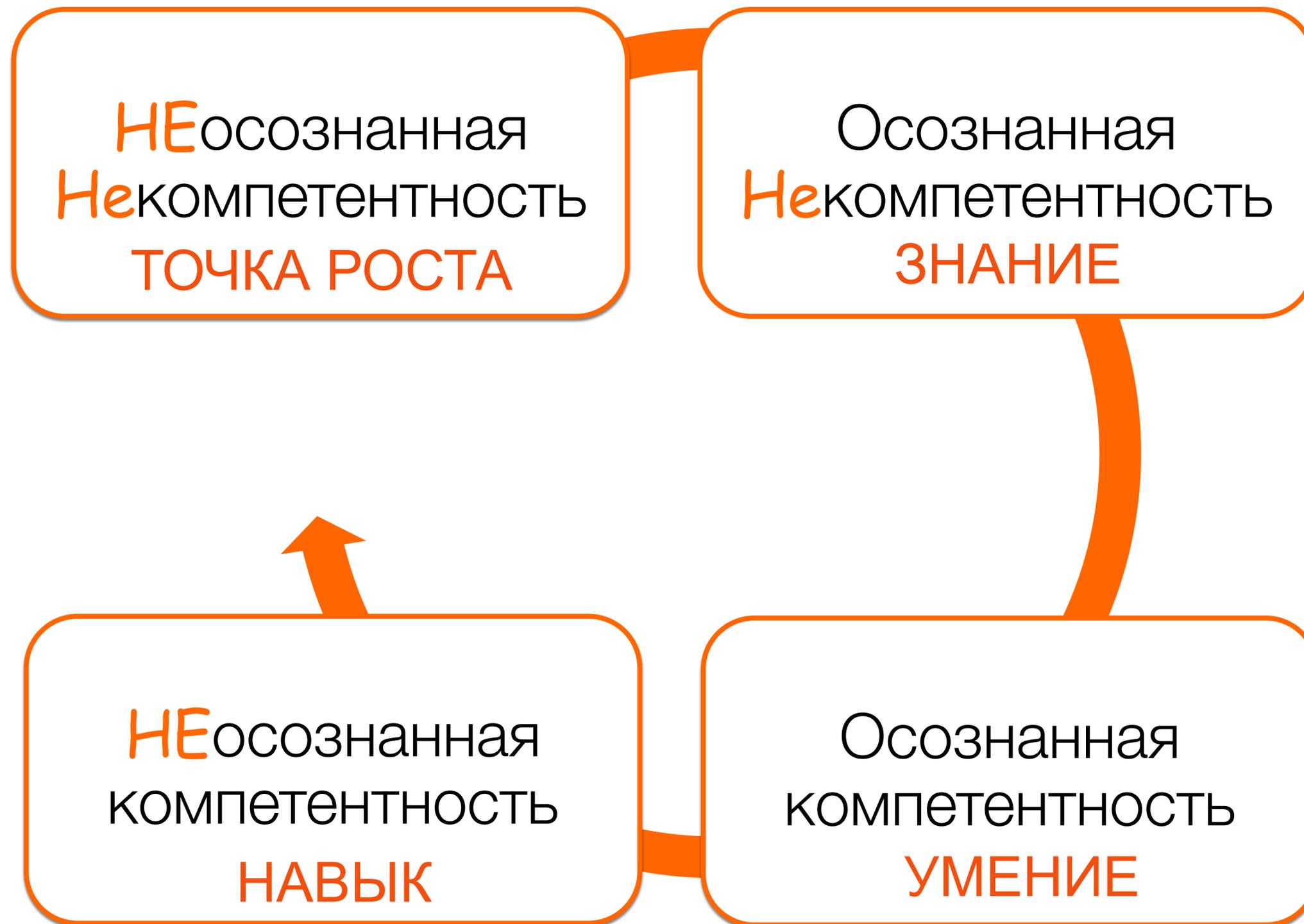


Работа для покупателя.

Правила участия в тренинге.

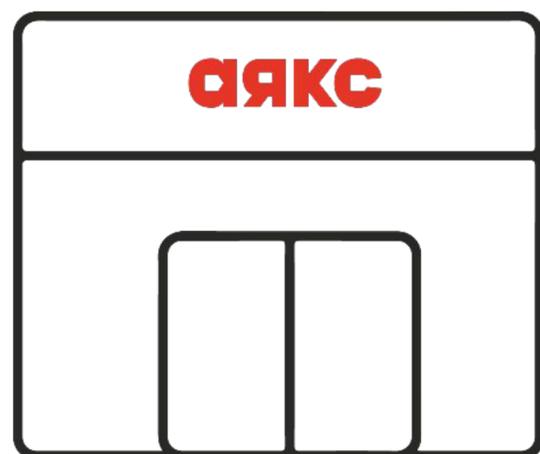
- **ТЕЛЕФОН ОТКЛЮЧЕН.** Отключить сотовый телефон перед началом занятий;
- **НАЧИНАЕМ ВМЕСТЕ.** Приходить вовремя после перерывов;
- **АКТИВНОСТЬ.** Участие во всем. Выход только в перерыв.
- **БЕЗ ПОГОН.** Вы – участник тренинга. Все остальные звания и должности аннулируются на время участия в тренинге.
- **ОТ «Я».** Все высказывания формулируются от первого лица
- **ОДИН МИКРОФОН.** Во время тренинга говорим по поднятой руке.
- **«В ЭТОМ ЧТО-ТО ЕСТЬ».**

Тренировка навыка



Организация бизнеса

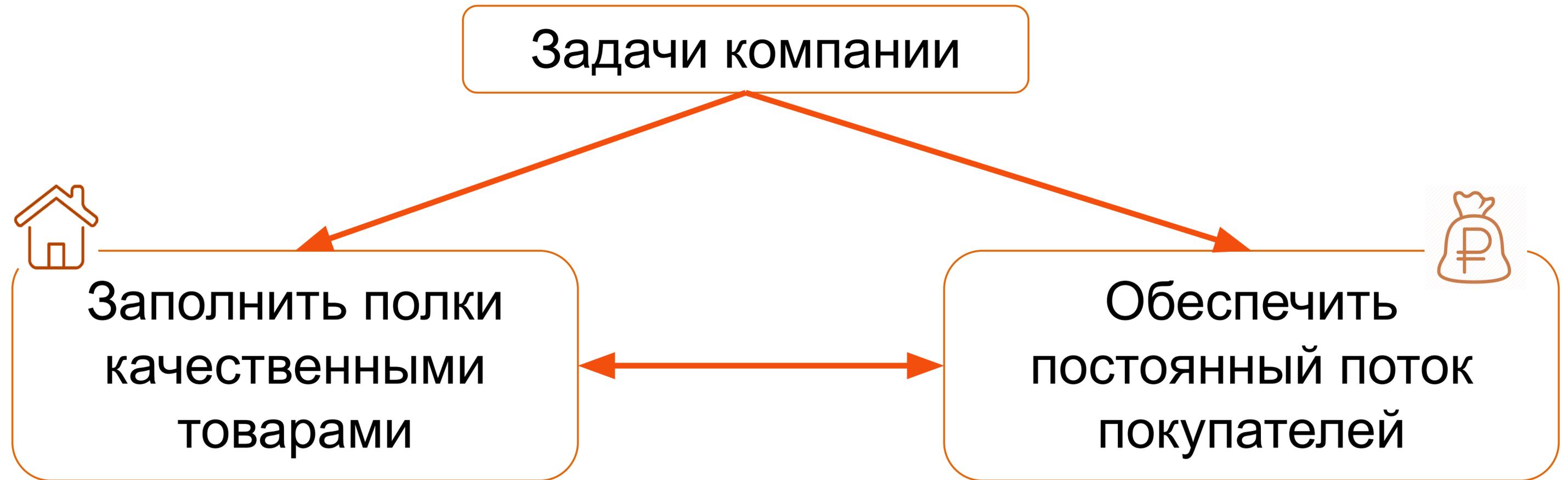
?



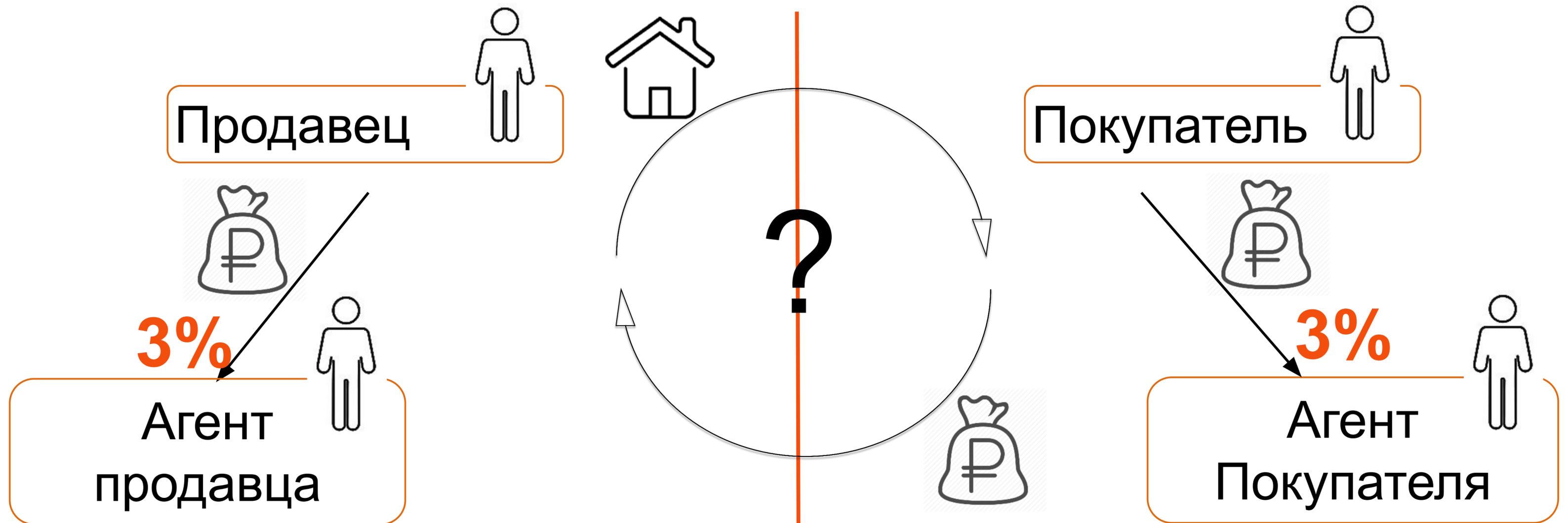
Сколько?
Какие?



Чтобы бизнес процветал:



Кто наш клиент?

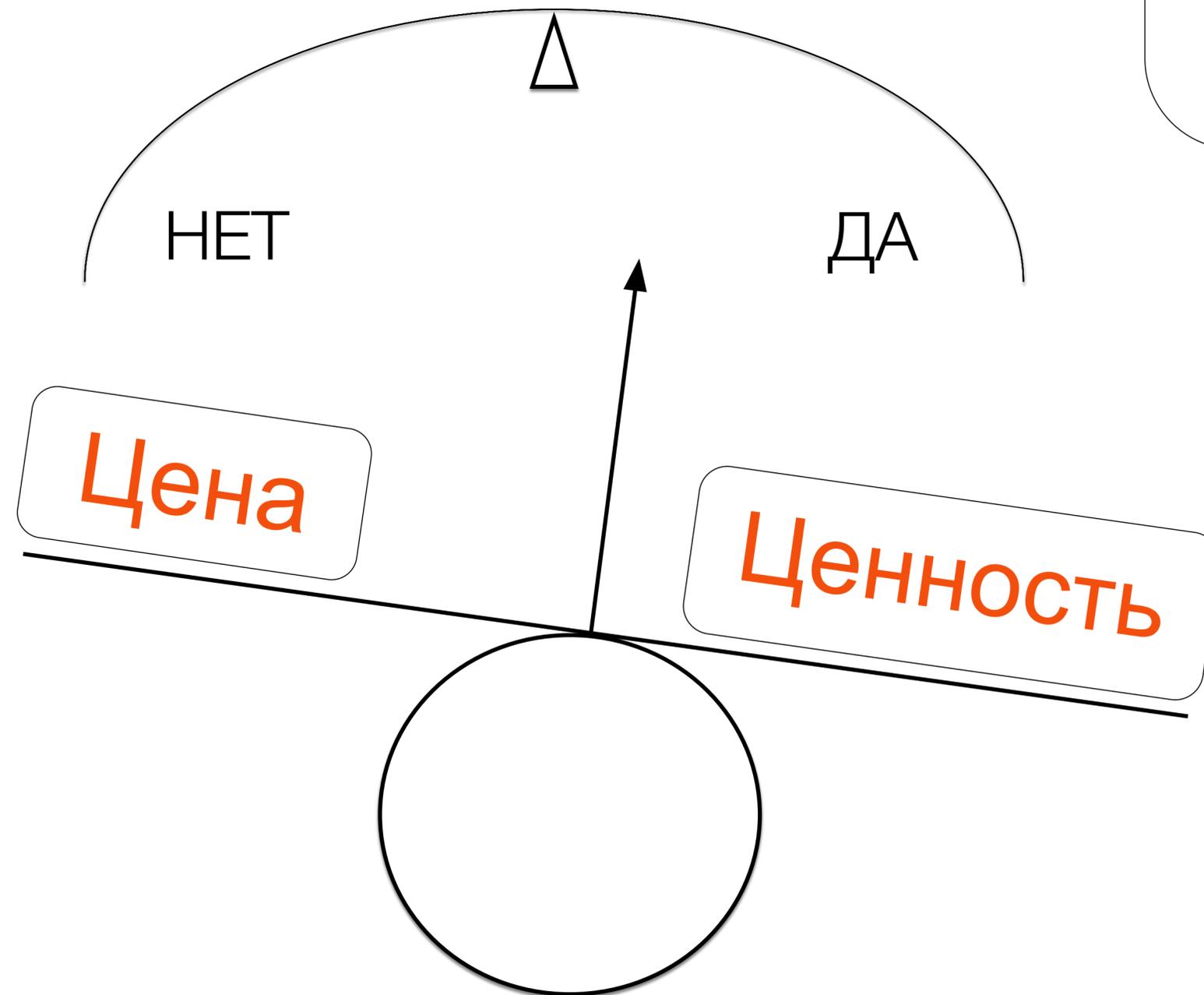


Задача: Из всех возможных потенциальных покупателей найти наиболее заинтересованного в ЭТОМ объекте

Задача: Из всех возможных объектов найти максимально подходящий по потребностям и возможностям

Что мы можем предложить покупателю

Клиенты не отказываются ПЛАТИТЬ!
Они отказываются **НЕ ПОНИМАТЬ**,
за что они платят



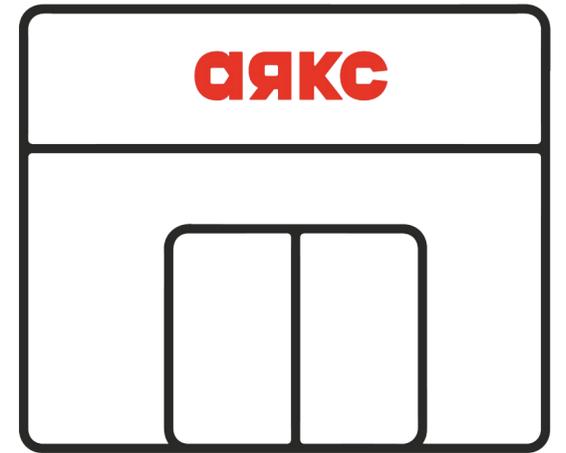
Упражнение:

Вы продавец в супер-мега-гипер-маркете

Нет оклада

Есть возможность изучить весь товар

Задача: провести переговоры с покупателем с целью продать ему свои услуги



Повторим этапы продаж...



Как продать услугу покупателю



С какими сложностями сталкивается покупатель при самостоятельном поиске:

1. Большой объем информации из разрозненных источников;
2. Большое количество фейковых объявлений;
3. Информация в объявлениях не совпадает с реальностью;
4. Сложно сопоставить свои желания с возможностями (хочу там, а там нет);
5. Необходимость большого количества контактов с разными людьми;
6. Как понять, на чем можно сэкономить, а на чем – не стоит;
7. Большие затраты времени и сил на поиск информации, договоренности о просмотрах, переговоры и т.п.;
8. Боязнь купить объект «с подвохом»;
9. Боязнь переплатить лишнее.

Формула крючка:



Что мы можем предложить покупателю:

Сильные стороны агента (компании)	Польза для покупателя
Достоверная информация обо всех продающихся на рынке объектах	<ul style="list-style-type: none">• Полная картина рынка;• Возможность быстро сориентироваться в рынке недвижимости• Большой выбор• Не тратить силы и время на сбор информации;• Смотреть только те объекты, которые подходят;
Ежедневный мониторинг рынка недвижимости	<ul style="list-style-type: none">• Доступ к горячим предложениям• Информация о снижении цен на объекты• Вновь появляющиеся объекты
Опыт и экспертные знания агента	<ul style="list-style-type: none">• Найти оптимальное соотношение цены и качества• Знать, на что обращать внимание при выборе• Не упустить выгодное предложение• Просчитать ликвидность объекта
Умение понять потребности и стратегический подход	<ul style="list-style-type: none">• Увидеть разные варианты решения задачи
Мониторинг строительных компаний: информация о надежности, акциях, качестве строительства и т.п.	<ul style="list-style-type: none">• Знать, у кого стоит покупать• Минимизировать риски• Сравнить соотношение цена-качество разных застройщиков
Планирование наиболее удобного графика просмотров	<ul style="list-style-type: none">• Рациональное использование времени
Многолетний опыт компании на рынке недвижимости	<ul style="list-style-type: none">• Избежать подводных камней при покупке• Долгосрочное сотрудничество
Опыт ведения переговоров, торгов	<ul style="list-style-type: none">• Купить по максимально выгодной цене
Статистика реальных сделок с аналогичными квартирами	<ul style="list-style-type: none">• Не переплатить
Наличие всех необходимых служб в компании (ипотечный брокер, юрист, оценщик и т.п.)	<ul style="list-style-type: none">• Не тратить время и силы на поиск специалистов

Какой сервис мы
можем предложить.

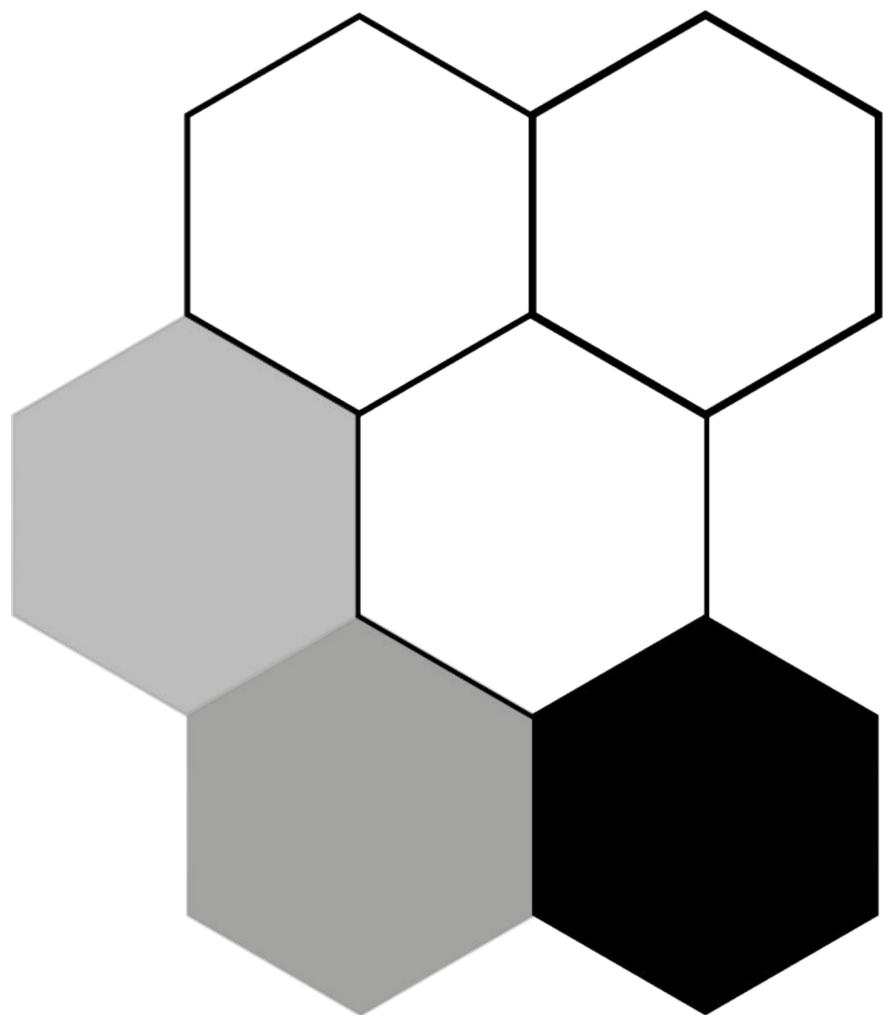
аякс

За какую услугу готов платить ПОКУПАТЕЛЬ



- Ассортимент - УЖЕ!!!
- Экспертность - УЖЕ!!!
- Организовать процесс поиска и покупки;
- Экономия сил и времени;
- Возможность выбрать оптимальное соотношение цена – качество;

Задача: постоянно увеличивать ассортимент и экспертность агента



Сотовые продажи

Сота – узкий сегмент рынка недвижимости, который определяет:

- **Место** (район, либо соседствующие районы, либо часть района);
- **Тип жилья** (дом, 1-к квартиры, 2-к квартиры... и т.д.)
- **Класс жилья** (эконом, средний, бизнес);

Размер соты: около **200** объектов недвижимости
определенного типа, выставленных на продажу



Сотовый агент – специалист в какой-либо соте

- Знает ВСЕ объекты, выставленные на продажу в своей соте;
- Обладает экспертными знаниями в ценообразовании данного сегмента;
- Ведет статистику продаж в сегменте, анализирует и прогнозирует;
- Заключил **10** и более договоров с собственниками, продающими недвижимость в данной соте;
- Генерирует постоянный поток покупателей в своей соте



Как развивается рынок?



ВЧЕРА



СЕГОДНЯ

а рынок движимости?

За какую услугу готов платить ПОКУПАТЕЛЬ?



Совместная прогулка здесь



Качественный сервис здесь

За какую услугу готов платить СОБСТВЕННИК ?

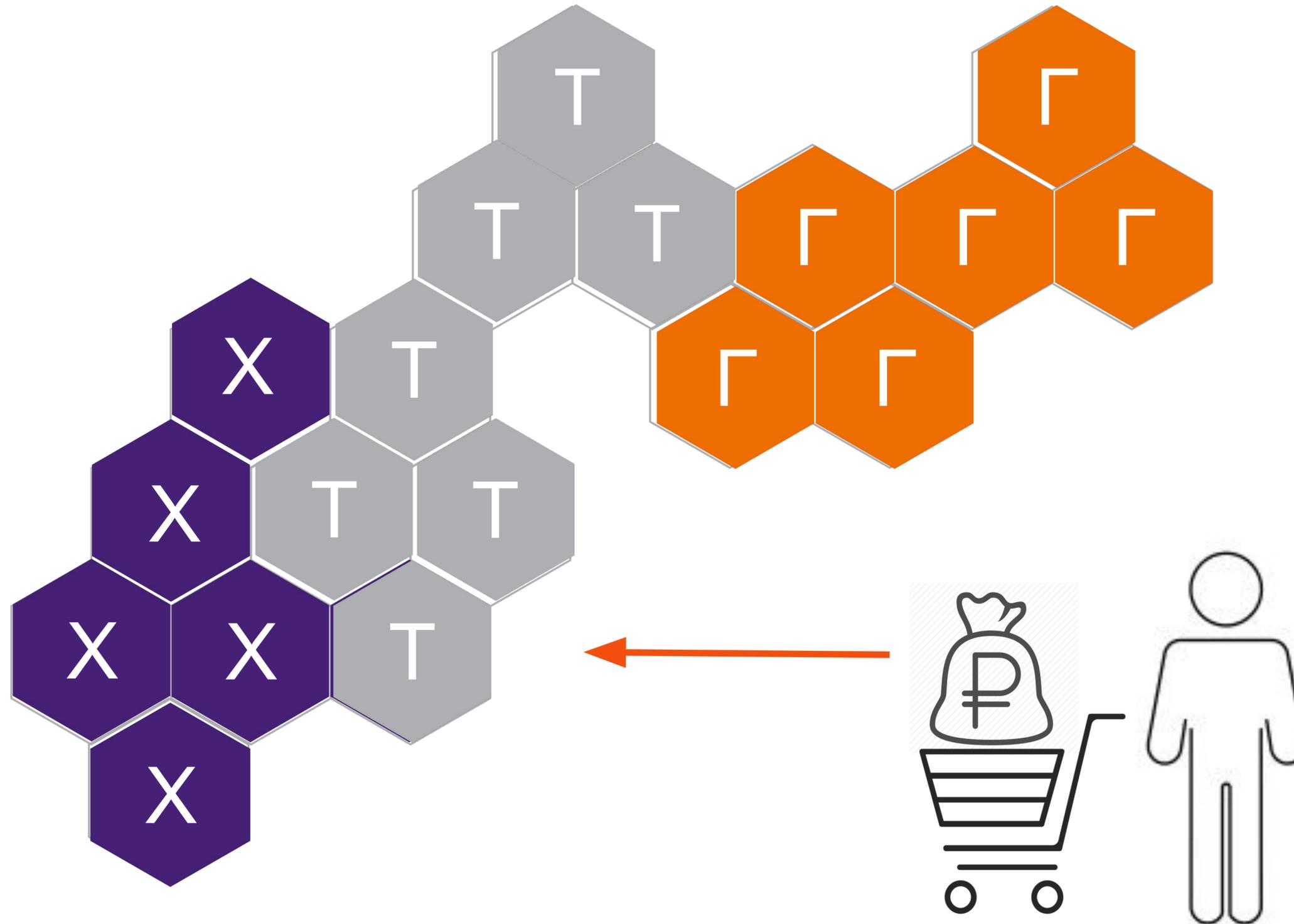


«Я с вашей квартиркой
здесь вместо вас постою...»



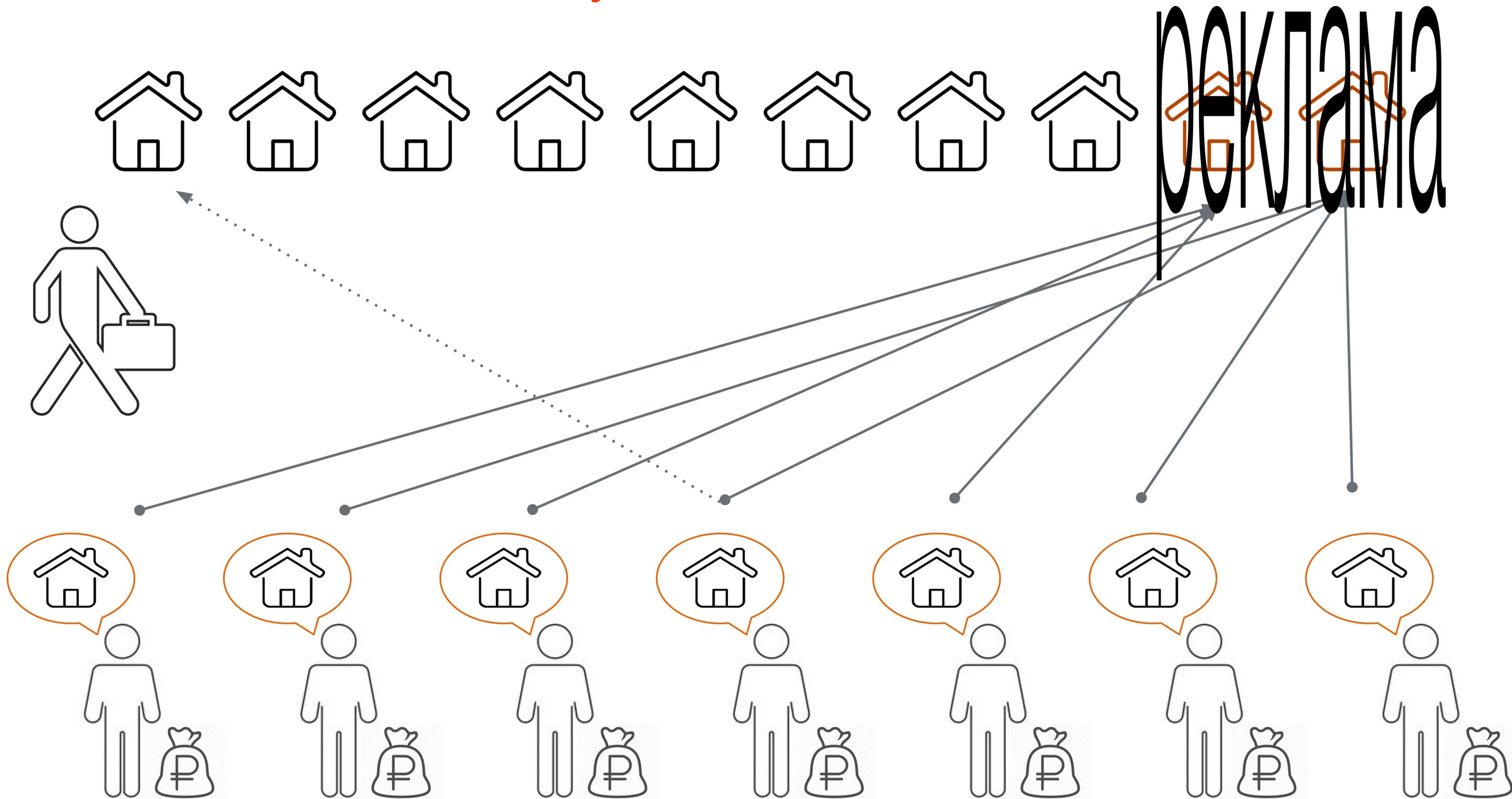
«Ко мне в магазин постоянно приходят покупатели за 2-х комн.
квартирами в центре (как у Вас). Интересно попасть на полку?»

Как это работает?



Сотовые
продажи

Увеличение потока покупателей

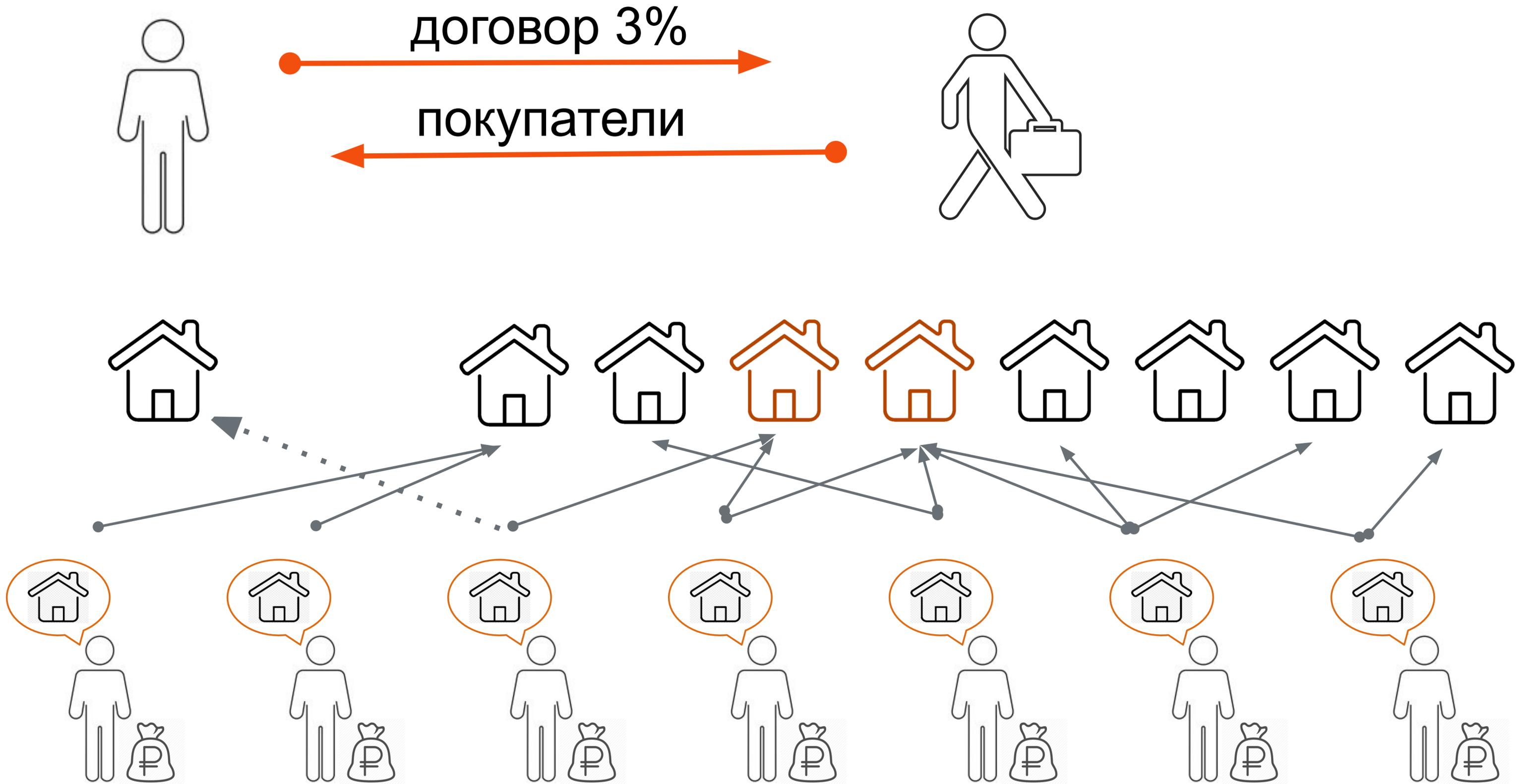


Как это работает для собственника?

Продажа объекта



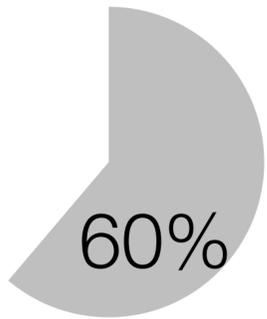
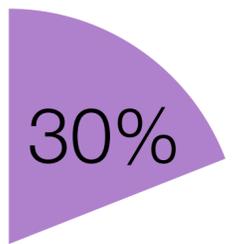
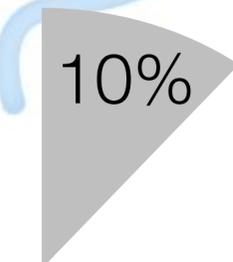
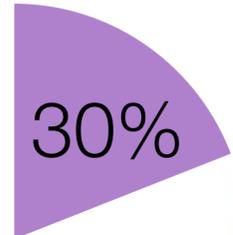
Ценность услуги агента



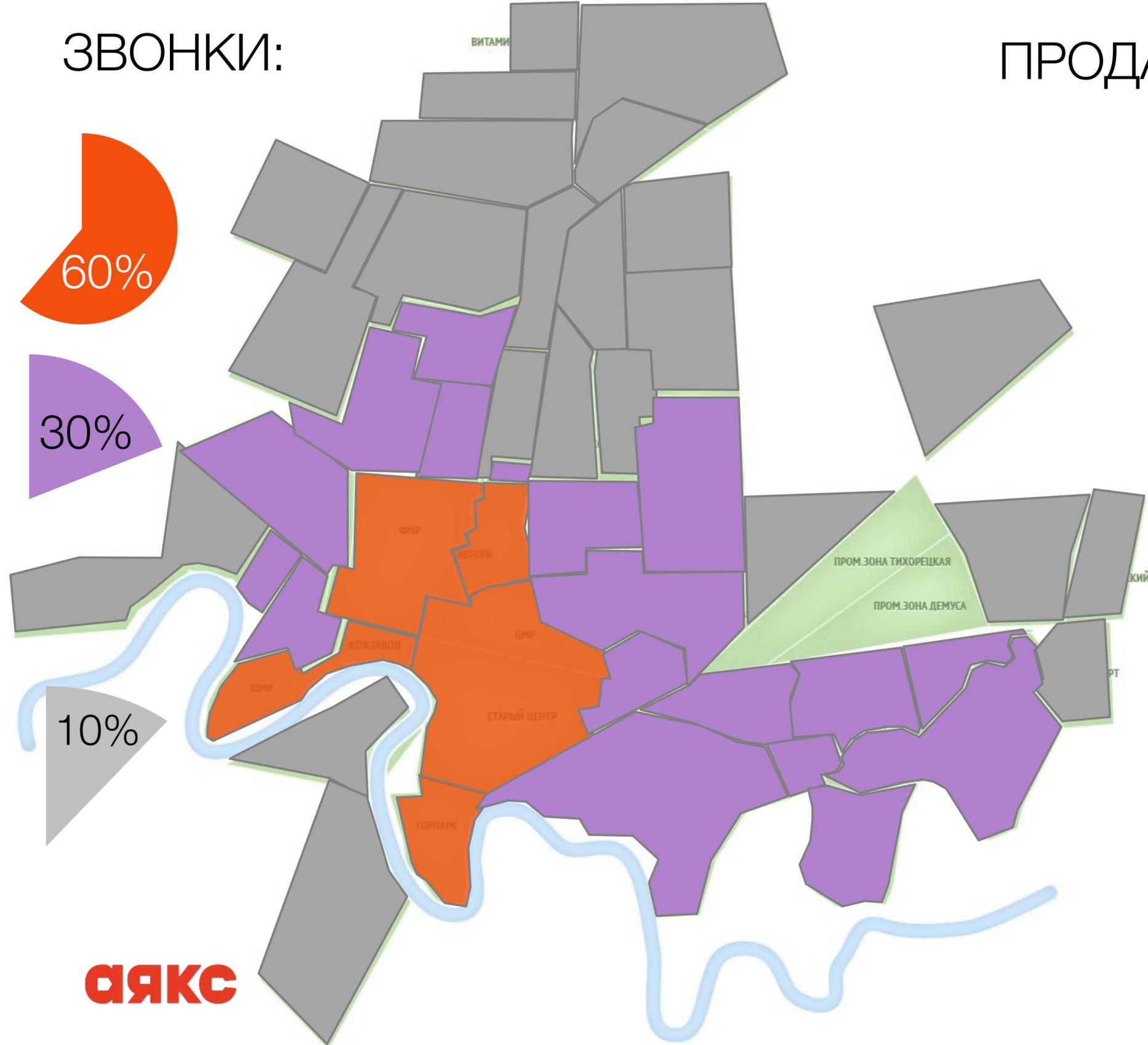
Путь покупателя

ЗВОНКИ:

ПРОДАЖИ:

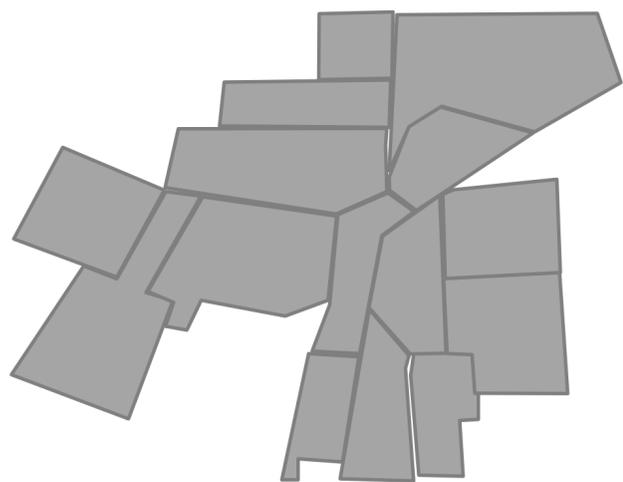
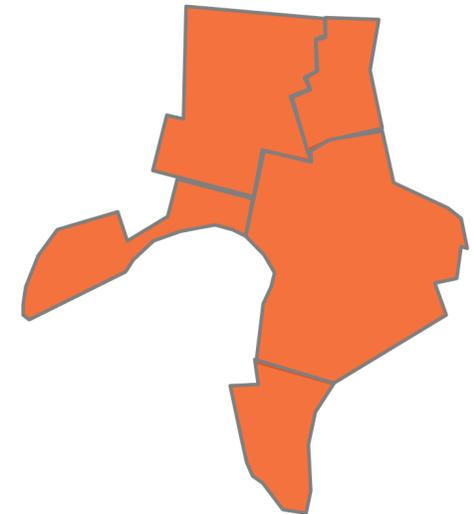


аякс



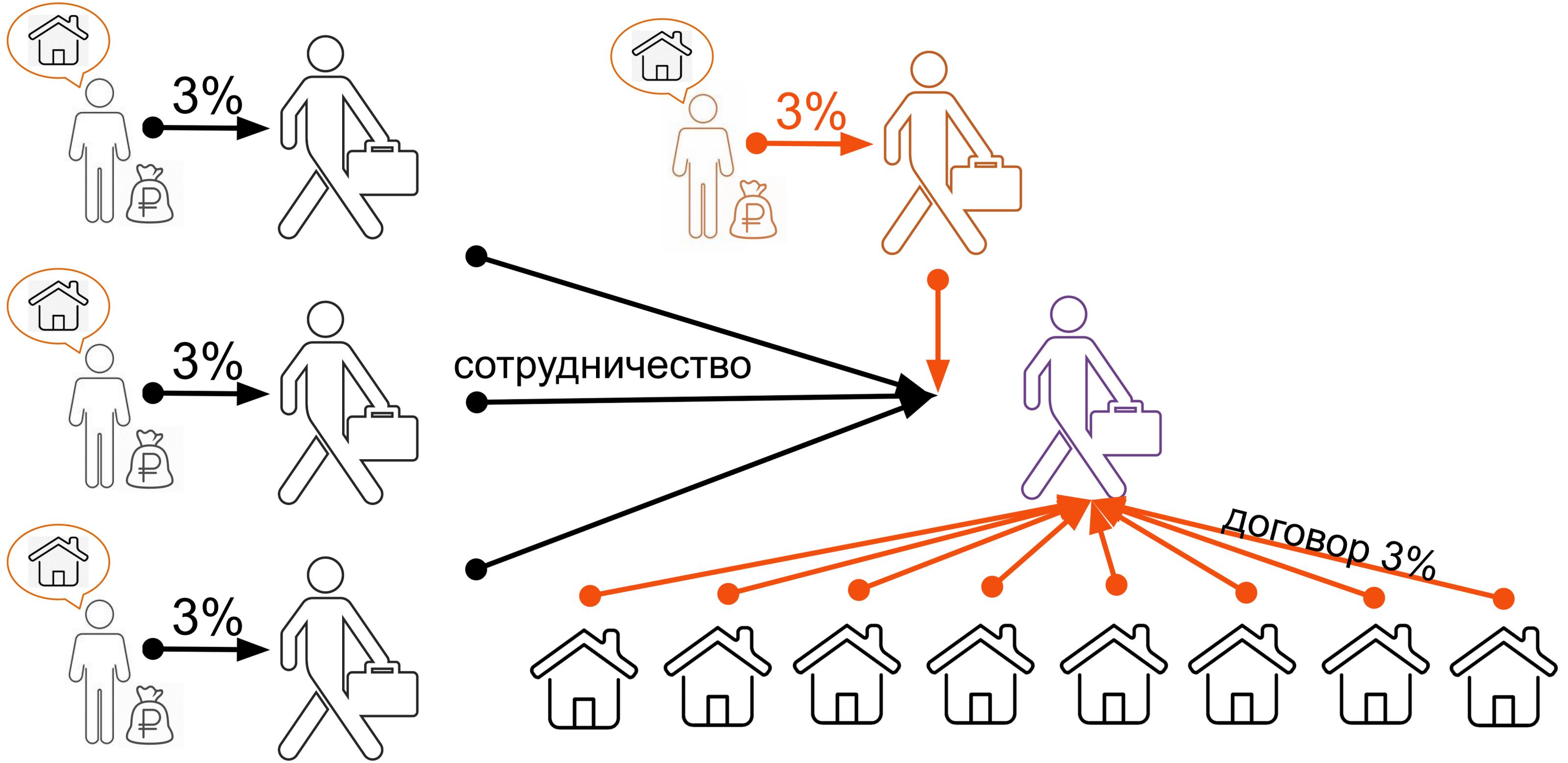
Особенности работы в разных сотах:

- Большой поток входящих покупателей;
- Редко продаются договорные объекты;
- Сделки преимущественно от покупателя;
- Необходимо чувствовать, когда предложить покупателю поиск в другой соте;
- Необходимо знать специалистов, работающих в смежных сотах;
- Сложно заключать договоры;



- Мало входящих звонков от покупателей;
- Собственники больше заинтересованы в подписании договоров;
- Сделки преимущественно от продавца;
- Покупателей преимущественно приводят коллеги;
- Необходимо иметь много хороших договоров;
- Необходимо рекламировать себя среди коллег как специалиста в соте;

Взаимовыгодное сотрудничество



Шаг за шагом

Как создать соту:

шаг 1: Выбери сегмент:

- район
- количество комнат (тип)
- класс (эконом, средний, бизнес)

шаг 2: Изучи район, подготовь презентацию района.



Сотовые
продажи

Задание 1:

Подготовь презентацию микрорайона.



Микрорайон _____

от улицы _____ до улицы _____

Инфраструктура

(указывать названия, расположение, номера)

1. Отличительная особенность

2. Застройка района:

3. Какие есть новостройки:

4. Транспорт:

маршрутное такси

троллейбус

автобус

трамвай

5. Образование:

детские сады №№

школы №№

ВУЗы

детские спортивные секции

детские площадки

другое

6. Медицинское обслуживание:

Детская поликлиника

Поликлиника

другое

7. Торговля:

Торговые центры

Гипер-(Супер-) маркеты

Магазины шаговой доступности

8. Озеленение района (парковые зоны)

9. Другая важная информация:

Шаг за шагом:

шаг 3: Изучи товарный запас, занеси объекты в таблицу (должно быть около 300 объектов).

код объекта	объект недвижимость	улица	площадь	этаж/ материал	состояние	цена	статус	создан	агент или Имя собственника	контакт	примечания
											Кругликовская им Генерала Трошева Г.Н. ул, Л.1
											Черкасская ул, 53
											Восточно-Кругликовская ул, 67
											Кругликовская им Генерала Трошева Г.Н. ул, 37
											Героев-Разведчиков ул, 26
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 23/10
											Черкасская ул, 53
											им Героя Аверкиев А.А. ул, 20
											им Героя Яцкова И.В. ул, 0
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 0
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 34
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 30
											Восточно-Кругликовская ул, 48/2
											Черкасская ул, 129
											Черкасская ул, 141
											Героев-Разведчиков ул, 24
											40 лет Победы/Восточно-Кругликовская ул, 17, Л.6
											Восточно-Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 17, Л.6
											Черкасская ул, 129
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 26
											Черкасская ул, 62
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 17/1
											Восточно-Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 17/1
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 17
											40 лет Победы/ККБ
											им Генерала Трошева Г.Н. ул, 43
											им Генерала Трошева Г.Н. ул, 43
											Восточно-Кругликовская ул, 17, Л.6
											Черкасская ул, 141
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 17
											Черкасская ул, 129
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 26
											Восточно-Кругликовская ул, 26, Л.22
											им Героя Яцкова И.В. ул, 16
											им Генерала Трошева Г.Н. ул, 37
											Черкасская ул, 43
											Кругликовская Героев-Разведчиков ул, 24
											Восточно-Кругликовская ул, 32
											Кругликовская им Генерала Трошева Г.Н. ул, 43
											Восточно-Кругликовская ул, 77
											Черкасская ул, 129
											Черкасская ул, 141

Источники информации:

- БД компании;
- Интернет-ресурсы;
- Поиск «в полях» – по баннерам, объявлениям;
- Расклейка, раскладка, «крючки» (door-hunter)
- Договорные объекты других агентств;
- Опрос консьержей, председателей ТСЖ, бабушек и т.п.

Постоянно пополний таблицу новыми объектами!

Шаг за шагом:

шаг 3: Изучи товарный запас,

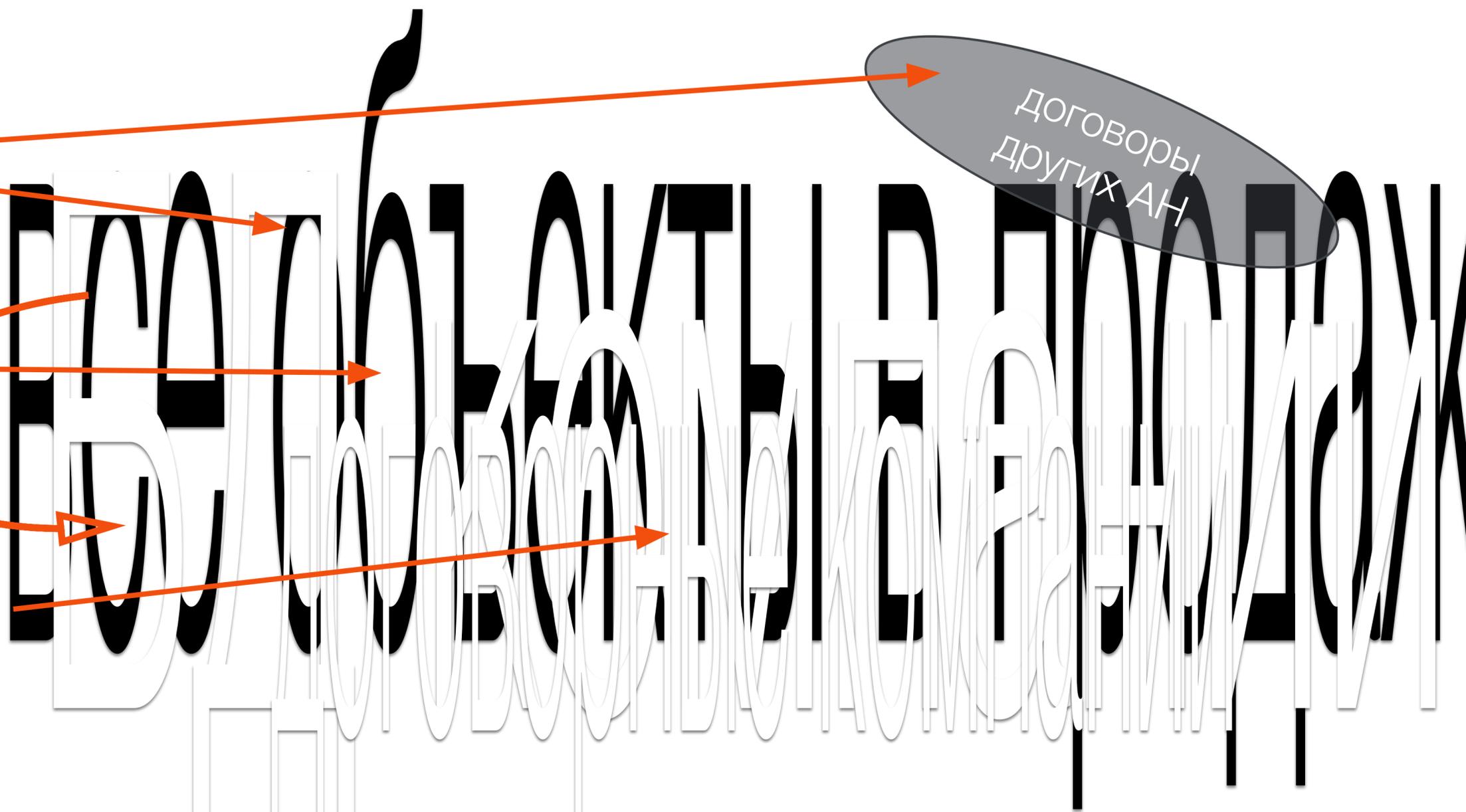
код объекта	объект недвижимост	улица	площадь	этаж/ материал	состояние	цена	статус	создан	агент или Имя собственника	контакт	примечания

Источники информации:

Искать контакт
собственника

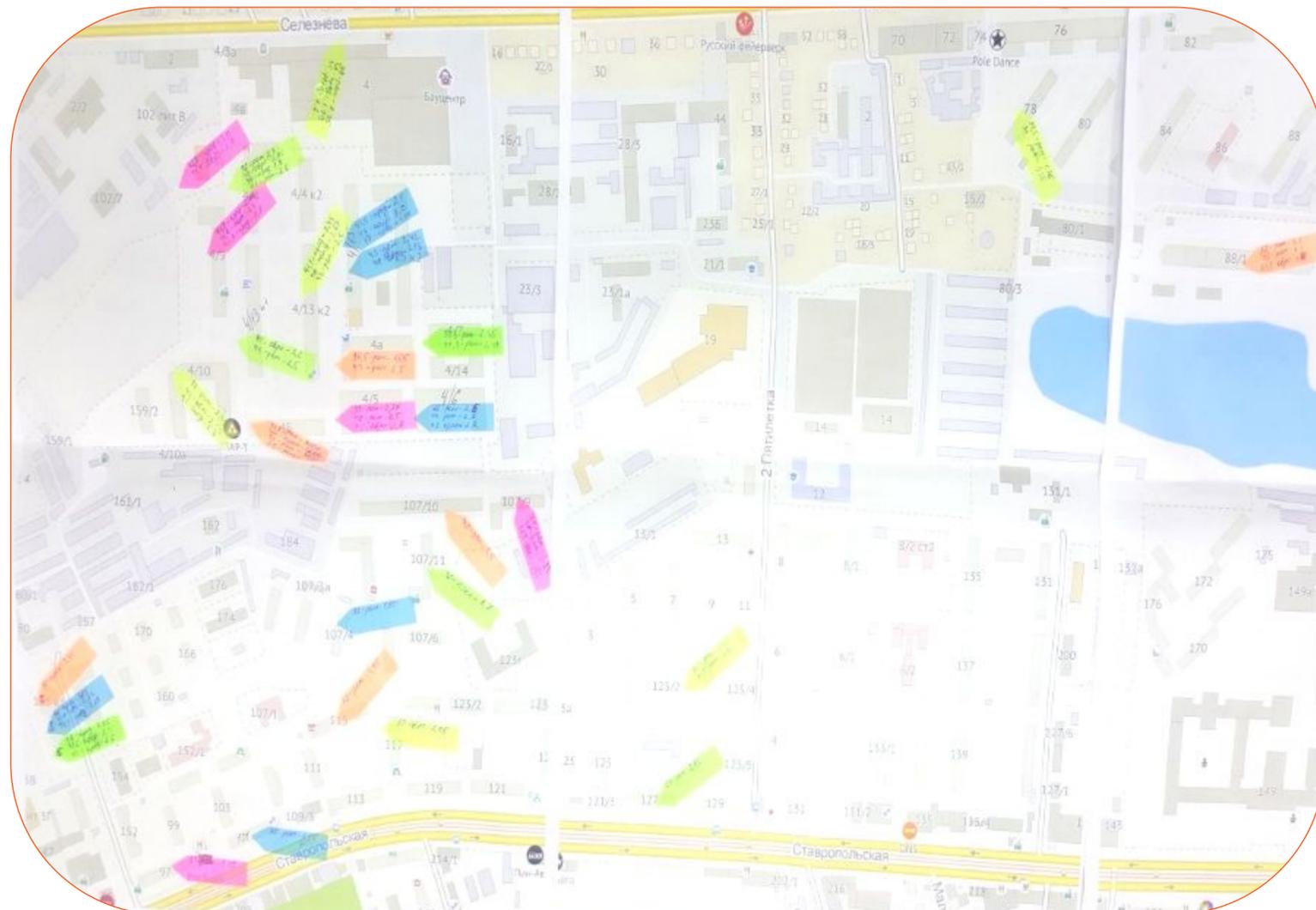
ХЗ с целью
заключения
договора

Знать, чьи объекты
предлагать



Шаг за шагом:

шаг 4: Весь товарный запас нанести на карту района, на каждом доме – количество штук и ценовой диапазон
Эта карта - для заключения договоров с собственниками и работы с прямым покупателем:



Шаг за шагом:

шаг 5: Генерируй поток покупателей в своей соте:

- Реклама горячих предложений в интернете;
- Расклейка горячих предложений в районе;
- Расклейка «помогу купить...», «квартиры от...»;
- Соцсети;
- Другие источники;

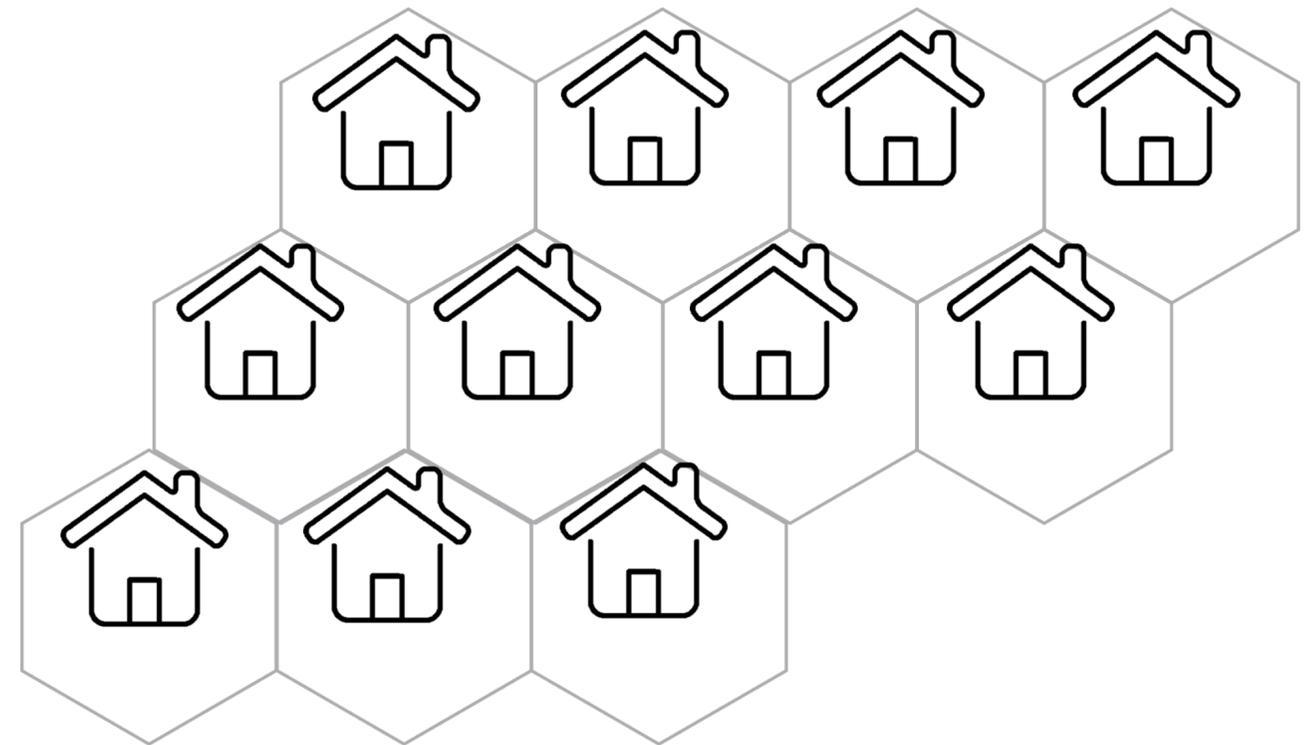


Шаг за шагом:

шаг 6: Заключай договоры с собственниками
ТОЛЬКО в своей соте.

Используй для заключения
договоров и корректировки цен
КАРТУ
Система начнет работать, когда
будет заключено **минимум 10**
договоров в соте

цель – 30 договоров



Преимущества работы по системе «Сотовые продажи»:

для собственника:

- Постоянный поток целевых покупателей;
- Концентрация спроса;
- Цена на ОН из уст покупателя;
- Постоянный контакт с агентом;
- Значительное увеличение скорости продажи ОН;
- Возможность продать ОН, по которому нет звонков;
- Возможность показывать ОН в удобное для собственников время, не упуская покупателя;

Преимущества работы по системе «Сотовые продажи»:

для покупателя:

- Максимальный ассортимент;
- Консультация агента – эксперта в выбранном сегменте;
- Возможность посмотреть максимальное количество ОН и выбрать лучший по соотношению цена-качество;
- Знание агентом степени готовности собственников к торгу;
- Покупка за 1-2дня;
- Экономия сил и времени на поиск;

Преимущества работы по системе «Сотовые продажи»:

для агента:

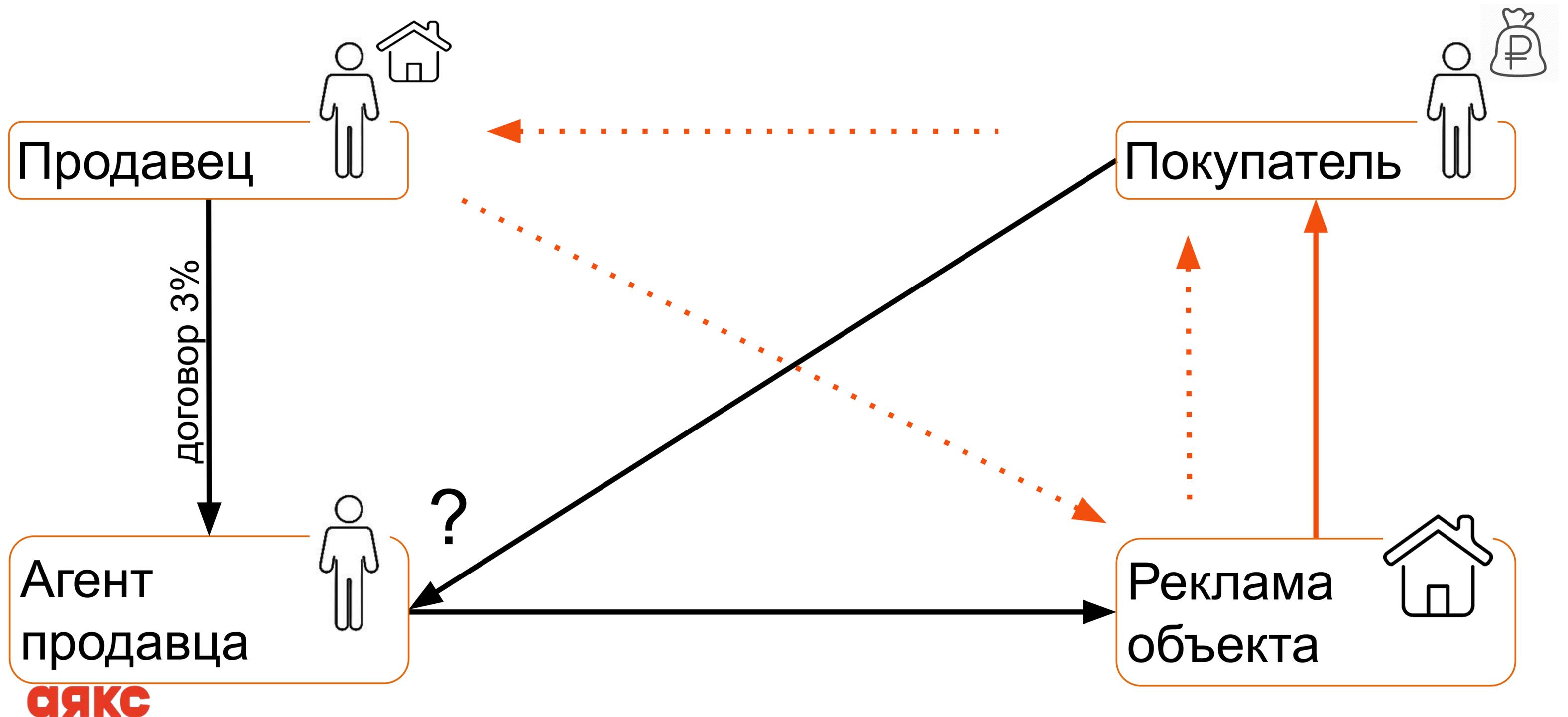
- Ценность узкого специалиста намного выше, чем специалиста широкого профиля;
- Взаимовыгодное сотрудничество с коллегами;
- Возможность стать экспертом за минимальное время, обрести уверенность;
- Максимальная заинтересованность собственника в сотрудничестве с агентом;
- Максимальная заинтересованность покупателя в сотрудничестве с агентом;
- Практически 100% -ное закрытие покупателя, минимальная вероятность его потери;
- Сделка за 1-2дня;
- Экономия сил и времени агента:
 - готовая подборка для покупателя;
 - готовый СМА для собственника;
- Структурированность работы, прогнозируемость доходов;
- Аргументированная цена на ОН;
- База объектов для рекламы;
- Постоянный поток покупателей;
- Значительное увеличение скорости продажи ОН;

Настройте сервис
на лучшего клиента

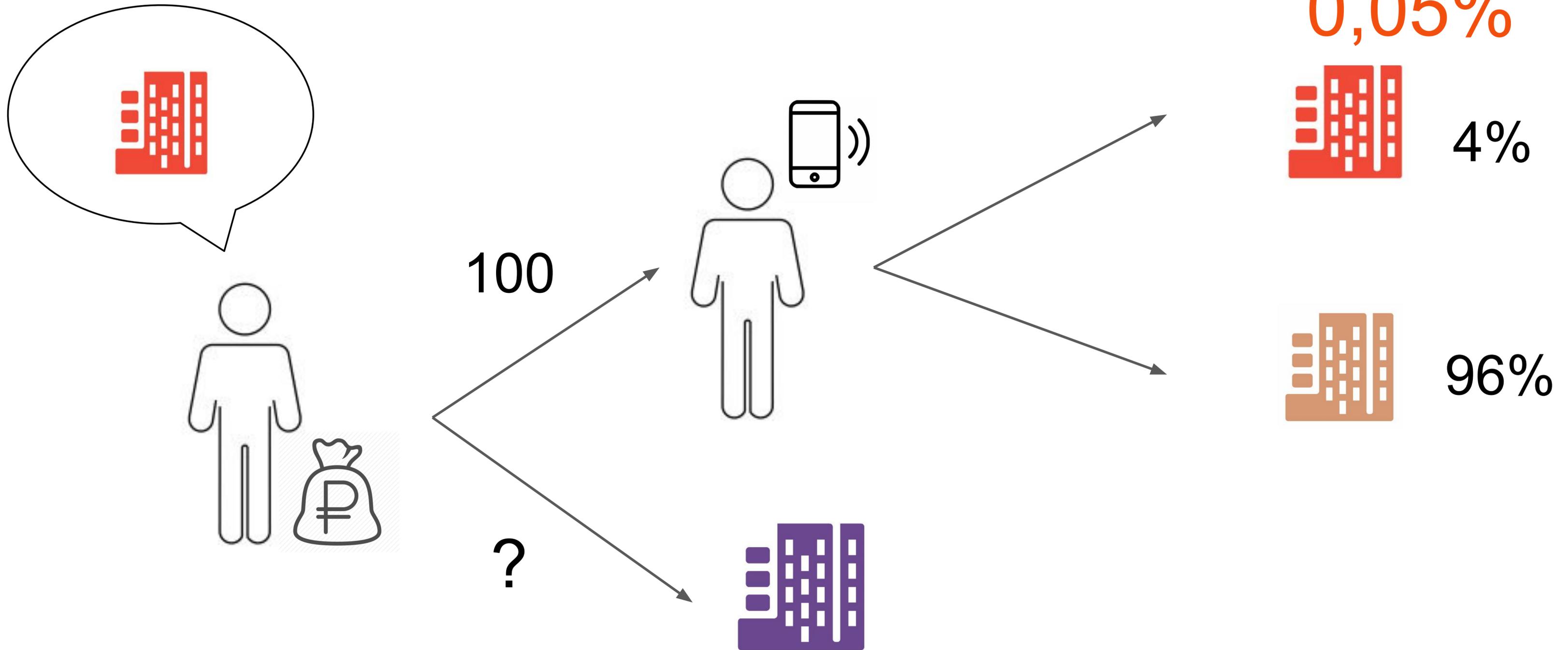
аякс

История о том, где мы теряем покупателей...

Традиционная работа агента:

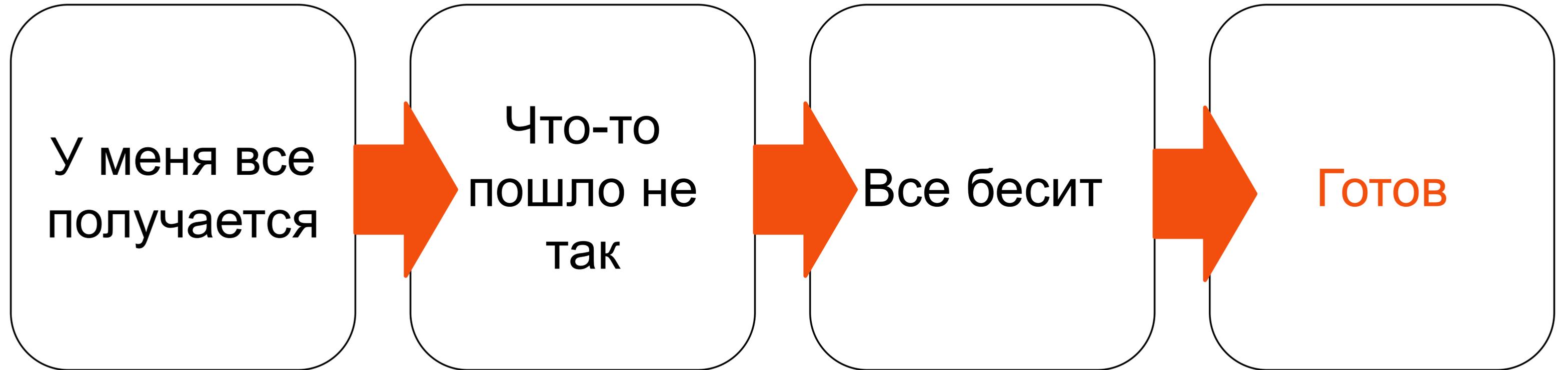


Для кого выстраивать технологию?



Путь покупателя

Развитие потребности в риэлторской услуге



С каким клиентом вы хотите работать?

	САМ	САМ + АГЕНТ	АГЕНТ
	Действует самостоятельно	Действует самостоятельно и сотрудничает с агентами	Действует через агента
ХОЛОДНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: не факт, что купит; ПРОДАВЕЦ: не факт, что нужно продать	1	2	3
ТЕПЛЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: купит, но не знает что ПРОДАВЕЦ: продать нужно, пока не смирился с ценой	4	5	6
ГОРЯЧИЙ ПОКУПАТЕЛЬ: купит и знает что ПРОДАВЕЦ: продать нужно, цена рыночная	7	8	9
Вероятность получения комиссии:	→ 0%	20%	→ 100%

А
ВДРУГ
?

Кто
кого?
50/50

5
%

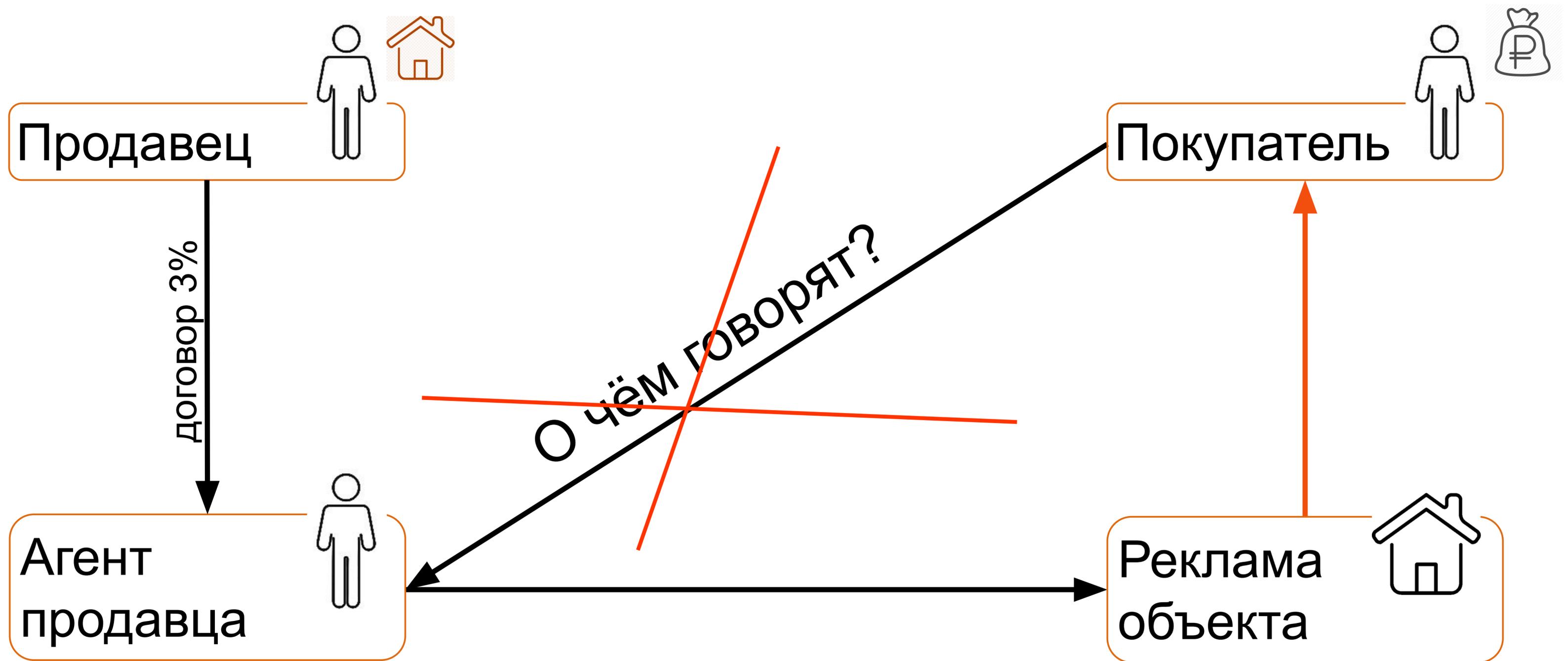
15%

80%

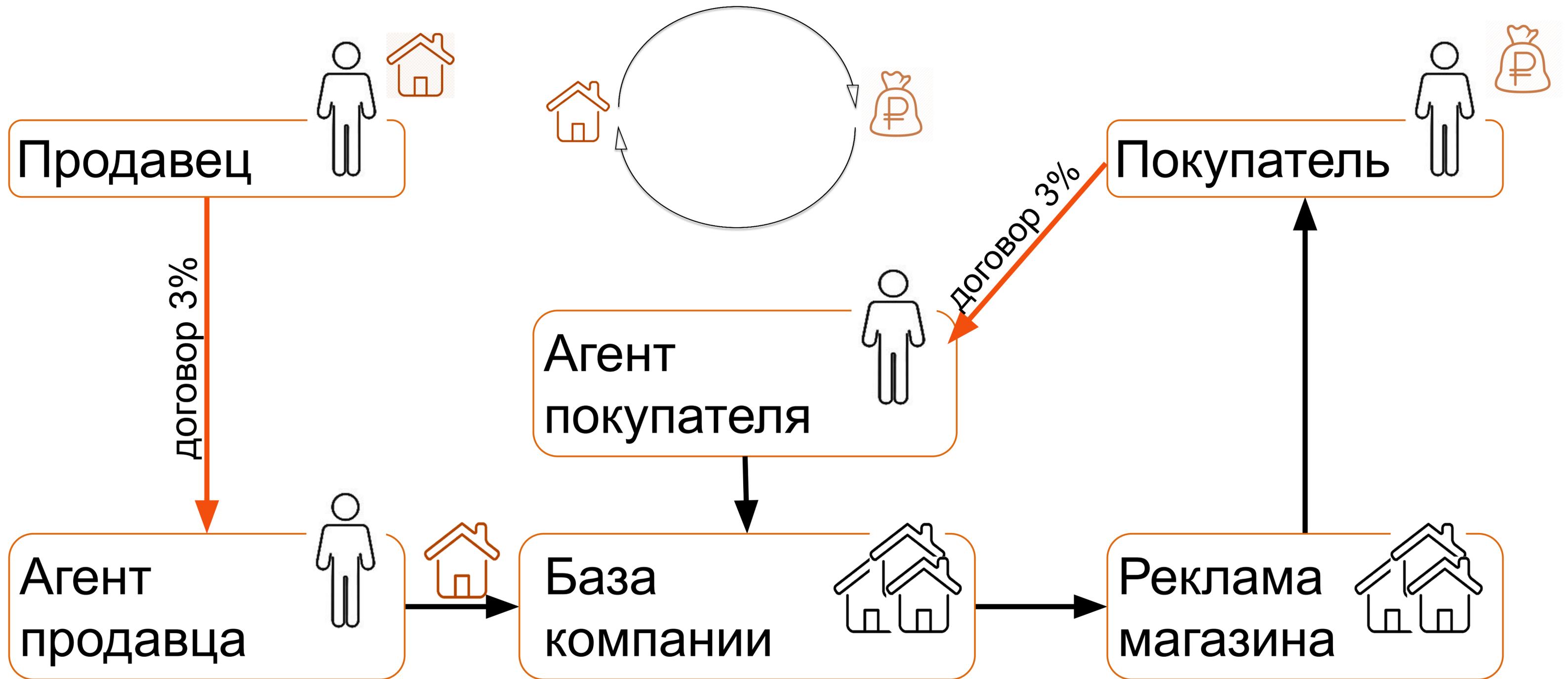
На сегодняшнем рынке
запрос на сервис для
покупателя

ЕСТЬ!

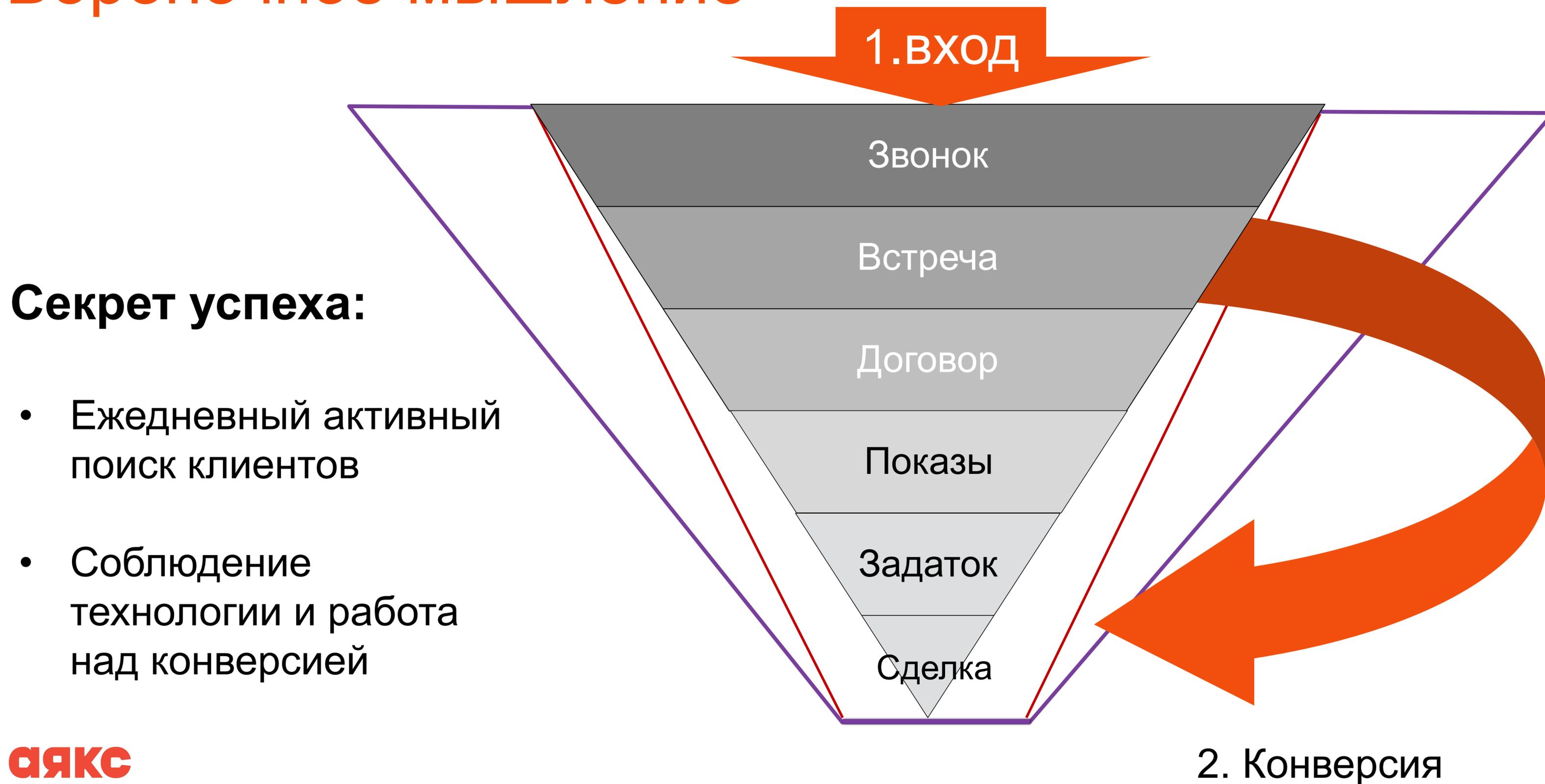
Традиционная работа агента:



Система работы 3% + 3%:



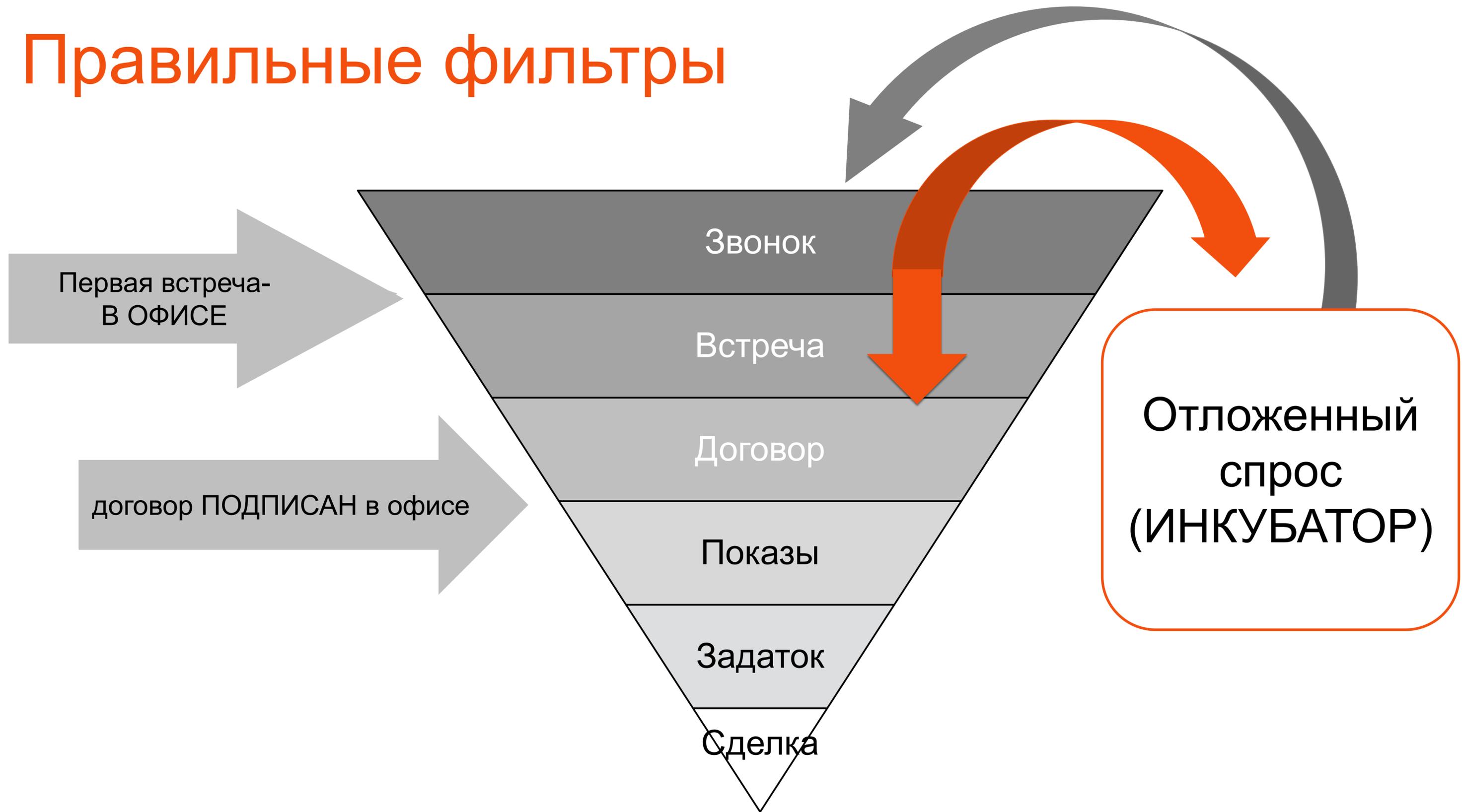
Вороночное мышление



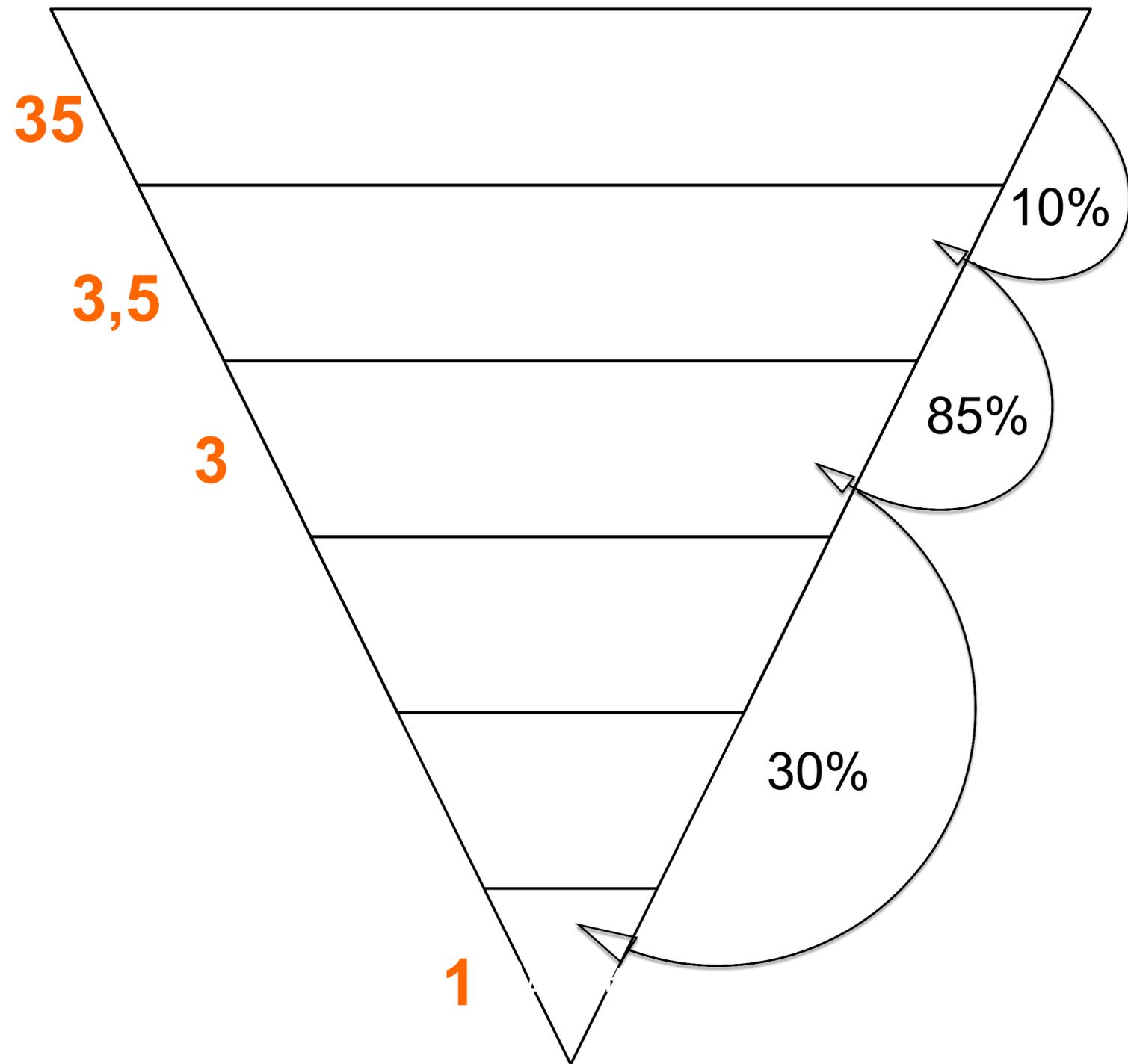
Секрет успеха:

- Ежедневный активный поиск клиентов
- Соблюдение технологии и работа над конверсией

Правильные фильтры



Покупатель



Как сгенерировать

Источник	результат в день (входящие звонки)	Начинает работать от...
Баннер	3	30 баннеров
Расклейка	3	8 тысяч расклейки +
Интернет	3	50 платной, 1000 бесплатной рекламы
Нетворкинг, рекомендации, повторные обращения	1	120 рассылок + 20 визиток личных + 200 визиток на стойках +
Итого в день:	10	

Обеспечить агента эффективной технологией. Работа с покупателем

Входящий звонок

- Цель: продать встречу в офисе
(Скрипт «звонок покупателя»)

Встреча с покупателем
в офисе. Подписание
договора.

- Цель: продать услугу
• (Скрипт «Договор с покупателем»)

Выбор объектов.
Презентация объектов.

- Технология «Четыре пути»

Показы объектов в
соте. Оферта

- Анализ показа.
Оферта

Задаток. Сделка.

Если объект не выбран

Переговоры:
как «вкусно»
рассказать

аякс

Установление контакта

Добрый день, меня зовут Мария, сервис недвижимости АЯКС, слушаю Вас.

• вопрос от клиента: (продаете квартиру? Что за квартира? Что за дом? Сколько стоит?)

Как Вас зовут?

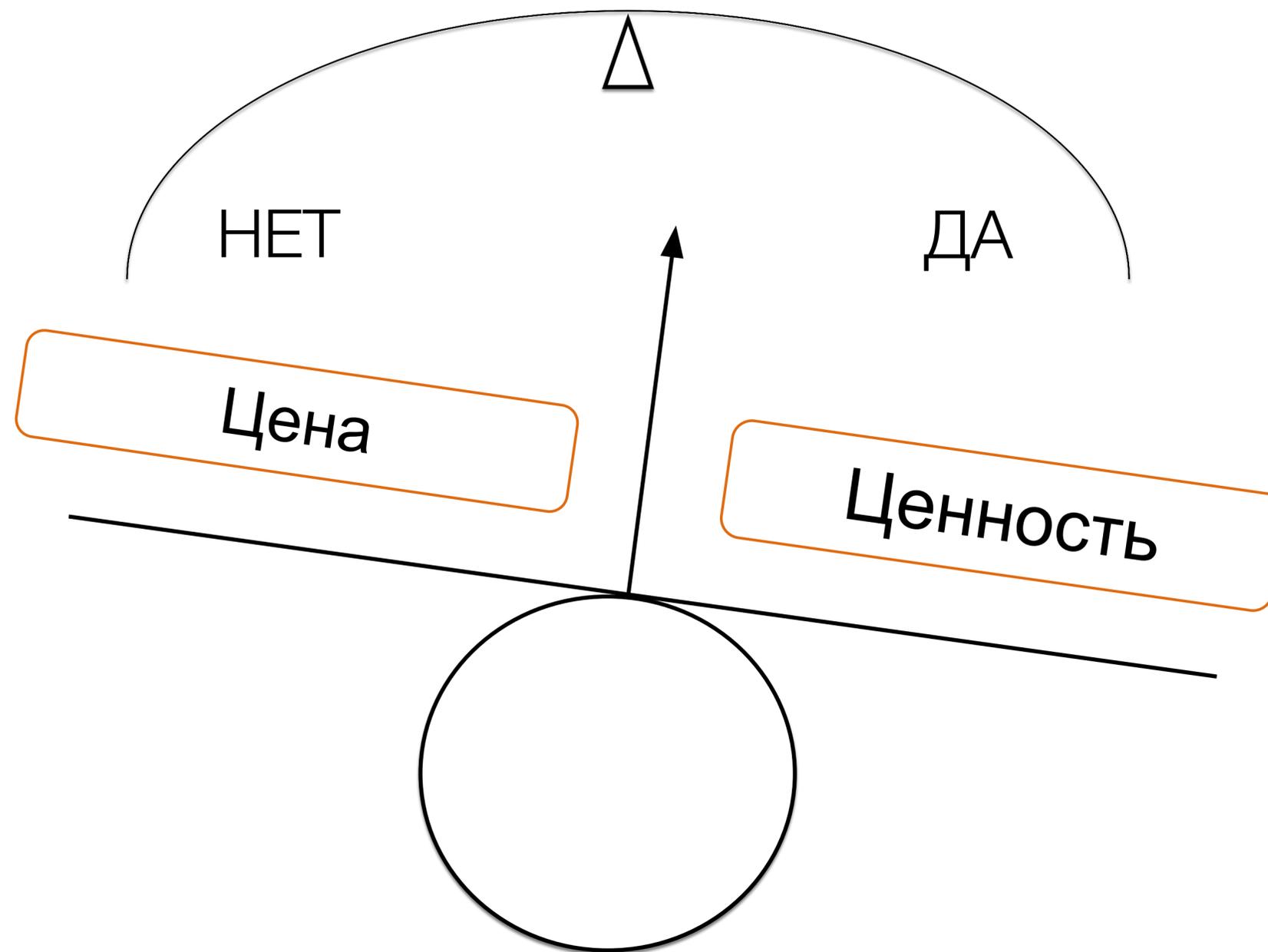
Сколько комнат рассматриваете?

В каком районе?

Только в этом районе?

Уже ходили, смотрели квартиры?

Почему «девятка» приедет в офис?



SPIN –продажи:

S

Ситуационный: Много уже квартир посмотрели?

- да

P

Проблемный: Почему ничего не выбрали?

- Ничего не подходит

I

Извлекающий: А зачем Вы тратили время, чтобы смотреть то, что не подходит? Как так получилось?

- Так откуда же я знаю, что не подойдет? В объявлении одно написано, а на деле – другое!

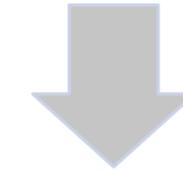
N

Направляющий: Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости? Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, а уже потом смотреть варианты. Это сэкономит время. Интересно?

- ДА!

Первый контакт по телефону

1. **Установление контакта** – получить право задавать вопросы.



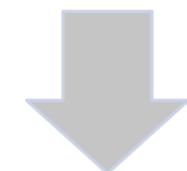
2. **Найти проблему** – разобраться в ситуации клиента, обозначить проблемные зоны, «надавить».



3. **Закинуть «крючки»** - зафиксировать интерес клиента, получить три «ДА». Хотели бы... Интересно?



4. **Презентовать встречу** – усилить желание, проговорить ход встречи, минимизировать страх неопределенности.



5. **Закрыть.** Назначить конкретное время.

Сильные стороны агентства

Только начал
поиск

Ориентация в рынке, районе:

- Хотите ознакомиться с рынком и узнать самые выгодные предложения?
- Хотите увидеть, что сейчас продается, какие цены лучшие?
- Хотели бы за час узнать обо всем, что продается в этом районе?

Нет времени

Экономия времени:

- Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости?
- Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, а уже потом смотреть варианты. Это сэкономит время. Интересно?
- Я организую процесс поиска недвижимости таким образом, что вы сможете выбрать подходящий объект буквально за 2-3 дня. Хотите?
- Если буквально за 1 час мы с вами посмотрим все интересные для вас варианты, так подойдет?

Сильные стороны агентства

Потребность
сэкономить

Экономия ДЕНЕГ:

- А если мои предложения, даже с учетом комиссии, будут дешевле, чем от собственника, Вам будет интересно их посмотреть?
- А заинтересовали бы Вас предложения по горячим ценам?
- Интересно посмотреть лучшие предложения, которые есть у нас в агентстве по выгодным ценам?
- Хотите посмотреть предложения, по которым собственники снизили цены?

Столкнулся с
фейками,
недостоверной
информацией.

Наиболее полная и достоверная информация:

- А хотите выбирать только из тех квартир, которые действительно продаются?
- а хотите, прежде чем выезжать на объект получать подробную и достоверную информацию о нем, чтобы не тратить время впустую?
- В нашей компании есть информация обо всем, что на сегодняшний день продается в Краснодаре. Интересно получить доступ к наиболее полной информации?
- А хотели бы посмотреть варианты, которых нет в интернете?

1. Установление контакта: Добрый день, меня зовут _____ сервис недвижимости АЯКС, слушаю Вас.
- вопрос от клиента:

- по квартирам:
- Как Вас зовут?
 - Сколько комнат?
 - Какой район?
 - Только этот район?

- по домам:
- От какой площади?
 - Сколько соток?
 - Какой район?
 - Только этот район?

2. Поиск ПРОБЛЕМЫ:



3. Крючки:

Можно сначала в офисе отобрать только то, что вам подходит, а уже потом ехать на просмотры. Это экономит время. Хотите?	Я покажу все, что есть в этом районе, чтобы Вы были уверены, что ничего не упустили. Хотите?	У меня есть достоверная информация обо всем, что продается в городе, интересно?	У нас в компании есть предложения по горячим ценам. Хотите их увидеть?	Хотите, чтобы профессионал для Вас поторговался и сделал хорошую цену?	Если мы решим задачу за 2-3 дня, устроит такая работа?	Всего за 1 час вы отберете только то, что Вам нравится, а уже потом посмотрим ОН в удобное для Вас время, хотите?	Хотите буквально за час получить полное представление о рынке и узнать, какие цены лучшие?
---	--	---	--	--	--	---	--

Крючки об ориентации в рынке, городе, районах.

Хотите увидеть действительно все объекты недвижимости, чтобы иметь полное представление о рынке.

Я сориентирую вас в городе, расскажу, на что стоит обращать внимание при выборе, таким образом, вы поймете, где вам комфортней всего. Хотите?

Я знаю все, что продается в этом районе, вы сравните и выберете лучший объект для себя. Интересно?

Я знаю, по каким ценам были действительно проданы объекты в этом районе, эта информация даст вам реальную картину рынка. Хотите получить к ней доступ?

Хотели бы сориентироваться по рынку? Увидеть, что сейчас продается, какие цены лучшие?

Хотите увидеть объекты, которые не продаются через интернет?

А хотели бы посмотреть варианты, которые собственники не рекламируют?

Я знаю все, что на сегодняшний день продается в Краснодаре. Интересно получить доступ к наиболее полной информации?

Слушайте, а хотите посмотреть то, чего нет в интернете?

А если я вам покажу то, что вы еще не видели, интересно?

Я знаю всех надежных застройщиков города, хотите знать, у кого стоит покупать?

Крючки о экономии времени;

Хотели бы за час узнать обо всем, что продается в этом районе?

Я организую процесс поиска недвижимости таким образом, что вы сможете выбрать подходящий объект буквально за 2-3 дня. Хотите?

Можно сначала в офисе отобрать понравившиеся объекты, а потом разом их посмотреть в удобное для вас время, хотите так поработать?

У меня есть вся информация об объектах недвижимости нашего города, вы получите полную картину буквально в течение часа. Хотите?

Хотите не перебирать фейки, а получить информацию о реальных объектах, которые действительно продаются?

А хотите узнать о том, что еще не продается, но может быть выведено на продажу?

Я знаю собственников, которым нужно продать быстро, хотите первым посмотреть эти объекты?

Я знаю собственников, которые готовы выставить на продажу свой объект при реальном предложении от покупателя. Интересно?

Крючки о том, как купить выгодно;

Хотите ознакомиться с рынком и узнать самые выгодные предложения, чтобы понять реальное соотношение цены и качества?

У меня есть информация о всех проданных объектах, она поможет сориентироваться и не переплатить, интересно?

Я знаю собственников готовых снизить цену. Этой информации в интернете нет. Хотите посмотреть такие предложения?

Знаю особенности каждого объекта и рыночные цены, проведу переговоры, так что Вы купите выгодно. Хотите?

Бывают горячие предложения, которые не успевают попадать в рекламу, а продаются нашим клиентам буквально по телефону. Интересно?

Я буду представлять Ваши интересы при покупке, это даст вам гарантию приобретения квартиры по максимально выгодной для вас цене. Хотите?

У меня есть горячие предложения, которые выходят на рынок и продаются очень быстро, зная о них, вы гарантированно купите выгодно. Хотите первым узнавать о таких предложениях?

Хотели бы получить конфиденциальную информацию о срочных продажах?

Я знаю объекты, которые только появятся на рынке, у Вас, как у моего клиента, будет приоритетное право покупки. Интересно?

Инвестиции в первичный рынок могут быть выгодны, если знать, куда вкладывать. Я готов поделиться с Вами такой информацией. Хотите?

4. Презентация встречи. Тогда вот что мы с Вами будем делать:

Вы подъедете ко мне в офис, Я покажу Вам все варианты в этом районе. Вы выберете на Свой вкус то, что понравится - по фотографиям, планировкам, местоположению. Я организую цепочку показов, поедем, посмотрим. По объекту, который понравится - предложим собственнику цену – и, таким образом, Вы купите лучший для Себя вариант. Так удобно работать?

5. Назначение времени. Во сколько приедете?

Запишите адрес: ул. Рашпилевская, 179/1, 9 этаж, офис 910. Как вам сбросить мою визитку через Whats App или по СМС? Возьмите с собой паспорт. До встречи!

Ситуация	Факт	Польза	Закрывающий вопрос
<p>Вот вы сказали... Вот вы... Смотрите, у Вас</p>	<p>А у меня есть... Я знаю...</p>	<p>Это поможет Вам... Это позволит Вам... Благодаря этому, вы...</p>	<p>Интересно? Хотите? Согласитесь, что...</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Нужно сориентироваться •Нет времени •Нужно купить быстро •Постоянно натываетесь на фейки •Потратили много времени •Важно сэкономить •Есть чувство, что не все еще увидели 	<ul style="list-style-type: none"> •полная информация обо всем, что продается в Краснодаре (...районе) •достоверная и подробная информация о каждом объекте •объекты, которые не продаются через интернет •информация о реальных объектах, которые находятся на рынке •информация о том, что еще не продается, но может быть выставлено не продажу •горячие предложения •информация о собственниках, готовых к торгу •снижению цен на объекты •предложения от подрядчиков •эффективная технология поиска и покупки •независимая экспертная оценка разных застройщиков •горячие предложения, которые не успевают попадать в рекламу, •сначала отобрать объекты в офисе и только потом ехать их смотреть •умею торговаться •составлю маршрут и график просмотров •созвонюсь и договорюсь с каждым собственником 	<ul style="list-style-type: none"> •сориентироваться и понять реальное соотношение цены и качества •на что стоит обращать внимание при выборе •сравнить и выбрать лучший объект для себя •сравнить разные районы и выбрать лучший для себя •даст вам реальную картину рынка •знать, куда лучше инвестировать •знать, у кого действительно стоит покупать •получить полную картину буквально в течение часа •купить за 2-3 дня •максимально эффективно использовать ваше время •не тратить времени впустую •за минимальное время увидеть максимальное количество квартир •узнать самые выгодные предложения •купить максимально выгодно •экономить до 10% •быть уверенным, что ничего не упустили •рационально использовать Ваше время •смотреть только те объекты, которые Вам подходят •получить наиболее полную картину 	<ul style="list-style-type: none"> •...это наиболее эффективный способ поиска? •...это позволит не тратить ваше время впустую? •...это может быть выгодно?

Чек-лист работы call-менеджера

Дата проверки

ФИО

1. **Время до ответа.** (0 баллов – более 30 сек., 1 балл – 30-20 сек., 2 балла – 20-10 сек.; 3 балла – до 10 сек.)

0	1	2	3
---	---	---	---

2. **Управление разговором.** (Контроль звонка у клиента – 0 баллов; взял контроль специалистом call-центра, но есть потеря управления клиентом – 1 балл; контроль скорее у специалиста – 2 балла; каждая реплика заканчивается вопросом, специалист контролирует разговор – 3 балла).

0	1	2	3
---	---	---	---

3. **Найдена проблема.** (Не найдена проблема – 0 баллов; Нашел проблему - 1 балл; Проблема найдена, но акцент не сделан – 2 балла; Найдена проблема из серии «много искал ничего не выбрал, потратил много времени» или «не ориентируюсь в рынке, только начал» и сделал на нее акцент - 3 балла).

0	1	2	3
---	---	---	---

4. **Крючки.** (Не найдены крючки – 0 баллов; Найдены крючки, возможно не под клиент - 1 балл; Найдено менее 3х крючков - 2 балла; Найдены не менее 3х подходящих крючков, которые конкретно относятся к проблеме клиента - 3 балла).

0	1	2	3
---	---	---	---

5. **Презентация встречи.** (Презентации нет – 0 баллов; приглашение на встречу – 1 балл; презентация встречи есть, но не развернутая – 2 балл; Развернутая презентация, подстроенная под разговор и проблемы данного клиента, не шаблонная, программирующая к действию – 3 балла).

0	1	2	3
---	---	---	---

6. **Назначено время встречи.** (Встреча не назначена – 0 баллов; встреча назначена на неопределенное время, пример: «встретимся завтра в первой половине дня» - 1 балл; встреча назначена клиентом, а не специалистом – 2 балла; встреча назначена специалистом на четкое время, пример: «Завтра в 10:00» - 3 балла).

0	1	2	3
---	---	---	---

7. **Работа с возражениями.** (Ведется спор с клиентом – -3 балла; Попытка работы с возражениями - -2 балла; Попытка работы с возражениями через вопросы - -1 балл; Грамотно отработать через технику 0 баллов).

-3	-2	-1	0
----	----	----	---

8. **Интонация голоса колл-менеджера.** (Раздражительный-0 баллов; скорее раздражительный, чем доброжелательный -1 балл; скорее доброжелательный -2 балла; доброжелательный -3 балла).

0	1	2	3
---	---	---	---

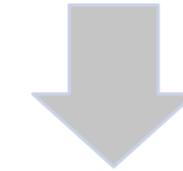
9. Если разговор **длится более 5 минут** - минус 1 балл.
Максимальное количество баллов – 21.

Работа с возражениями

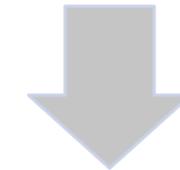
аякс

Когда нужно отрабатывать возражения

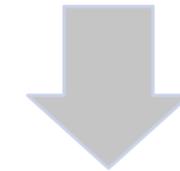
1. **Установление контакта** – получить право задавать вопросы.



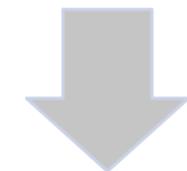
2. **Найти проблему** – разобраться в ситуации клиента, обозначить проблемные зоны, «надавить».



3. **Закинуть «крючки»** - зафиксировать интерес клиента, получить три «ДА». Хотели бы... Интересно?



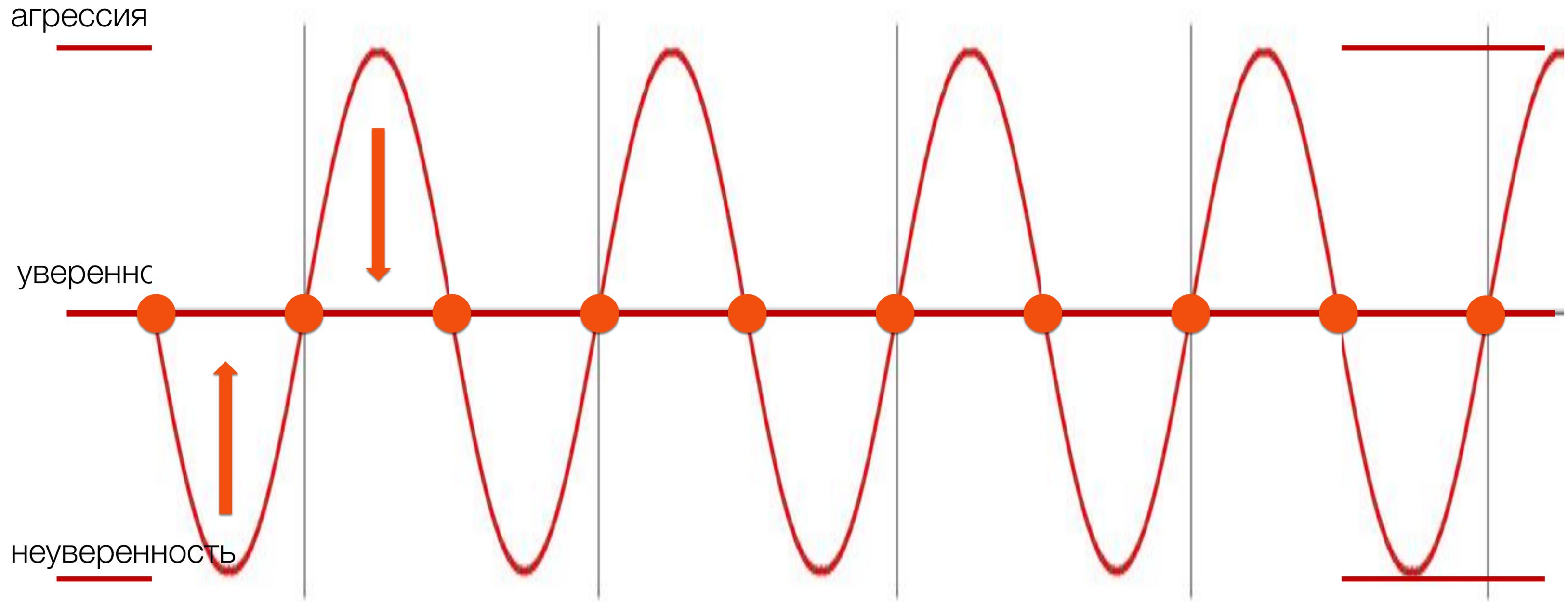
4. **Презентовать встречу** – усилить желание, проговорить ход встречи, минимизировать страх неопределенности.



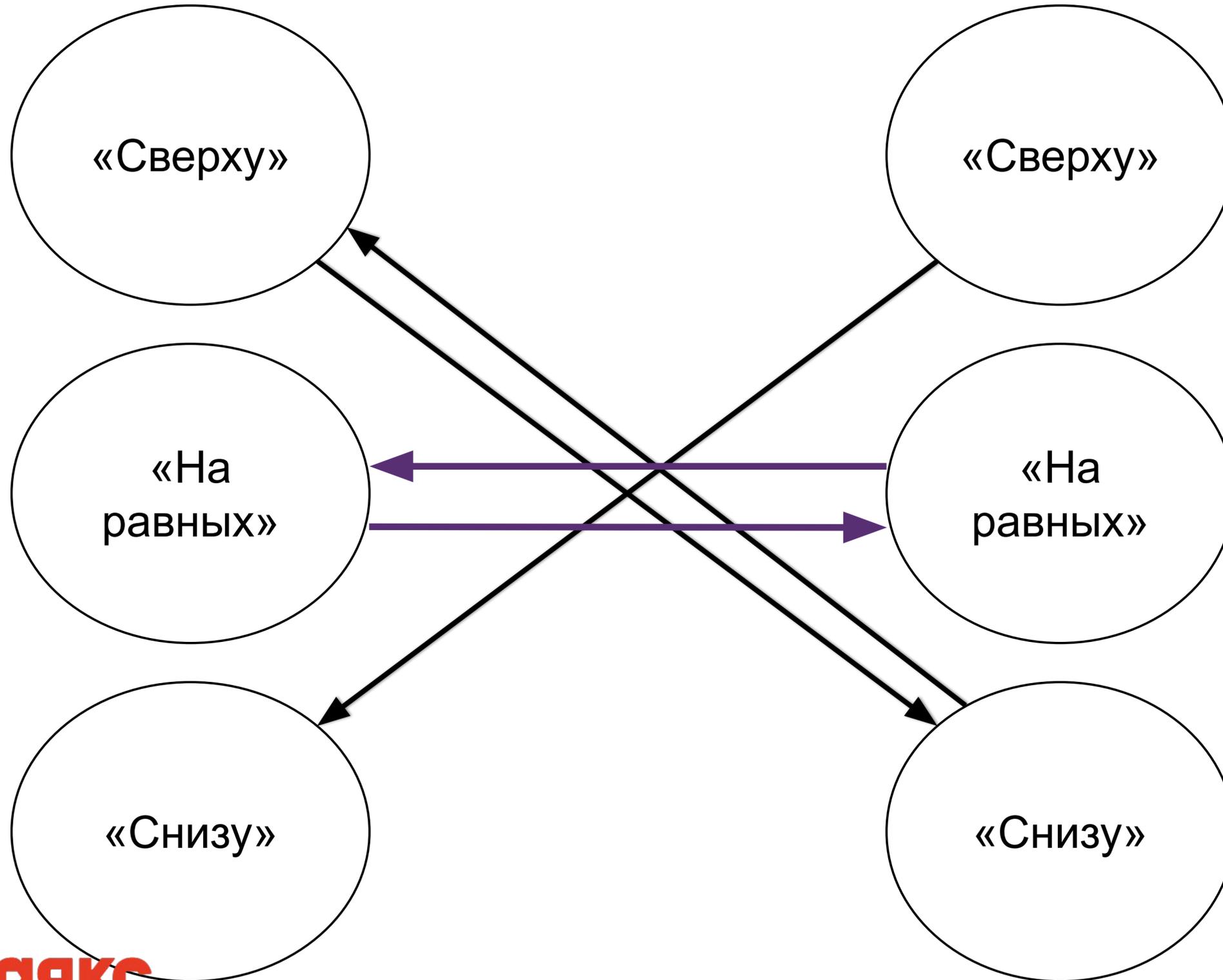
Возражения

5. **Закрыть.** Назначить конкретное время.

Как работают эмоции.



Позиции в переговорах.



Работа с возражениями

Возражение

Проясняющий ВОПРОС

Почему? (о том, что нужно, а не о том, что хочется)

Проблема

Интригующий ВОПРОС

А знаете, как...?
А знаете, почему...? А знаете, зачем...?

Интерес

**Аргументы
+ Закрывающий
ВОПРОС**

Работа с возражениями

Не хочу в офис к вам ехать!

Почему?

Далеко.

А знаете, почему лучше начинать с офиса?

Почему?

В офисе мы можем посмотреть **ВСЕ** предложения и выбрать лучшие для Вас. Это сэкономит время. Хотите?

1. Не хочу ехать в офис
2. Скиньте фотографии на WhatsApp
3. Я здесь под подъездом стою – приезжайте и показывайте.
4. Не хочу подписывать договор
5. Ищу от собственника
6. Я уже был у вас в офисе и мне ничего не подобрали
7. Давайте вы сами подберете несколько вариантов, и мы их сразу посмотрим
8. Почему я должен платить комиссию, если звоню по конкретной квартире, не нанимаю Вас на поиск
9. Другое агентство денег с покупателя не берет
10. Вы берете и с продавца и с покупателя, не хочу переплачивать
11. Берите с продавца
12. Не хочу работать с «Аякс» (с агентством) – отзывы плохие и т.д.
13. Я подумаю и перезвоню

1. Не хочу ехать в офис

Проясняющий: Почему?

Интригующий: А знаете, что Вам даст встреча в офисе?

Аргументы: За 40 минут Вашего времени я сориентирую Вас в рынке, и Вы будете знать все лучшие предложения и сможете выбрать идеальное соотношение цены и качества, на свой вкус.

Закрывающий: Согласитесь, в этом есть смысл?

2. Скиньте фотографии на WhatsApp

- Проясняющий:** Почему в офис не хотите приехать и выбирать на свой вкус?
- Интригующий:** А знаете, почему всегда лучше начинать с офиса?
- Аргументы:** Фотографии – это же не самое главное при выборе квартиры, есть еще ряд важных параметров, характеристик и нюансов.
- Закрывающий:** Согласитесь, лучше, если рядом будет специалист, готовый ответить на все Ваши вопросы?

3. Я здесь под подъездом стою – приезжайте и показывайте.

Проясняющий: А почему не хотите в офис приехать?

Интригующий: Знаете, почему так будет лучше?

Аргументы: Чтобы подъехать к вам, мне потребуется минимум час времени, и через час вы увидите всего одну квартиру. Если этот же час вы потратите на дорогу ко мне, то через час вы получите полное представление обо всех интересных объектах, которые продаются в этом районе.

Закрывающий: Согласитесь, что это более выгодно для Вас?

4. Не хочу подписывать договор

Проясняющий:

Почему?

Интригующий:

Знаете, зачем Вам нужен договор?

Аргументы:

Договором Вы нанимаете на работу агента, который будет представлять Ваши интересы на всех этапах сделки, поторгуется для Вас и сделает лучшую цену. Кроме того, договор с компанией дает Вам доступ ко всем объектам в нашей базе, в том числе к горячим предложениям и к тем объектам, которые не находятся в открытой продаже.

Закрывающий:

Согласитесь, есть смысл в том, чтобы подписать договор?

5. Ищу от собственника

Проясняющий: Зачем?

Интригующий: А знаете, почему работать с агентом выгоднее, чем искать от собственника?

Аргументы: У нас всегда есть более выгодные по цене горячие предложения, и плюс, я буду вести переговоры в ваших интересах. Таким образом, даже с учетом комиссии, вы сэкономите до 10%.

Закрывающий: Хотите?

6. Я уже был у вас в офисе и мне ничего не подобрали

Проясняющий: Почему не хотите попробовать еще раз?

Интригующий: А знаете, что могло за это время измениться?

Аргументы: Появились новые объекты, которых Вы еще не видели. По некоторым объектам собственники снизили цены, и теперь они попадают в Ваш запрос.

Закрывающий: Готовы рассмотреть эти варианты?

7. Давайте вы сами подберете несколько вариантов, и мы их сразу посмотрим.

Проясняющий: Почему не хотите приехать и выбрать на свой вкус?

Интригующий: Знаете, что Вы теряете при таком поиске?

Аргументы: Агент будет смотреть квартиры на свой вкус, и есть вероятность упустить вариант, который Вас бы заинтересовал. Я предлагаю, Вам приехать и выбрать объекты, которые будут Вам подходить, чтобы Вы были уверены, что купили лучшее на свой вкус.

Закрывающий: Согласитесь, что так будет надежнее?

8. Почему я должен платить комиссию, если звоню по конкретной квартире, не нанимаю Вас на поиск

Проясняющий: А почему не хотите рассмотреть и другие выгодные предложения?

Интригующий: Знаете, что Вы можете упустить?

Аргументы: У меня есть эксклюзивные варианты, варианты в закрытых продажах, горячие предложения на выгодных для Вас условиях. Мы можем посмотреть все, и выбрать лучшее.

Закрывающий: Хотите?

9. Другое агентство денег с покупателя не берет

Проясняющий: Как Вы думаете, почему?

Интригующий: А знаете, почему это не выгодно в первую очередь Вам?

Аргументы: Если агент не берет с покупателя - значит, ему платит продавец, и он работает на него и старается вам продать именно этот объект. Я же, как Ваш агент, заинтересован показать Вам все, что продается.

Закрывающий: Хотите увидеть ВСЕ, чтобы выбрать лучшее на свой вкус?

10. Вы берете и с продавца и с покупателя, не хочу переплачивать

Проясняющий: Что смущает?

Интригующий: Знаете, как профессионал может сэкономить Вам деньги?

Аргументы: Я покажу Вам варианты, где собственники либо уже снизили цены, либо готовы к торгу и, даже оплатив мою комиссию, Вы останетесь в выигрыше. По статистике, работая с агентом, покупатели экономят до 10% своего бюджета.

Закрывающий: Готовы так работать?

11. Берите с продавца

Проясняющий: А почему Вы не хотите нанять профессионала, работающего в Ваших интересах?

Интригующий: Знаете, что Вам даст работа с агентом?

Аргументы: Вы увидите весь рынок Краснодара, в том числе и те объекты, которые собственники продают самостоятельно. А я, как Ваш агент, дам экспертную оценку всего рынка, проведу переговоры в Ваших интересах, а также покажу Вам варианты, при покупке которых Вы сможете сэкономить до 10%.

Закрывающий: Согласны, что это может быть выгодно?

12. Не хочу работать с «Аякс» (с агентами)– отзывы плохие и т.д.

Проясняющий: Что вы имеете ввиду?

Интригующий: Знаете, почему более 40% сделок с недвижимостью в городе проходят с участием нашей компании?

Аргументы: Потому что у нас самый большой выбор недвижимости в городе и качественный сервис.

Закрывающий: Хотите получить доступ к наиболее полной информации?

13. Я подумаю и перезвоню

Проясняющий: А почему не хотите встретиться уже сегодня?

Интригующий: Знаете, что вам даст наша встреча?

Аргументы: Вы сможете задать мне все вопросы, получить ответы и принять решение. Кроме того, мы не упустим те выгодные предложения, которые есть в продаже сегодня.

Закрывающий: Согласитесь, что не стоит откладывать на завтра то, что можно сделать сегодня?

Продать услугу

аякс

Продать услугу

1. Контакт.

- Рассказывайте, какую задачу решаете

2. Понять проблемы.

- Уже смотрели какие-то объекты?
- **Почему?** (не купили, не смотрели)
 - Понять, в чем нужна помощь:

3. Презентовать сотрудничество с точки зрения решения проблем

- Вот чем я могу быть вам полезен:
- **ТРИ КРЮЧКА:**
 - У нас есть... что позволит Вам...
 - Хотите так поработать? -

ДА

4. Презентация договора.

Чтобы начать наше с Вами сотрудничество, нам нужно будет **подписать договор**, в котором говорится:

1. Кому мы оказываем услугу
2. Ваш примерный запрос
3. Стоимость услуги - 3%
4. Когда вы ее будете оплачивать
5. Все объекты, которые я вам покажу, будут прописаны в актах

5. Фиксация договоренностей

Работаем?

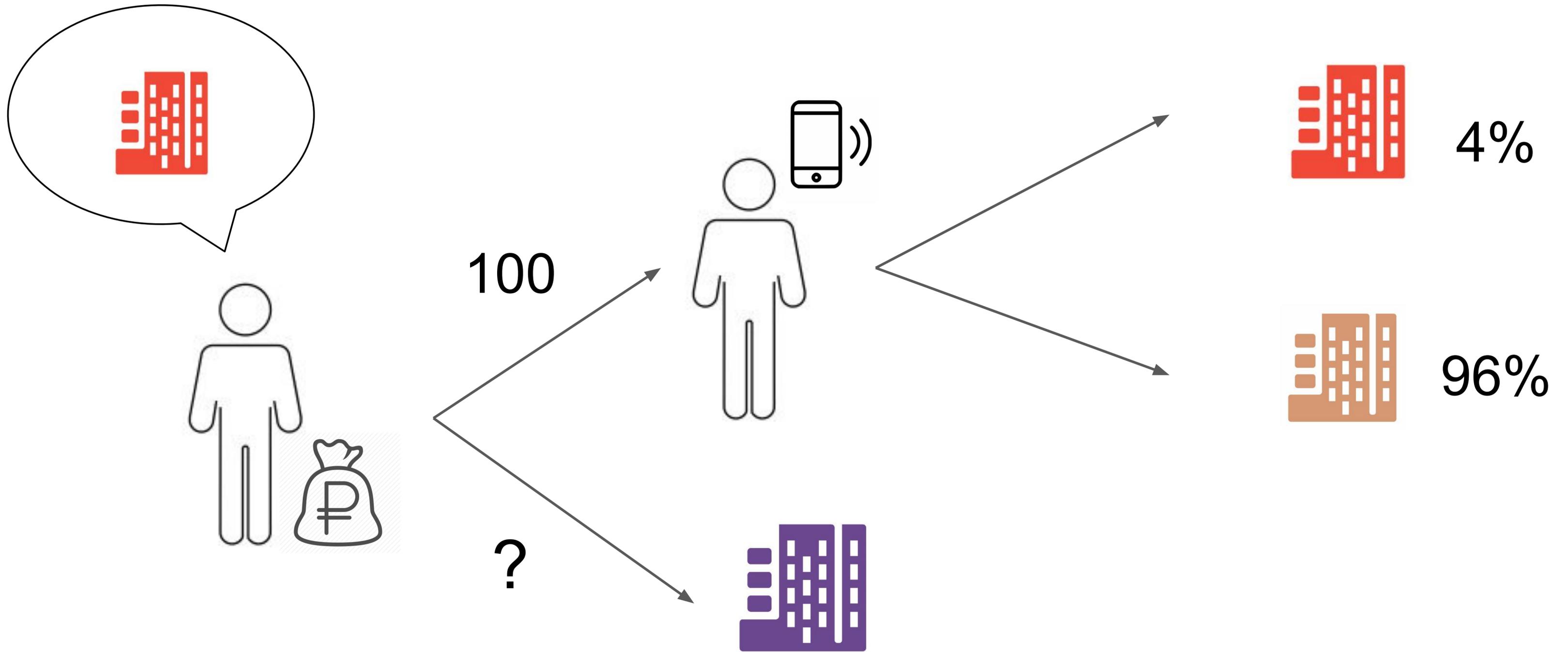
- Да! или
- ВОЗРАЖЕНИЯ**

Тогда, можно ваш паспорт.

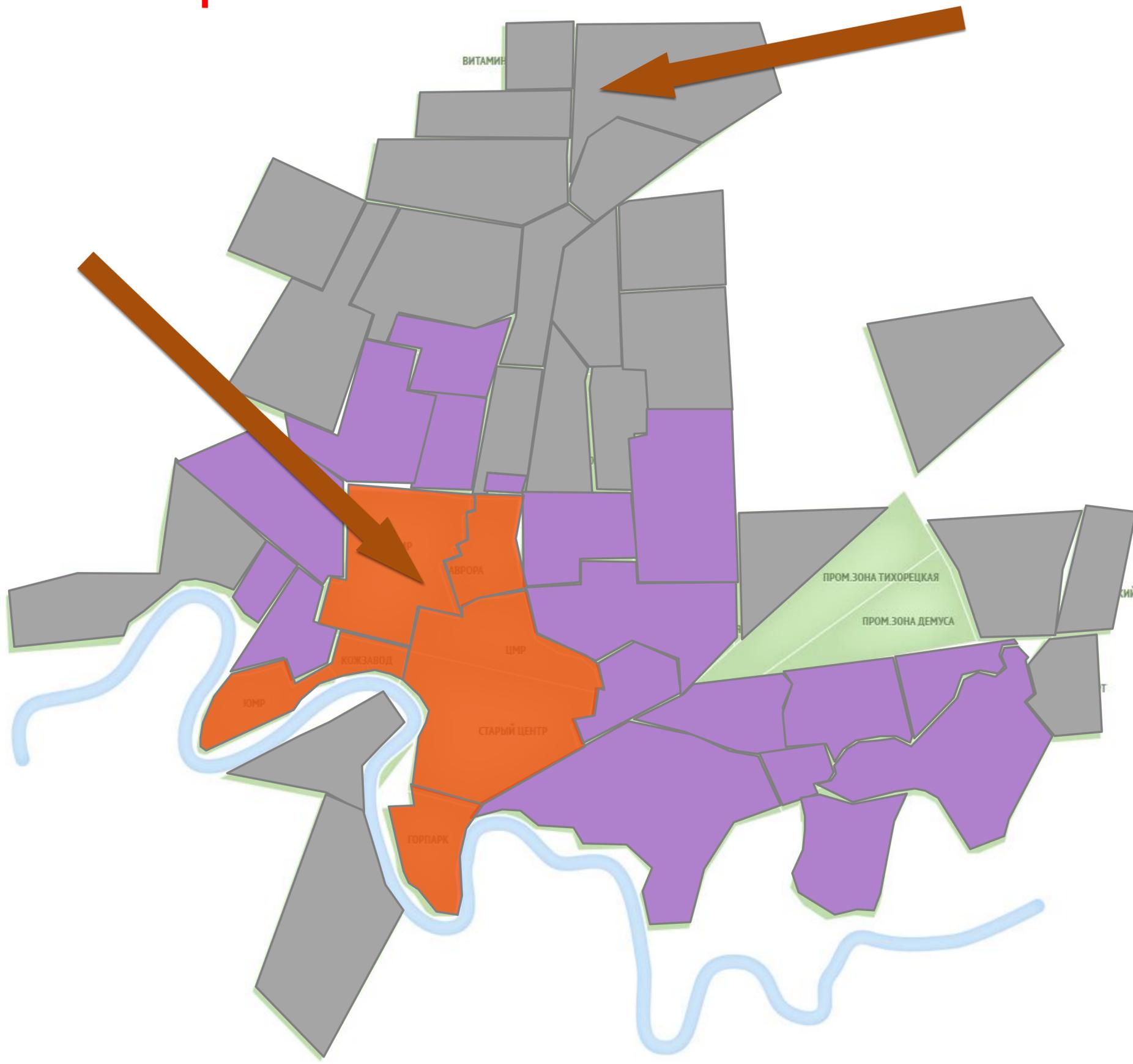
Четыре пути

аякс

Для кого выстраивать технологию?



История



	запрос	покупка
Сколько комнат?	2	4
Район?	ФМР,	Витамин
Сколько метров?	От 65	96
Кухня?	От 12	16
Этаж?	Не 1-ый, не последний	1/17
Материал дома?	кирпич	блок
Школа? Транспорт?	обязательно	не все
Ремонт?	желательно	нет

Что такое стратегический подход?

Какие бывают продавцы?

«Дайте – нате»

•Что?

Консультант

•Что? Почему?

Стратег

•Для чего?

Как «теряются» покупатели?

Проблемы, с которыми сталкивается агент при подборе:

- Запрос покупателя зачастую нереален;
- То, что ищет покупатель, есть в другом районе, но он отказывается принимать эту информацию от агента;
- То, что ищет покупатель, есть по более высокой цене, но он отказывается принимать эту информацию от агента;



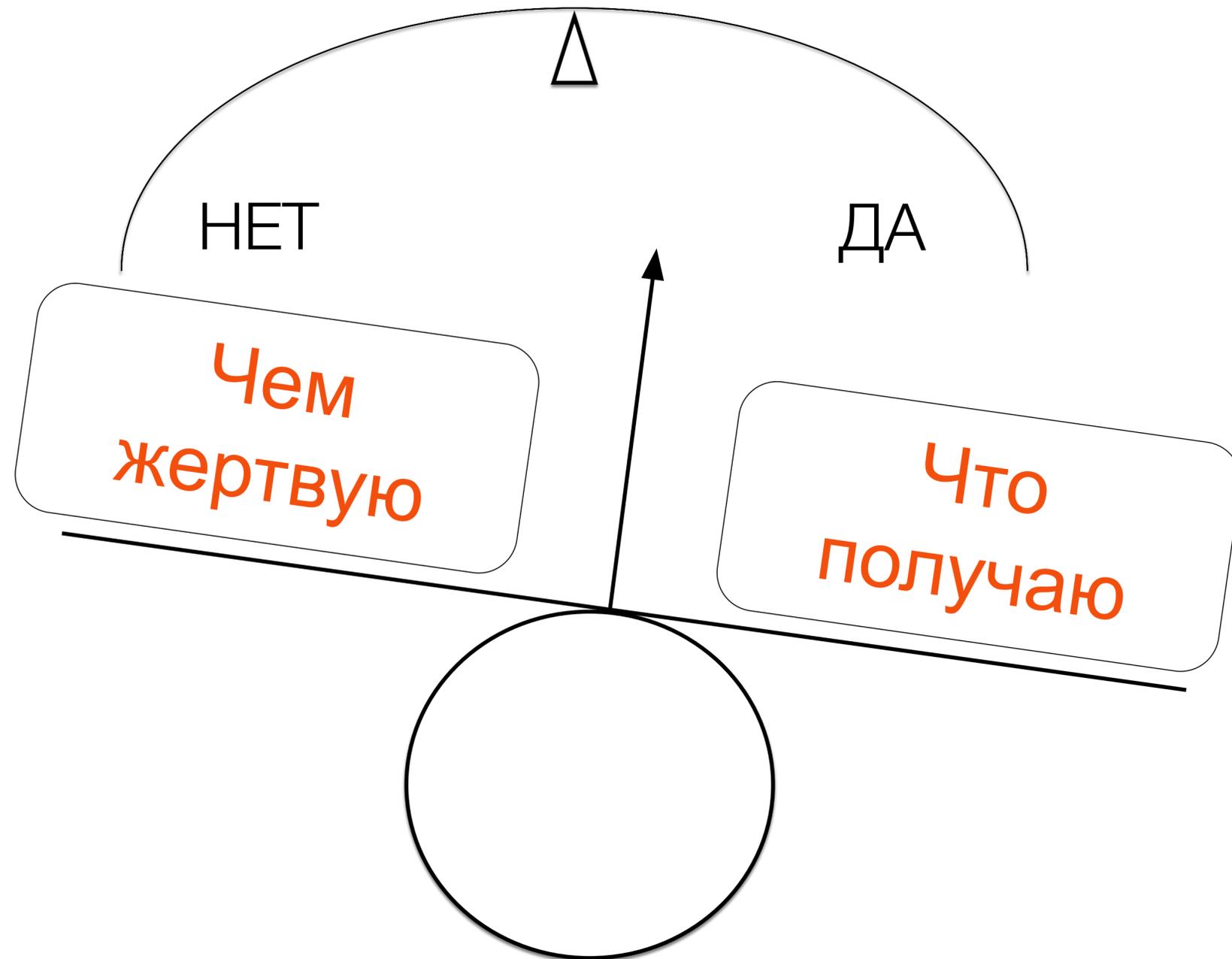
Покупатель покупает в другом районе...

По более высокой цене...

БЕЗ НАС...



Как правильно предложить разные пути решения?

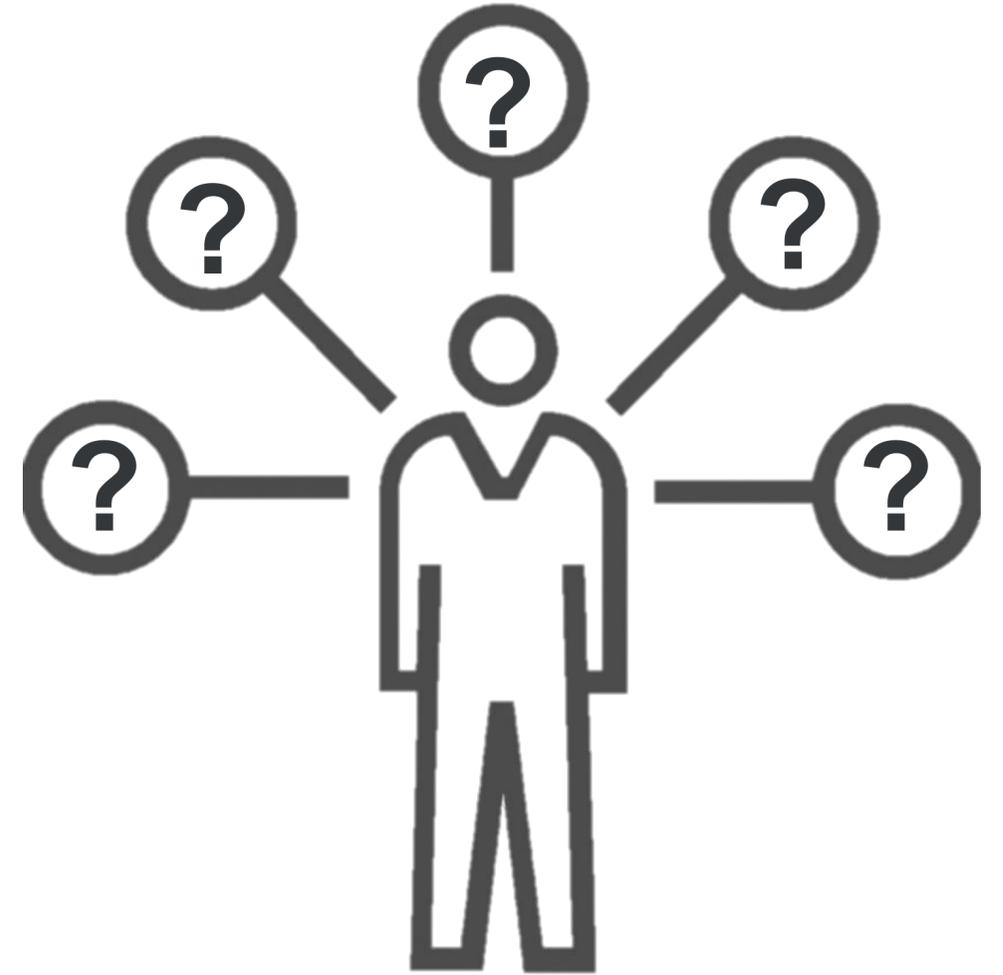


Ради чего покупатель готов будет рассмотреть предложения в другом районе?

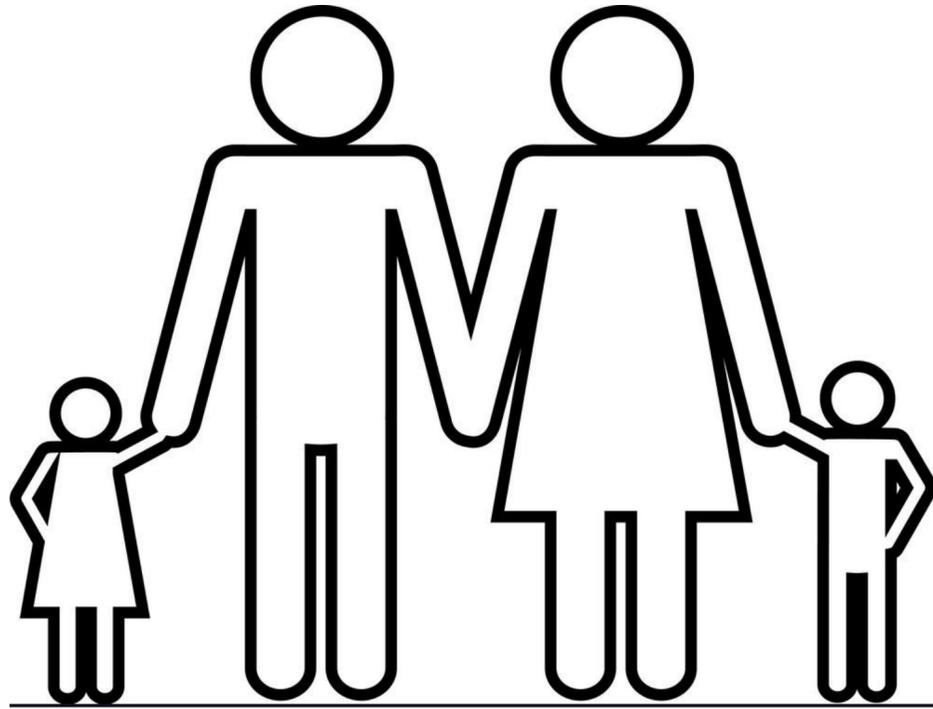
Ради чего покупатель готов будет увеличить бюджет?

Правильные вопросы

- Что ищете?
- Какая основная задача?
- Что важно?
- Что ценно?
- Бюджет?

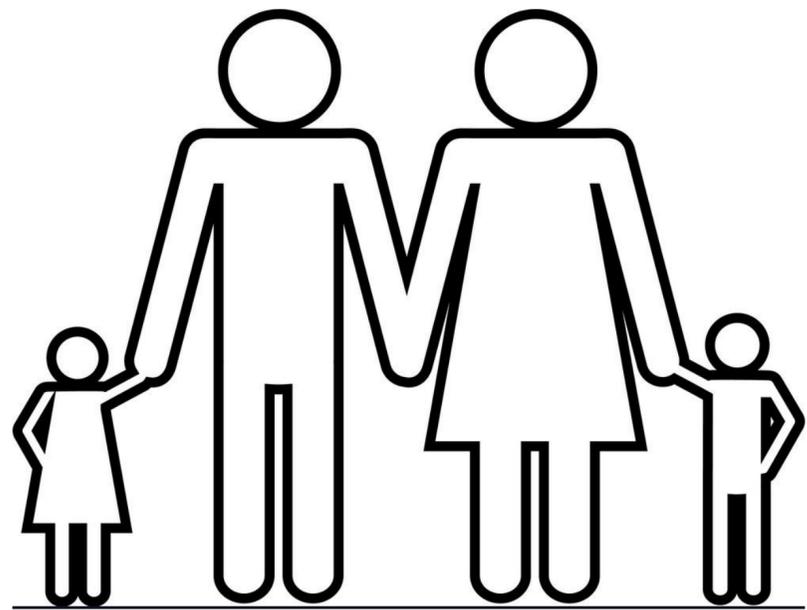


Кейс № 1



Сколько комнат?	3
Район?	Центр
Сколько метров?	От 100
Кухня?	От 20
Этаж?	Не выше 5, не 1-ый, не последний
Материал дома?	кирпич
Садик? Школа? Транспорт?	обязательно
Ремонт?	обязательно
Бюджет?	12 000 000

Кейс № 1



Район: Центр/Исторический центр,
3-к втор

Этаж 11/16

Материал Монолиткирпич

Площадь 121,83/77,3/34

Состояние Евроремонт.

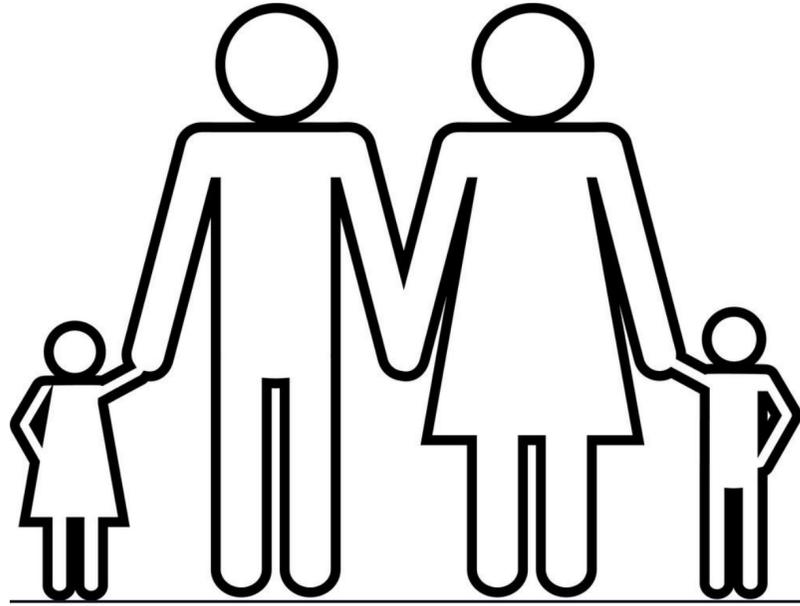
Элитный жилой комплекс с охраняемой территорией в Историческом центре на набережной реки Кубань. Видовая трехкомнатная квартира с очень достойным ремонтом, мебелью и техникой.

Элитный жилой комплекс с охраняемой территорией в Историческом центре на набережной реки Кубань.



Цена 12 350 000 руб.

Кейс № 1



Район: Центр/Исторический центр, 4-к втор

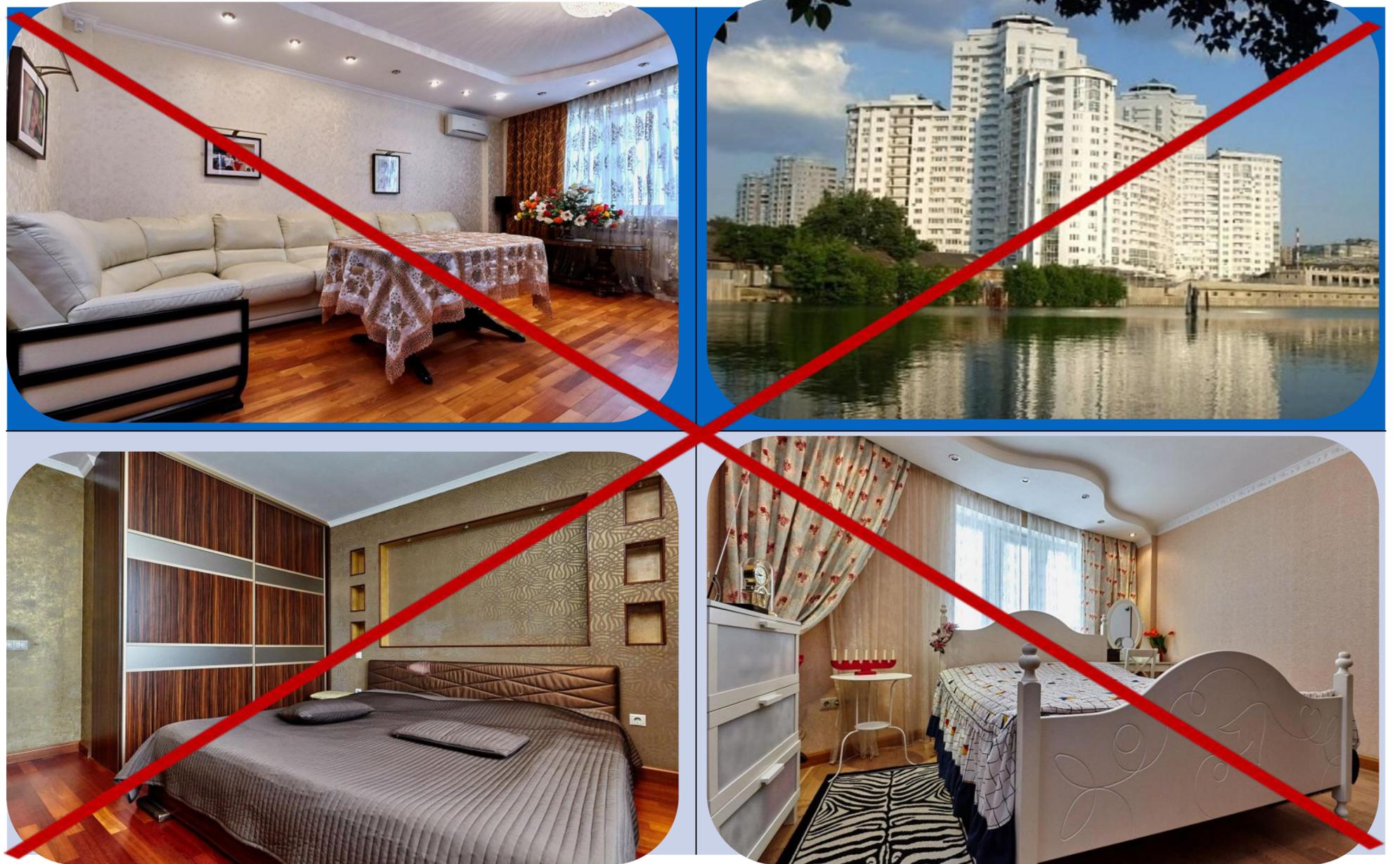
Этаж: 4/17

Материал: Монолит-кирпич

Площадь: 141/79,3/16,2

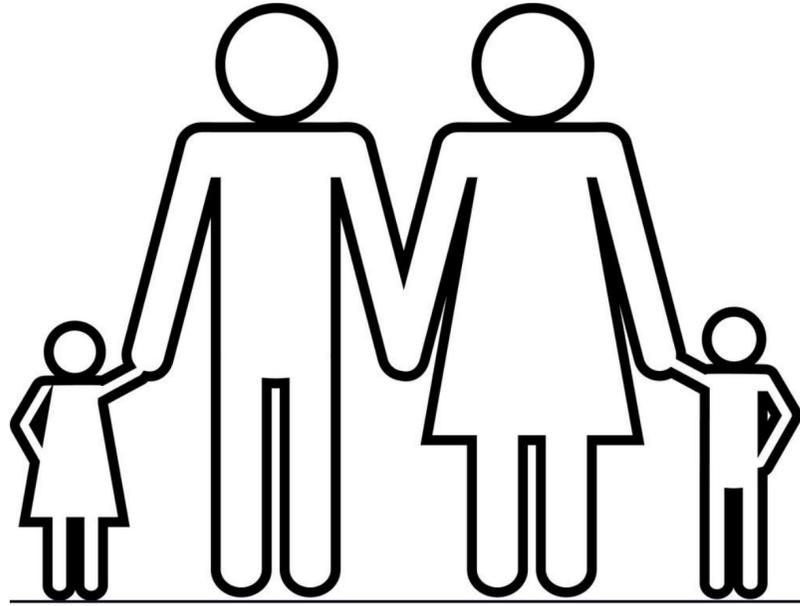
Состояние: Дизайнерский ремонт. В современном доме бизнес класса, который расположен в Историческом Центре г. Краснодара, в пешей доступности парк, р. Кубань, Дворец спорта, фитнес клуб, школа. Функциональная планировка квартиры на 3 стороны света, 4 изолированные комнаты по 20м, холл-17м, 2 санузла, 2 застекленные и утепленные лоджии, гардеробная. Сделан качественный ремонт, остается встроенная мебель..

Продается четырехкомнатная квартира в современном доме бизнес класса, который расположен в Историческом Центре г. Краснодара



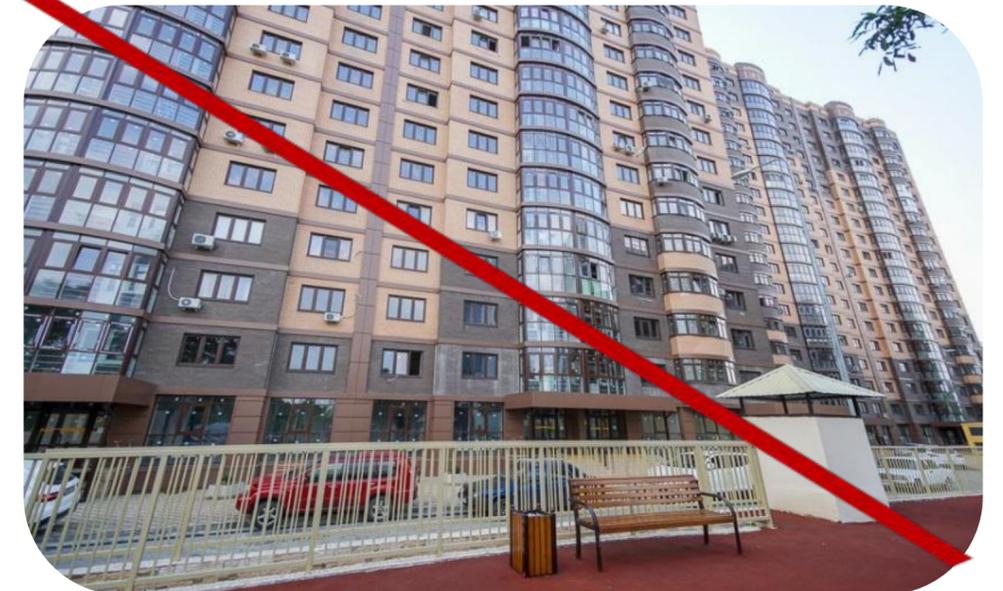
Цена 12 300 000 руб.

Кейс № 1



Район: Центр/Исторический центр, 3-к втор,
Этаж: 13/20,
Материал: Монолит-кирпич,
Площадь: 104,6/60,71/21
Состояние: Евроремонт. Ремонт делали для себя: Демонтаж внутренних инженерных сетей, сбита штукатурка и стяжка. Всё заменено на инновационный шумоизоляционный материал. Была произведена прокладка всех инженерных сетей: водоснабжение и коммуникации, электричество. Установлена система контроля от протекания. Стены окрашены по немецким обоям Marburg. Использовалась краска Тиккурила для внутренних работ. Сан узел в итальянском мраморе. Ламинат немецкий.

Продается шикарная трехкомнатная квартира в доме бизнес класса Центр/Исторический центр/



Цена 12 200 000 руб.

Кейс № 1 решение



Район: Центр/Исторический центр, 4-к втор
Этаж: 2/3 Материал: Кирпичный, Площадь: 196/110/30, Состояние: Отличное.
Уникальная 2-ух уровневая квартира в Историческом центре города, со своим земельным участком и парковкой. Современный ремонт, просторные, большие комнаты, витражные окна. Гардеробная, подсобные помещения, 2 гостевых сан.узла + просторная ванная комната 25 кв.

Цена 6 300 000 руб.



Район: 40 лет Победы
/Восточно-Кругликовская,
2-к втор,
Этаж 1/9
Материал Кирпичный,
Площадь 54/30/11,

Ремонт, мебель. Проживают квартиранты.
Ежемесячная оплата 20тыс.руб.

Цена 2 900 000 руб.

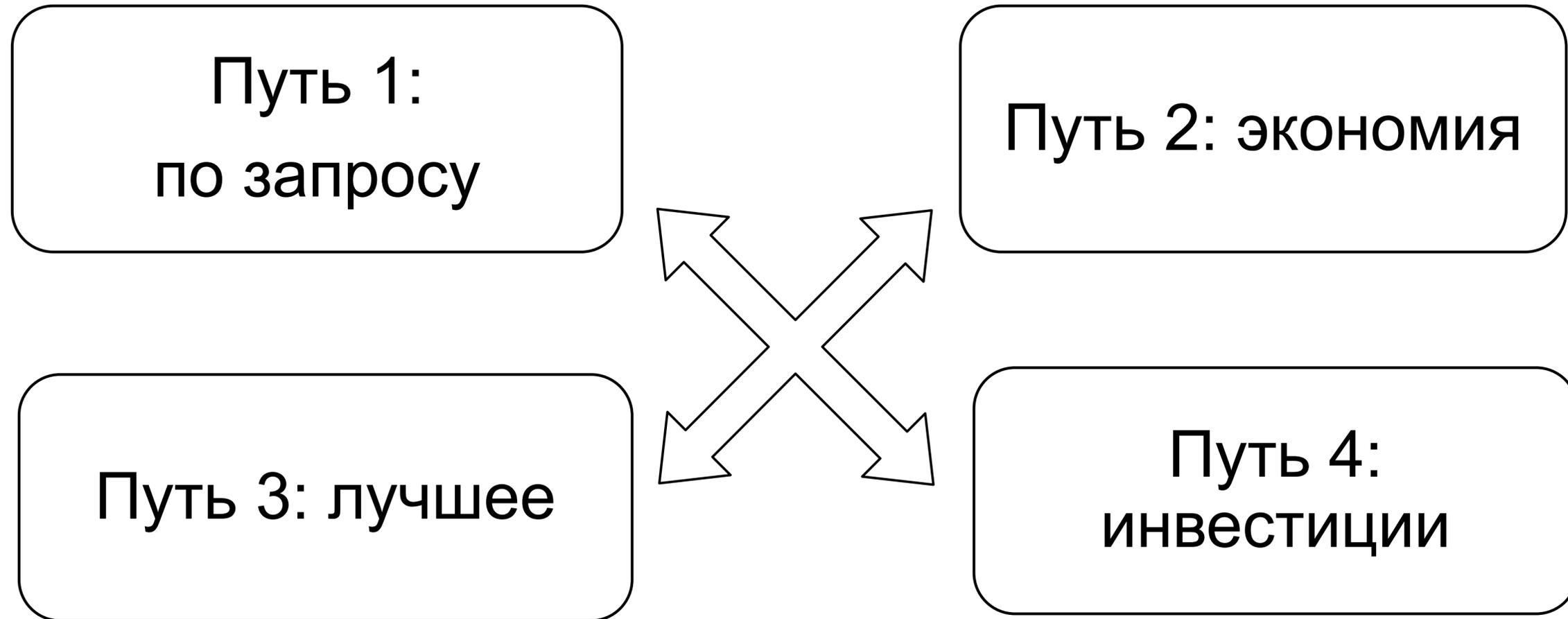


Район: 40 лет
Победы/ККБ, 2-к втор,
Этаж 11/16
Материал: Блочный
Площадь 59,2/33/12

В квартире сделан ремонт под ключ .
На кухне установлена электроплита и мойка.

Цена 2 600 000 руб.

Как на 100% «закрыть» покупателя?

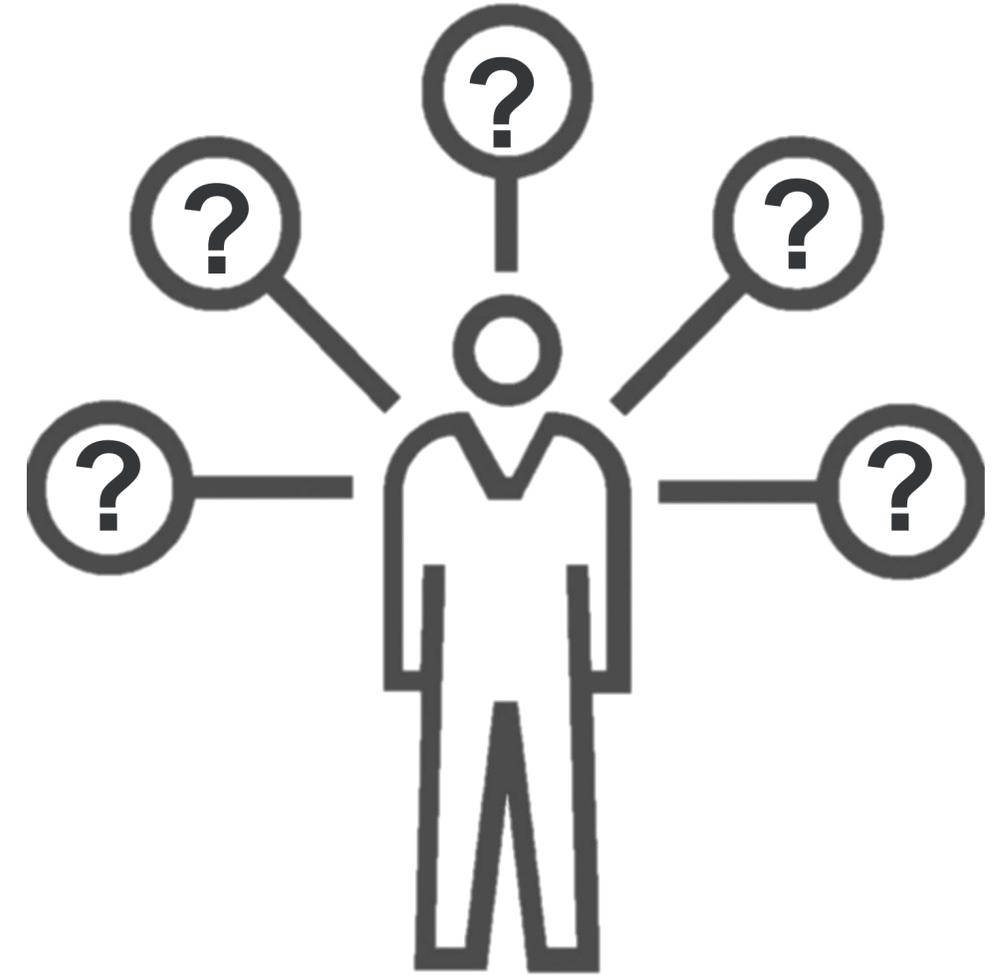


У нас с Вами четыре варианта развития событий...
Каким путем пойдём?

ПУТЬ 1: То, что просят

Путь первый: мы будем искать то, что вы просили.

Для этого я Вам покажу все ___комнатные квартиры в _____районе, чтобы Вы смогли выбрать лучшую.



ПУТЬ 2: Экономия

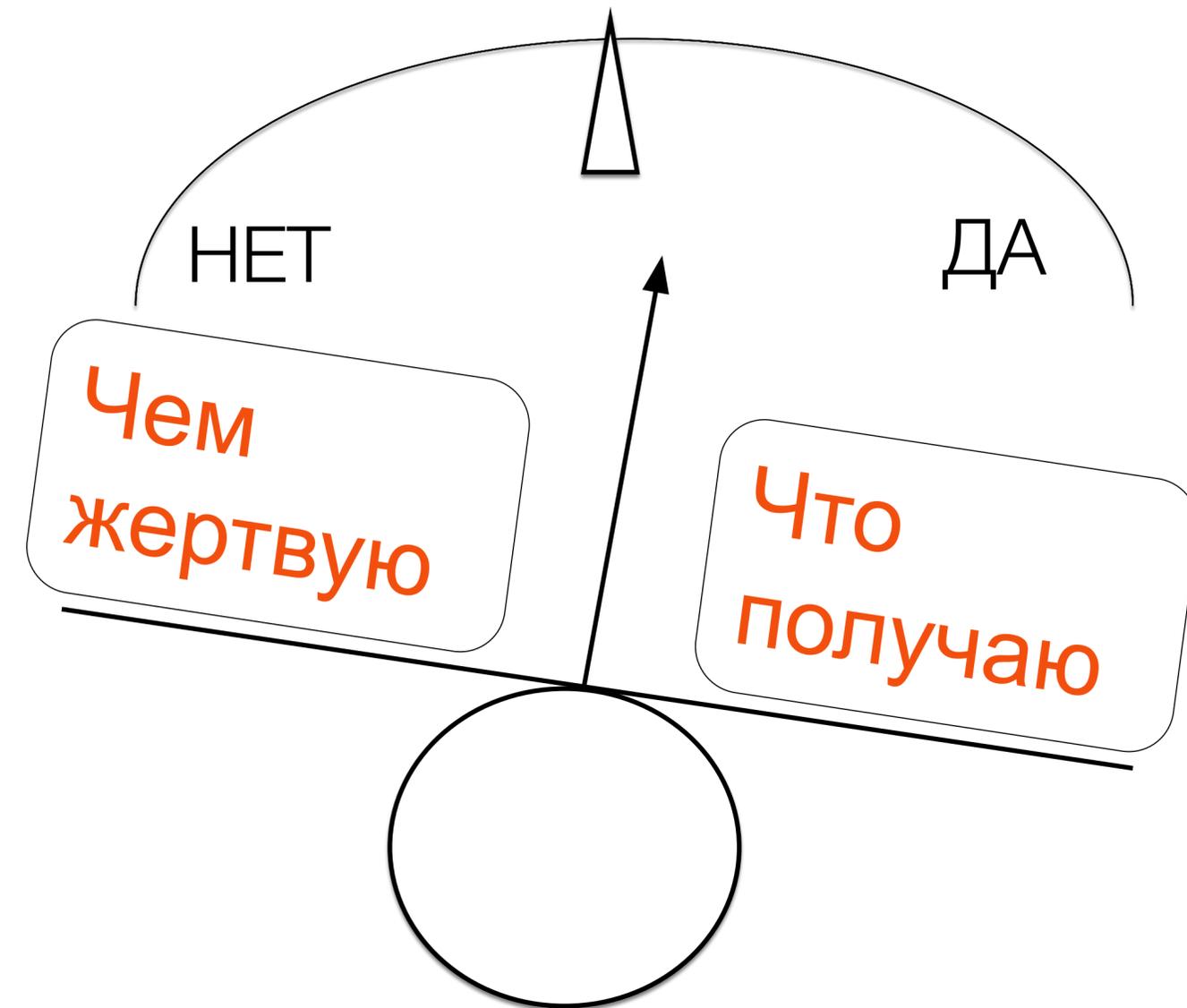
Сэкономив на цене квадратного метра, можно купить объект с лучшими характеристиками.

Например, оставаясь

В ТОМ ЖЕ БЮДЖЕТЕ можно купить:

- + **квартира** (не одну, а две квартиры);
- + **комната** (не 2-х, а 3-х комнатную);
- + **м²** (не 55, а 75 м²..., не 40, а 55);
- + **з/у** (не квартиру, а дом);
- + **автомобиль** (если привязка к месту)

Для этого меняем район.

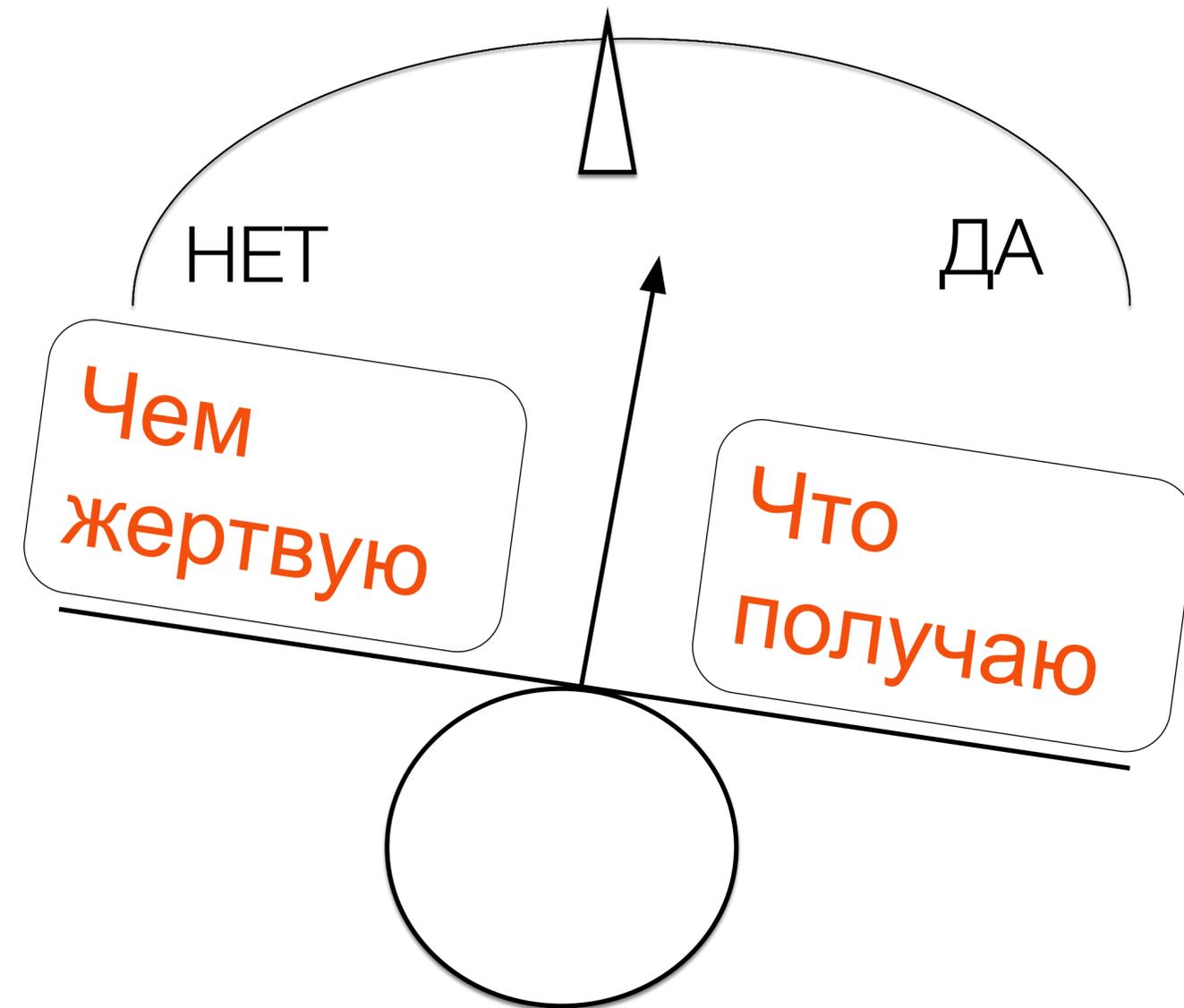


ПУТЬ 3: Лучшее

Можно посмотреть что-то лучшее, например:

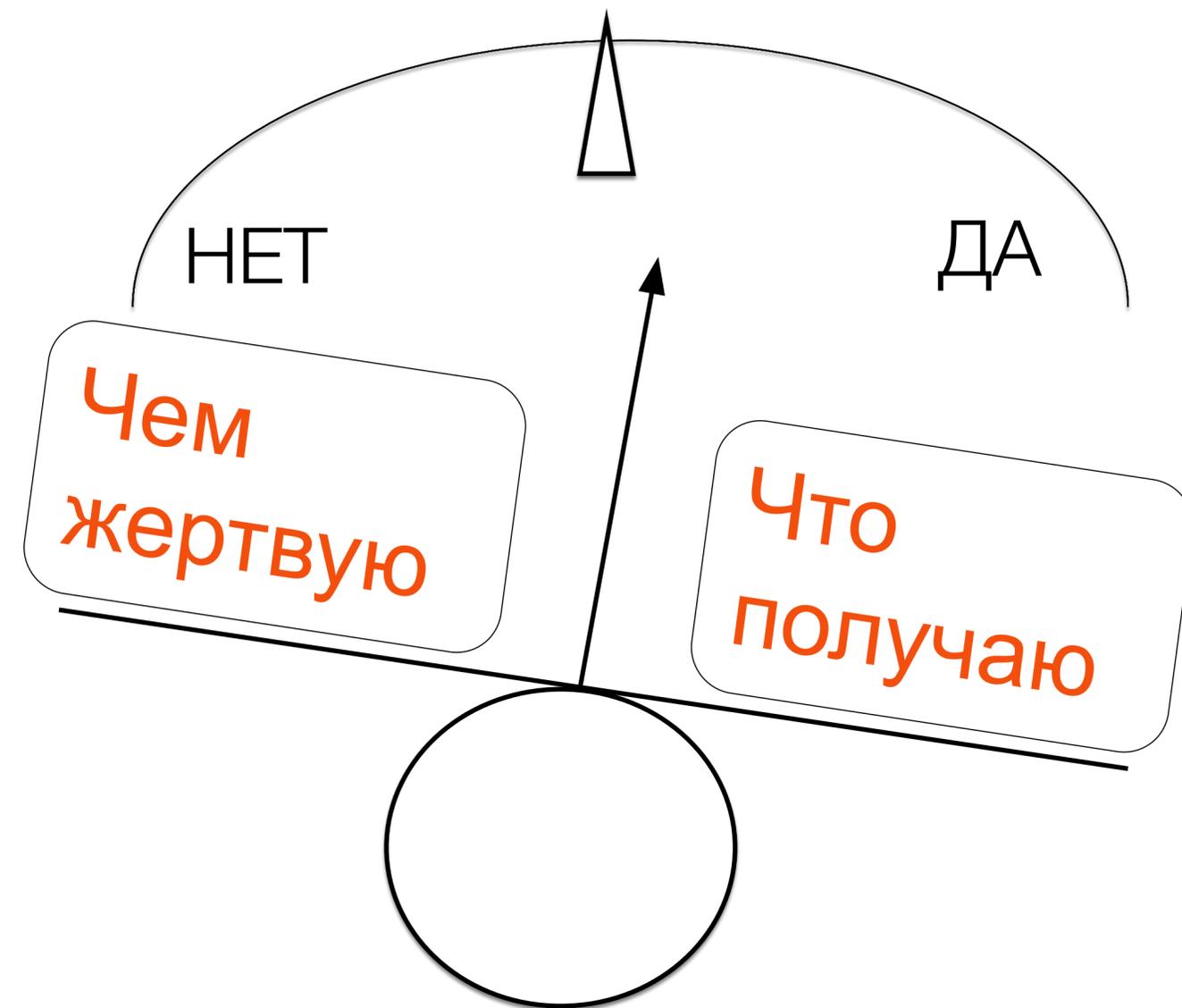
- + **комната** (не 2-х, а 3-х комнатную);
- + **район** (в лучшем районе);
- + **м²** (не 55, а 75 м²..., не 40, а 55);
- + **з/у** (не квартиру, а дом);
- + **элитность** (например, в доме бизнес-класса)

для этого нужно будет
УВЕЛИЧИТЬ БЮДЖЕТ



ПУТЬ 4: Инвестиции

Как специалист по недвижимости, я обязан вам рассказать, что если рассматривать ваши деньги как инвестиции, то, при умелом вложении, можно заработать 15-25% за год



Технология «Четыре пути»

Путь 1 «По запросу»

Мы будем искать то, что вы просили.

Для этого я Вам покажу все ___комнатные квартиры в _____районе, чтобы Вы смогли выбрать лучшую.

Путь 3 «Лучшее»

Можно посмотреть что-то лучшее, например:

- + комната (не 2-х, а 3-х комнатную);
- + район (в лучшем районе);
- + м2 (не 55, а 75 м2..., не 40, а 55);
- + з/у (не квартиру, а дом);
- + элитность (например, в доме бизнес-класса)

АЯКС

для этого нужно будет
УВЕЛИЧИТЬ БЮДЖЕТ

Путь 2 «Экономия»

Сэкономив на цене квадратного метра, можно купить объект

с лучшими характеристиками.

Например, оставаясь

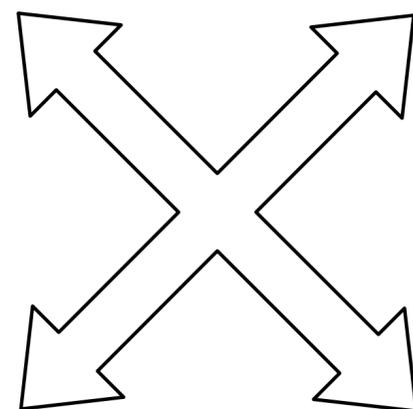
В ТОМ ЖЕ БЮДЖЕТЕ можно купить:

- + квартира (не одну, а две квартиры);
- + комната (не 2-х, а 3-х комнатную);
- + м2 (не 55, а 75 м2..., не 40, а 55);
- + з/у (не квартиру, а дом);
- + автомобиль (если привязка к месту)

Для этого МЕНЯЕМ РАЙОН

Путь 4 «Инвестиции»

если рассматривать ваши деньги как инвестиции, то, при умелом вложении, можно заработать 15-25% за год;



Кейс 2:



Что ищете?	1-к недалеко от работы
Какая основная задача?	Переехать из съемного жилья,
Что важно?	Хороший свежий ремонт без мебели. Привязка к месту работы.
Что ценно?	Просторная квартира, новый современный дом
Бюджет?	500 000 наличные, 1 000 000 – одобренная ипотека
Что уже предпринято?	Просмотрено 3 квартиры. То, что устроило по цене оказалось в старом фонде, с плохим ремонтом. А то, что понравилось – дорого.
Сроки покупки?	2 месяца (открыта ипотека)

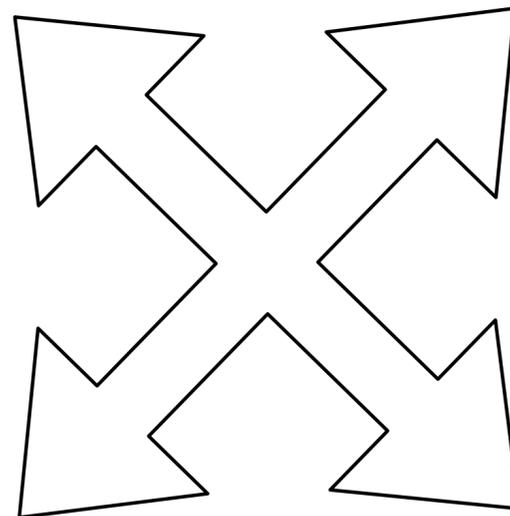
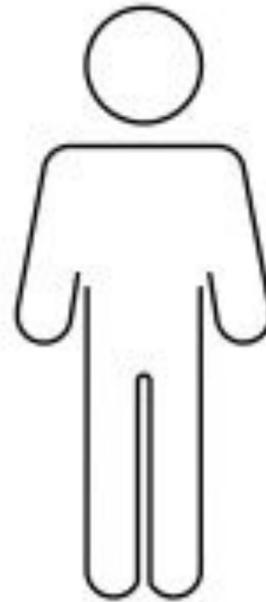
Что искать

Путь 1: По запросу

Выбрать значимые характеристики

Путь 3: Лучшее

Увеличить бюджет на 30%.
Недвижимость классом выше



Путь 2: Экономия

Бюджет тот же. Недвижимость дешевле на 30% (за м²)

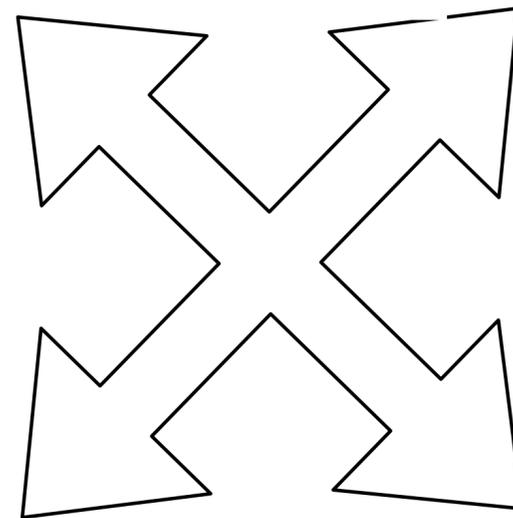
Путь 4: Инвестиции

Просчитать прибыль если вложения – весь бюджет

Кейс 2:

Путь 1: По запросу
1-к квартира, район ВКК
с ремонтом
за 1 500 000

Путь 3: Лучшее
1-к квартира, район ВКК
с ремонтом
за 2 000 000



Путь 2: Экономия
1-к квартира в более
отдаленном районе
большой площади
за 1 500 000

Путь 4: Инвестиции

Кейс 3:

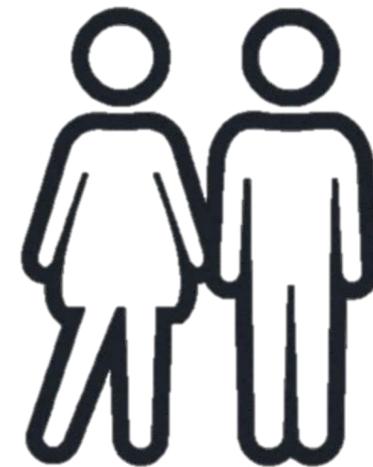


Что ищете?	1-к квартиру
Какая основная задача?	Перевезти тетушку из другого города
Что важно?	Готовый ремонт
Что ценно?	Недалеко, чтобы иметь возможность присматривать (покупать продукты, вызвать врача...)
Бюджет?	1 800 000
Что уже предпринято?	Просмотрено 7 квартир в этом бюджете – слишком плохое состояние.
Сроки покупки?	Желательно 1 месяц, т.к. тетушка приезжает и будет жить в Краснодаре

Кейс 3:

Путь 1: По запросу

1-к квартира, район
ФМР за 1 800 000

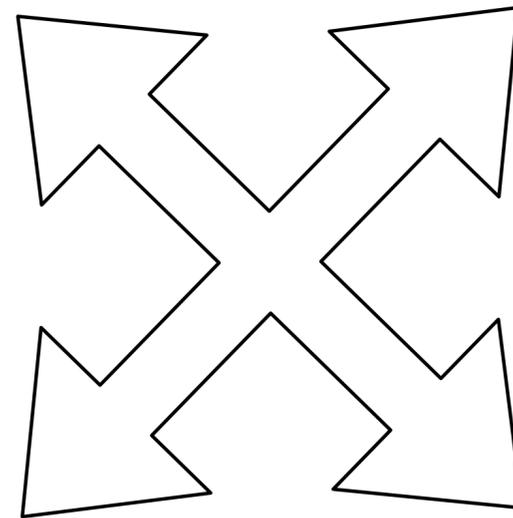


Путь 2: Экономия

1-к квартира в более
отдаленном районе в
лучшем состоянии
за 1 800 000

Путь 3: Лучшее

2-к квартира, район «под
сдачу студентам»
за 2 500 000



Путь 4: Инвестиции

Кейс 4:



Что ищете?	1-к квартиру рядом с родителями
Какая основная задача?	Купить собственное жилье и переселиться до рождения ребенка
Что важно?	Уложиться в бюджет, деньги подарила теща: хочет, чтобы дети были рядом
Что ценно?	автономность
Бюджет?	2 000 000
Что уже предпринято?	Только начали поиск
Сроки покупки?	1-2 месяца

Кейс 4:



Путь 1: По запросу

Путь 2: Экономия

Путь 3: Лучшее

Путь 4: Инвестиции

Закон больших продаж: ШАГ за ШАГОМ

Продать встречу

Продать услугу

Продать технологию «4 пути»

Продать объект

СКРИПТ «Четыре пути»

1. Теперь давайте поподробнее:

- Что именно нужно?
- Какая основная задача?
- Что важно?
- Что ценно?
- Бюджет?

2. Итак, нужна... (резюме важных характеристик)

3. Я вижу минимум **четыре пути** решения задачи:

- **первый путь**: я Вам подберу то, что вы просили (...) для этого я вам покажу все ___ в ___, чтобы Вы смогли выбрать для себя лучшую;
- **второй путь**: мы можем сэкономить Ваши деньги за счет экономии на цене квадратного метра. Например, в вашем бюджете мы можем купить (не одну, а две квартиры...не 2-х, а 3-х комнатную и т.п.) для этого меняем район;
- **третий путь**: мы купим что-то лучшее (...), для этого потребуется увеличение бюджета;
- **четвертый путь**: если рассматривать ваши деньги как инвестиции, то, при умелом вложении, можно заработать 15-25% за год;

Каким путем пойдём?

ответ покупателя

Отлично, тогда приступим к выбору. Готовы?

Спасибо

Мария Мокрышева

8 918 440 59 33

mokmasha@yandex.ru

mokrisheva_mv@ayaх.ru

Краснодар, ул. Рашпилевская 179/1

ayaх.ru

аякс