образ => доверие агентам (в случае, если остался позитивный опыт общения с ними).

## НЕГАТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ

- Офис – open space, где много сотрудников, много суеты => создается впечатление суеты / спешки, отсутствия внимания к каждому клиенту.
- Нет заинтересованности в каждом клиенте / каждом кейсе. Если квартира какая-то сложная, то ею не занимаются, теряют интерес к клиенту, переключаются на другого. Сложилось впечатление, что если квартира быстро не продается, то она уже не интересна.
- Агенты высокомерные, общаются в снисходительном тоне (суть - «мы специалисты, а вы рядом не стояли»).
- Впечатление, что Перспектива 24 – это как раз пример агентства, которое заинтересовано только в прибыли («продажи» своих услуг), а не в том, чтобы помочь и сделать счастливым клиента.
- Агенты пассивные / не работают по объекту на 100%.
- Мнения / слухи, что у агентства слишком высокий свой процент, которые они добавляют к стоимости квартиры => квартира получается дороже, хуже продается.
- Корпоративный дресс-код и бейджи вкупе со всем вышесказанным создают впечатление армии «роботов», которые нацелены только на продажи, у которых нет человечности / человеческого отношения к клиентам.

## ПОЗИТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ

*Но, если бы я, например, покупала или что-то, я бы пошла в Перспективу опять. Потому что риелторы – это часть, фактор, они такие. Не люблю я риелторов. Там они такие самые худшие, что продать, продать, впихнуть невпихуемое. Но доверие. Потому что это действительно крупное агентство известное. Ему доверяют. Я ему доверяю. Там реально очень хорошие юристы, которые очень хорошо проверяют документы. Я больше всего боялась этой проверки, что частные риелторы, же, частник проверил, это пропустил, а потом узнается все, и потом ищи свищи этого частника, да. То есть там действительно, так как это большое известное агентство, да, они вкладывают деньги в юристов, у них там штат юристов. И они досконально все очень хорошо проверяют.*

*Мне кажется, это (дресс-код, бейджики) наоборот, на плюс работает, уже имидж какой-то.*

*Люди в униформе – это уже организация. Не просто шарашкина контора, а уже состоявшаяся... Как сказать, уже серьезнее будешь относиться. Раз здесь такой порядок, и они за репутацию будут бороться, то есть работать. И не только работать, самое главное, не обманут.*

## НЕГАТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ

*Но вот это отношение риелторов... они такие вышколенные продавцы, то есть им нужно продать. На человеческие чувства какие-то им плевать всем. Им там начальник: давай продавай, продавай! И они все: надо продать, надо продать, там что-то придумал, соврал что-то. Вопрос задаешь – он дергается, что за вопрос, надо быстрее-быстрее продать. Если я сейчас не скажу «да» – он скажет: ладно, до свидания. Пойдут быстрее продавать другому кому-то, такие прямо продажники-продажники. Не люблю вообще таких.*

*Во-первых, они все бегают, что-то делают, куча людей у них там. Ну и этот риелтор, и все предыдущие, к которым я попадала из этого же агентства, они так же. Не покупаешь – до свидания, всё. Не заплатишь нам эту сумму – всё. Да, быстрее-быстрее, быстрее продавать другим.*

*Он в этой Перспективе, вроде такое агентство, там все в очках таких, с бейджиком, в костюмах все там ходят. Мы как раз подходили к юристам, потому что у меня маткапитал. Я хочу сделать все по закону. Зачем мне потом проблемы с прокуратурой, еще с кем-то? Мы сели, я все подписала, риелтор мне выдает гениальную фразу: «А зачем мы будем париться, давайте быстренько им сбавим вашу комнату, пока они ничего не знают. Про маткапитал им не говорите». Я типа тут со своими посоветовался, лучше так сделать, а то вас потом банк не пропустит». Он мне насоветовал. Я говорю: «Вы вообще понимаете (они через Сбербанк берут), что Сбербанк тупо не пропустит эту сделку. Они в Пенсионный фонд позвонят и им скажут по адресу, что здесь был маткапитал. Зачем это надо?» «Ой, да нет, что-нибудь придумаем». В общем, до свидания. А зачем, чтобы на меня уголовное дело? Зачем мне это надо?*

*Ладно, что они внутри своего здания в этой форме ходят, как в банке. Не знаю, в банке же тоже сидят. А то, что они на встречу выезжают, я не знаю, он едет в другой конец города в форме. То есть как-то, не знаю, меня это вообще...И опять, вот эта форма, она мне напомнила вот эту вышколенность, что их там учат, учат, учат именно продавать, продавать, продавать. Они такие все в форме, какой-то, не знаю, завод, и они на конвейере такие все в форме...*

*«Перспектива». Я неоднократно о них слышала то, что они накладывают так называемые шапки, т.е. они продают квартиры дороже, чем их продает сам продавец.*

*Как раз таки, когда заезжал к ним в центральный офис, в Перспективу. Одни заходят, другие уходят, там суматоха. Я думаю: ё-мое. Если найдут твой договор где-то там среди этих бумаг, то это вообще хорошо будет. Какое-то у меня такое впечатление создалось.*

## НЕГАТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ

*И такие высокомерные. Мы приезжаем, а там Перспектива, они в этих всех бейджиках. И они снисходя к нам, да тут все сделаем, вам ничего делать не надо.*

*Но это обучение у них, наверное, такое. Не могут же все сотрудники быть одинаковые. Нет, они натасканные.*

*Мы перед ними не люди. Единственное, что мне в этой Перспективе не понравилось. Надо быть как-то человечнее, что ли. Вы же не знаете, какой я человек. Вы же меня тоже не знаете, ко мне с уважением относитесь.*

*А не так, что посмотрели на меня: «вы не потянете эту квартиру». Мне говорят: «А вам сколько одобрили?». Мы приехали, они сразу: «вам сколько одобрили?».*

*Ощущение такое, что они роботы все в этой форме, армия. То есть они пришли, им сказали продать, я пошел, продал. То есть нет человечности, опять-таки. То есть нет личности уже какой-то у человека в этой форме. Бейджик и фотография, и все его данные, в Перспективе, вот такой большой, огромный бейджик у них висит с синенькой этой лентой.*

*Если бы они были нормальными людьми, никакая бы форма не повлияла на восприятие их. Если бы они себя вели по-другому.*

*А мне не понравилась эта Перспектива. Мне посоветовали, что очень хорошее агентство. «Мне помогли, – говорит, – я продала. Все хорошо». Мы сразу приехали. Заключили договор. Там много риелторов, сотрудников. Очень много. База большая у них. И как-то как конвейер, мне показалось. Люди приходят, договора составляют. Повезет, будет покупатель – будет, нет – нет. И риелтора нам дали, она приехала, сфотографировала. Я ей говорила: «Сфотографируйте, пожалуйста, гараж, все, чтобы там на фотографиях было». Она просто дом сфотографировала. Несколько кадров сделала и уехала. Я говорю: «Мне бы хотелось, чтобы гараж, забор, чтобы все видно было». – «Кому надо – приедут, посмотрят, позвонят». И все. Я ее просила-просила, она так и не приехала, не сфотографировала. В итоге люди не приезжали. Ни разу никто не приехал. Мы приехали туда жаловаться уже. Пришел какой-то там главный человек: «Вот, мы ей что-то скажем, она сейчас будет лучше». Она как-то так грубо нам что-то сказала, руки у нее тряслись. И мы отказались от этого риелтора. Мы обратились в другое агентство.*

*Я про Перспективу плохое только слышала. Ну, не знаю – просто, когда спрашиваю... Что грубые, что не работают... Пассивные.*

*Перспектива. Там было много сотрудников. Я говорю, как конвейер. Все бегают, бегают. Какие-то там собрания, все куда-то бегут. Нам куда идти – непонятно. И кто нас примет. Как-то вот так было. Суматоха какая-то. И такое ощущение, что договор подписали, они: «Да-да-да, мы с вами работаем». И если вдруг кто-то захочет, может, у нас пазл сойдется когда-нибудь. Будет – будет, нет – нет. У нас вас много таких, как вы. Вот так.*

*А в другое пришли, в Квартал – помещение, больше никого нет. К нам пригласили риелтора. Все, сели и разговариваем.. Люди не бегали, этого не было. Удобно. Кабинка, рабочее место, которое окружено. Спокойно можно было посидеть, переговорить.*

*Люди позитивные: улыбаются, здороваются. Между собой, пока я сидела со своим агентом, они хихикают, такие все простые. Такие ближе к людям, что не такие, не сидят все, как в офисах все обычно сидят за компьютерами. Нормальные, чай предложили, поговорили со мной. То есть, я себя там комфортно чувствовала. И поговорили, и кто-то про детей рассказал, то есть, обычно. Нет такого, суперделового, суперпафосного чего-то вот этого как иногда приходишь. (Смени квартиру)*

# Выводы и рекомендации

# Выводы и рекомендации

- Как показал опрос, клиентами в момент обращения в агентство недвижимости владеет нервозность / страх из-за непонимания процесса, а так же из-за боязни совершить ошибку: потерять крупную сумму денег / совершить неудачную сделку.
- В наибольшей степени этим страхам / стрессу подвержены покупатели недвижимости, так как они рискуют больше всего. Именно они рискуют своими сбережениями. Продавцы, наоборот, с продажей объекта обретают деньги = свободу. Но, так как они, чаще всего, после продажи сразу становятся покупателями, то сталкиваются с теми же страхами.
- Для того, чтобы снять нервозность / страхи, агентство может предпринять следующие шаги.

## Снять нервозность

- ❖ **В самом начале, в момент обращения ознакомить клиента со всеми этапами, через которые ему придется пройти:**
  - Например, в офисе агентства могут быть лифлеты / буклеты, описывающие алгоритм продажи / покупки квартиры, с которыми можно ознакомиться во время ожидания, которые можно дать с собой домой, чтобы человек еще раз в спокойной обстановке почитал / изучил
  - Разместить эту информацию на сайте агентства
  - Рассказать об этом при личном общении с клиентом
- ❖ **Выделить в офисах переговорные комнатки для общения с клиентами / заключения с ними договора на обслуживание. Не общаться на рабочих местах в открытом пространстве.**
  - Это даст клиенту понять, что он важен, его внимательно выслушают, зафиксируют все его пожелания в спокойной обстановке. В комфортной обстановке, которая позволит ему откровенно поделиться с агентом своими пожеланиями, описать свой объект. Не отвлекаясь на суету большого офиса.
- ❖ **Расположить к себе / вызвать доверие – как к агентству в целом, так и к конкретному риэлтору, который будет вести кейс (см. на следующих слайдах).**



## Выстроить доверие агентству

- ❖ **Нужно показать преимущества агентства по сравнению с частными риэлторами:**
  - Агентство – это совокупность консолидированных знаний всех агентов, юристов и финансистов, которые работают в нем.
  - Это налаженные связи с банками / другими инстанциями
  - Это профессиональные консультации не только по вопросам недвижимости, но и по вопросам ипотеки / юридическим аспектам
  - Заключенный договор с клиентом – это гарантия ответственности перед ним по взятым на себя обязательствам.
  
- ❖ **Показать свою историю на рынке / поддерживать репутацию надежного партнера:**
  - Разместить на сайте информацию:
    - ✓ О количестве успешных сделок
    - ✓ О каких-то сложных кейсах, которые удалось решить
    - ✓ О количестве осложненных дел (появление претендентов на уже купленные квартиры), в которых агентство помогало своим клиентам.
    - ✓ И тд.
  
- ❖ **Показать клиенту, что оно имеет дело не с одним риэлтором в агентстве. И что агентство – это не только этот конкретный риэлтор. И в случае, если вдруг с ним не сложились отношения, то его сразу заменят, подберут другого риэлтора.**
  
- ❖ **Делиться какой-то полезной информацией, например:**
  - «10 самых важных моментов, на которые Вам надо обратить внимание при выборе новой квартиры»
  - Как продать квартиру просто и быстро: документы, которые Вам надо подготовить до прихода в агентство

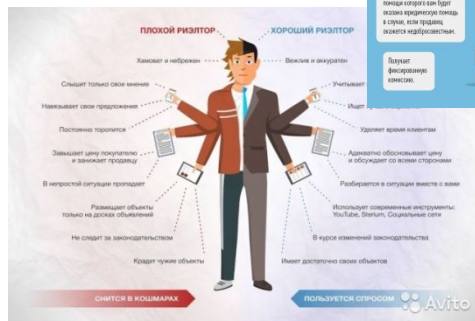
## Выстроить доверие к сотрудникам агентства – риэлторам

- ❖ Судя по такому большому количеству нареканий, которые носят один и тот же характер, у Перспектива 24 сложился имидж профессионального агентства с четко налаженными процессами и документооборотом, но с риэлторами, с которыми нельзя выстроить «человечных», доверительных отношений. И эту ситуацию очень важно исправить.
- ❖ С учетом всех пожеланий, которые озвучили респонденты, а так же с учетом того, что сейчас все больше говорят об «эмоциональном интеллекте» и об «осознанности» в бизнесе, можно сказать, что это должно стать целью агентства на ближайшее будущее.
  - Привнести элемент осознанности в бизнес. Понять, что основная цель бизнеса, кроме извлечения прибыли – это сделать счастливым пользователя своих услуг / дать ему то, за чем он обратился. И приложить все свои профессиональные навыки к тому, чтобы помочь ему продать / купить объект недвижимости наилучшим для него образом. Это должно стать предметом гордости агентства - количество людей, которые благодаря ему стали чуточку счастливей, повысили качество своей жизни. И, благодаря которым, агентство стало еще успешней.
  - Выстроить систему воспитания / обучения / приема на работу агентов с высоким уровнем эмоционального интеллекта.

*Мне очень нравятся истории. Когда пишут о врачах, то история, почему человек пришел в свое дело – дело его жизни. Он этим занимается. Какая ценность ведет риелтора по дороге. Если я понимаю, что человек не только заботится только о кармане, а, например, ему... Прочему он это делает? Мне хочется услышать от первого лица, если я смотрю на сайт агентства, или даже на сайт издательства я смотрю, и они пишут о своих сотрудниках, почему он этим занимается. Работа агента наверняка не очень приятная, если что. Разные люди, что-то еще. История – почему это важно?*

## Выстроить доверие к сотрудникам агентства – риэлторам

- ◆ Это звучит банально, информацию об этом можно увидеть в различных источниках в Интернете, но это то, что работает: хороший риэлтор – это:
  - Профессионал. Знание законов, процедур, ранка недвижимости, тонкостей в выборе квартир и тд.
  - Коммуникабельный, эмпатичный человек, любящий свою работу. Ему должно нравиться то, чем он занимается. Искать варианты / искать людей, кому подошли бы эти варианты, сводить продавцов и покупателей, как пазл – это должно приносить ему искренний интерес. А так же получать удовольствие от того, что помог человеку найти свое жилье или обрести желаемую свободу, продав свое жилье.



- ◆ Возможно, в Перспективе должна быть выработана общая политика, которая будет внедрена от самых верхних позиций до самых нижних – «лицом к клиенту».
- ◆ Которая будет включать психологические тренинги, обучения, пересмотр кадрового состава, политику поощрения агентов, на которых дают позитивные отзывы клиенты и т.д.
- ◆ Возможно, нужно поискать какие-то примеры на рынке, у кого можно поучиться тому, как внедрить такой стиль.

*Продажам все-таки нужно учить, в любом случае. Именно не механическим, а эмоциями подключать. Еще какие-то, возможно, тренинги, которые обучают прощупывать потребности человека.*

*Самое первое – это заинтересованность помочь продать или купить. Их личная заинтересованность какая-то должна быть. Или это материальный стимул может быть, или какой-то другой. Не знаю, как это объяснить. По описанию, я с кем сталкивалась, может быть, некоторых не особенно интересует результат-то. Почему такое отношение?*