



• ТАШКЕНТ •
2016

ВЛАДИМИР ДМИТРИЕВИЧ БУЗМАКОВ

КОДЫ НЕДВИЖИМОСТИ

(КОНСАЛТИНГ)

**ВСЁ ЧТО НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ
РИЭЛТОРУ**

Полезные советы.

Инструменты для работы.

Маркетинговый план.

Мотивация к успеху.

КОНТАКТЫ:

Телефон:

+998 90 174 54 55

E-mail:

buzmakoviki@mail.ru

Содержание

Предисловие.....	4
Этапы развития риэлторского бизнеса и его основы.....	7
Рекрутинг для администратора АН.....	10
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ КВАРТИРЫ.....	13
Поиск объекта недвижимости.....	13
Первый звонок собственнику.....	20
Инструкция исходящего звонка.....	21
Первая встреча с собственником.....	24
Инструкция подготовки квартиры к показу + советы.....	31
ПРОДВИЖЕНИЕ ОБЪЕКТА НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ.....	35
Торговые площадки.....	37
СМИ.....	39
Имиджевая расклейка.....	39
Баннер.....	41
«Сарафанное радио».....	42
Социальные сети.....	42
Мультик.....	43

Astor.....	45
Мессенджеры.....	47
Приём входящего звонка.....	48
Презентация объекта.....	52
Корректировка цены.....	55
Соглашение о задатке.....	56
Правоустанавливающие документы.....	63
Сбор справок.....	67
Нотариус.....	69
НАЛОГОВЫЕ ПОШЛИНЫ.....	72
Советы руководителю агентства.....	77
Советы для новичков.....	76
Мульти-сделки.....	80
Заключение.....	81

Книга похожа на холодильник – открываешь её и радуешься, что она полная. И потреблять содержимое книги нужно соответственно – ночью, в пижаме, в полном одиночестве! (Алессандро Барикко)



Уважаемые читатели! Благодарю Вас, за ваше драгоценное внимание, оказанное к данной книге, и, пользуясь, случаем, сразу хотелось бы пригласить Вас погрузиться в удивительный Мир, который полон загадок, наполнен огромным количеством секретов, и его харизматичными обитателями с нотками легкого авантюризма в каждой частичке своего сознания. Разумеется, из самого названия, Вы уже догадались, о том, что речь пойдет действительно об основах и секретах риэлторского бизнеса, и здесь я хотел бы поделиться с Вами, своими советами и наблюдениями, которые будут просто необходимы в повседневной практике как агенту-стажеру, так возможно и более опытному риэлтору.

Книга предназначена для людей, которые хотят получить как умственное, так и нравственное развитие на нашем Рынке недвижимости. Сразу хочу заметить, что рынок недвижимости, настолько огромен, что его трудно сравнить, с чем-либо и недооценивать его, будет считаться совершенно глупым поступком. Большинство собственников и агентов недооценивают рынок. Рынок недвижимости намного больше, чем мы думаем.

Также, если вдруг кто-то из Вас только задумывается прийти в этот бизнес и попробовать себя в нем, то прочитав информацию, представленную здесь, Вы сможете сделать для себя твердые выводы и решить подходит ли вам данная профессия или нет. Ведь именно здесь вы найдете все ответы на каждый из Ваших возможных вопросов. Одним из плюсов данного бизнеса, является то, что он практически не требует никаких финансовых вложений.

Вся информация, которая будет, представлена Вам, в этом небольшом, но, на мой взгляд, очень полезном издании,

взята лично мною из практики и наблюдений за поведением рынка и активности его участников в повседневной жизни.

В этой книге, вы сможете узнать о том, сколько подводных камней таит за собой каждая сделка. Как правильно построить свой день, составить свой маркетинговый план, и как сделать так, что бы каждая Ваша сделка была не случайностью, а именно закономерностью, после всех Ваших последовательных действий. Более того, исходя из моих наблюдений, более чем у 90 % участников рынка недвижимости, независимо работают ли они в агентстве, или же просто частным образом, сделка – это всего лишь случайность, а закономерный факт.

Одним из основных вопросов является – «Для чего нужен риэлтор, в чем заключается работа риэлтора?». Со стороны, кажется, что профессия риэлтора проста и понятна – найти нужный вариант недвижимости, договориться о проведении сделки, подготовить все необходимые документы. Вроде бы и всё. Однако на

самом деле работа, связанная с рынком недвижимости, сложна и похожа на разветвленный лабиринт возникающих вопросов. Основную часть этих вопросов о покупке или продаже недвижимости мы рассмотрим далее.

Также я раскрою вам максимальный список инструментов для работы риэлтора. Отвечу на вопросы касательно как избежать обходов, и подписать договор с правом продажи объекта на эксклюзивной основе, а также об основах аукционного метода продаж и многом другом.

◆

Часто самый верный способ ввести человека в заблуждение – сказать ему чистую правду. (Марк Твен)

Рынок недвижимости Узбекистана, по сравнению с мировым ещё очень молод, но, тем не менее, мы семимильными шагами стараемся приблизиться к мировым стандартам. Хотя не буду

лукавить, что нам еще далеко до средних показателей. Что собой представляет сегодня риэлторский бизнес и как он, будет развиваться в дальнейшем?

История возникновения риэлторского бизнеса в нашей стране имеет под собой огромный путь, пройденный от Сквера имени Амира Темура до Литературного института, в окрестностях которого сегодня и располагается, так называемый «Квартирный базар». Путь становления от маклера до риэлтора в классическом исполнении, к сожалению, удалось пройти не каждому участнику рынка. В далеком 2010 году 23 ноября Законодательной палатой РУз, был принят Закон «О риэлторской деятельности», а уже 3 декабря того же года, был одобрен Сенатом. Целью настоящего закона является регулирование отношений в области риэлторской деятельности. К слову сказать, согласно данного закона, Риэлтором является физическое лицо, имеющее квалификационный сертификат и лицензию. Для получения данного сертификата, Вам потребуется пройти

курс обучения в специализированном центре, и по окончании сдать квалификационный экзамен. До тех пор, пока Вы не обладаете данным сертификатом, официально Вас нельзя назвать риэлтором, вы можете считаться, только помощником риэлтора, посредником, либо агентом по недвижимости.

◆

Наше внимание – наш самый ценный ресурс. То, на что мы обращаем внимание, умножается в наших жизнях.

И так начнем.... Представим, что на работу в риэлторское агентство, устраивается человек без опыта работы в сфере недвижимости. Кстати хочу заметить, заявления, о том, что человек продал самостоятельно квартиру, и купил без помощи риэлтора, или тому подобные высказывания, не стоит принимать за опыт. Для человека, который занимается подбором персонала, я бы хотел также заметить, что очень важно применить

метод отбора еще на начальном этапе, когда соискатель только откликнулся на вашу вакансию. Как определить, насколько серьезен человек? Для начала проверяем его настойчивость. Это важный элемент. На входящий звонок просим перезвонить ровно, через 30 минут. Далее если, нам перезвонил тот же абонент в указанное время, просим связаться позже, ссылаясь на занятость, например если звонок был утром, то просим, перезвонить после обеда. И так, предположим, кандидат нам позвонил в назначенный час, самое время назначить ему встречу. Согласовываем с ним дату и время встречи. Называем точный адрес, и краткий ориентир. Более ничего. Ждем сотрудника. По идее будущий агент по недвижимости, нас должен найти без дополнительных: «Алло, здравствуйте, я нахожусь на метро, куда мне идти?». Будущий профессионал должен явиться в указанное место и в назначенное время без лишних вопросов и без опоздания. Очень важно кандидата, на роль будущего миллионера, попросить Вас утвердить его визит, заранее за 1 час до встречи. Я делаю это так: говорю, что бы мне на случай форс-мажора перед выездом

позвонили и утвердили свой визит на интервью. Вдруг у кого-нибудь из нас что-либо поменяется. Ну, согласитесь, все мы люди. Лишним это не будет.

Далее если наш будущий сотрудник прошел, эти мини-испытания успешно и все-таки без труда добрался в наш офис, следует дать ему заполнить анкету с минимальным набором информации и контактными данным. Очень важно уточнить у будущего сотрудника, кем он все-таки хотел бы работать? Возможно, Вам ответят, что хотят работать в иной сфере, нежели в недвижимости. Нам важен и нужен человек, который твердо ответит, что хочет стать риэлтором и работать в сфере недвижимости. Вот тут главное уловить взгляд и искренность. Далее дело за малым. Остается дать сотруднику только необходимые знания и возможность приносить доход, как самому себе, так и вашей компании. Но не стоит расслабляться. Это только начало.



Деньги и слава не главное. Вы должны наслаждаться вашей работой. (Дипика Падуконе)

И так, настало время получить вашему сотруднику набор знаний и инструментов, так необходимых для работы. Многие полезные советы и всю необходимую информацию для стартапа, я попытаюсь объяснить объективно в данном разделе. Пора перейти к полному алгоритму действий по продвижению и продаже объекта на рынке недвижимости. Предлагаю для вашего внимания ознакомиться, с полным перечнем действий необходимых для совершения сделки от А до Я...

1. Поиск объекта недвижимости. В данном пункте мы попытаемся разобрать инструменты для поиска объекта. Где все-таки взять квартиру, которую нам предстоит продать и заработать свою достойную комиссию. К слову комиссия (риэлторское вознаграждение) составляет 3-6 % от стоимости, за которую был продан

объект. Далее по тексту список вариантов, где искать собственника:

- ✓ газета;
- ✓ торговые площадки интернета;
- ✓ баннеры;
- ✓ расклейка;
- ✓ сарафанное радио (домком, соседи, ТЧСЖ и др.);
- ✓ знакомые, родные;
- ✓ всевозможные СМИ;
- ✓ социальные сети;
- ✓ смс-директ;
- ✓ база данных агентства недвижимости (к слову для руководителей и администраторов агентств – рекомендую использовать Программное Обеспечение «Parser»).

Главное – начать, проявить решимость! И Вселенная обязательно поддержит Вас!

Наша задача найти именно собственника квартиры, для этого нам, разумеется, потребуется определенное количество времени. Советую обращать внимание на объявления с пометкой СВОЯ.

В случае с торговыми площадками интернета, рекомендую пользоваться фильтром, и в форме поиска указывать Частных лиц (владельцев квартир), но, разумеется, и в этом случае, будут, то и дело мелькать объявления от посредников, работающих вне агентств. Также следуют оповестить своих родных, друзей, близких, знакомых, соседей и всех кого знаете, о том, что вы встали на путь риэлтора и готовы всегда придти на помощь в жилищных вопросах. Для этого вам будут не лишними визитки, которые при встрече тех или иных знакомых, вы сможете грамотно презентовать свою новую профессию.

Еще один наиболее популярный, и довольно таки эффективный метод поиска собственника, это расклейка так называемых объявлений «на куплю», т.е. в тексте объявления вы указываете «Куплю квартиру в этом районе. Без посредников». И уже в самое ближайшее время к вам обязательно позвонит клиент. Многие агенты, особенно стажеры, переживают, что если им позвонит собственник и предложит свой объект, они не смогут

грамотно отработать звонок. На тренингах, стажеры мне часто задавали один и тот же вопрос. – Что мы данным видом рекламы, вводим в заблуждение, или даже обманываем продавца. Ведь мы написали, что купим квартиру, а прямой необходимости у нас в покупке, разумеется, нет. Что же делать? Предлагаю включить в очередной раз немного вашей фантазии. Когда вы узнали информацию, о предлагаемом объекте, сразу переходите к делу, скажите, что как раз у вас есть замечательный клиент на покупку предложенного объекта, скажите что хотели бы встретиться с собственником и обсудить дальнейшие детали сделки. И всё! Если вдруг вопрос не разрешится сам собой, скажите что вы риэлтор и сотрудничаете с крупным инвестором, который приобретает квартиры в качестве бизнеса, с целью в дальнейшем продать дороже, но в настоящее время свободных средств не имеется, и вы с удовольствием посодействуете с продажей.

От себя рекомендую также использовать следующие виды рекламы,

для привлечения продавцов недвижимости.

- Куплю Вашу квартиру. Гарантирую выплату до 95% от рыночной стоимости.
- Крупная компания для своих сотрудников до 31 марта купит 5 квартир: 1-2-3 комнатных. Без посредников.

Возможно, возникнет такая ситуация, что на те или иные ваши запросы, откликнется собственник с просьбой оценить его объект. Агент по недвижимости, не занимается оценкой. Профессиональный риэлтор никогда не скажет, сколько стоит квартира. Не риэлтору выносить суждения о цене квартиры, и не собственнику. Более того, в 99 % случаев, собственник сам уже знает цену, которую хочет выручить за свою квартиру.



*Ты боишься сам себя?
Но имеет ли смысл
бояться того, кто сам
тебя боится? Максим
Сабайтис*

В перечне указанных инструментов, возможно, вы обратили внимание, что я упомянул тему Parser. Очень удобный и довольно простой в использовании инструмент для администратора агентства. Как это работает? Находим компанию, которая занимается WEB-программированием. Оставляем заявку. Они для вас подготовят программный скрипт, который вы в любой момент сможете запускать, и простым методом получать всю необходимую информацию с торговых площадок. К примеру, Парсер, будет запускаться каждый день в 17:00 и сохранять все данные в формате Microsoft Excel, с любой торговой площадки по Недвижимости в интернете, именно от собственников, сверяя номера с черным списком посредников и исключая их. Таким образом, вы получите данные в виде:

«Яккасарайский_р_н|ул.Бобура|2/2/4|
29000 у.е. |+998901745455»

Еще один не менее важный инструмент, который я использую на протяжении 2-х последних лет, это метод SMS-Direct. Что это такое и с чем его едят? Из названия я думаю, понятно, что нами будет использоваться средство современного мира, такое как СМС-сообщение. Эта система подобно рыболовному сачку, быстро вылавливает спросы на услугу, чтобы вы смогли воспользоваться информацией в свою пользу. Иными словами нам просто необходимо делать рассылку всем нашим потенциальным клиентам. Отправляем СМС на номер собственника с текстом: «Помогу продать квартиру. Честность, порядочность гарантирую. Бесплатная консультация». Сразу скажу, что на практике 10-20% собственников Вам обязательно перезвонят. К слову существуют даже специальные сервисы, которые позволяют это делать автоматически. Например, при подаче объявления от собственника на сайт Avito, в раздел о Продаже недвижимости, программный скрипт автоматически отправляет СМС-сообщение автору с рекламным текстом нашей услуги.

Например: «ПОМОГУ ПРОДАТЬ КВАРТИРУ.
ПОРЯДОЧНОСТЬ ГАРАНТИРУЕТСЯ»
Согласитесь, это довольно удобно.



Спокойствие и терпение – это величайшие проявления внутренней силы. А имеющий такую силу сможет достигнуть всего, чего захочет!

Бенджамин Франклин

2. Первый звонок собственнику.

Как только вы нашли те или иные объекты, вам необходимо, совершить первый звонок собственнику. Это очень важный момент. Важна ваша речь, интонация и последовательность вопросов. Очень важно не обсуждать стоимость услуги по телефону. Лучше это обсудить при встрече, ведь собственник пока даже толком не предполагает, за что ему придется заплатить нашу комиссию. Если он все-таки будет настаивать, то лучше ответить, что наша комиссия как и у остальных, в среднем 3% от стоимости, но в отличии от других мы подходим к каждому клиенту индивидуально. И помните, имя это вход в

сознание человека. Как в процессе разговора Вам представились, так и следует дальше обращаться по имени к своему собеседнику. Предлагаю вашему вниманию, краткую инструкцию исходящего звонка собственнику объекта недвижимости:

- *Добрый день! (утро, вечер)*
- *Вы продаете квартиру? (да/нет)*
- *Удобно ли Вам сейчас разговаривать!?* (если нет уточнить время, когда перезвонить)
- *Это Ваша квартира?* (для того чтобы исключить варианты посредников)
- *Уточнить подробности:*
 - *Кол-во комнат;*
 - *Этаж;*
 - *Этажность дома;*
 - *Размер балкона;*
 - *Состояние квартиры;*
 - *Раздельные комнаты или смежные;*
 - *Торцевая квартира или нет;*
 - *Цена;*

- Уточнить дополнительный номер телефона, по которому можно связаться с собственником.
- Уточнить время, в которое можно презентовать объект потенциальным покупателям.

И главное помнить самое важное, что цель нашего звонка – **назначить встречу**. Потому что все детали и условия сделки лучше обсуждать тет-а-тет. Что делать, если собственник отказывается от встречи, и готов вести переговоры только в тот момент, когда у Вас будет клиент? Да, эта ситуация встречается довольно часто. Наиболее распространенное возражение вы будете слышать в трубку: «Как у вас будет клиент, приводите его, тут все и обсудим». Ни в коем случае нельзя вести клиента на квартиру, в которой вы не были и не знакомы с собственником. Попробуйте объяснить, что у вас уже есть клиент, но согласно внутренних правил компании вы не имеете права вести его без предварительного просмотра. Ну и если все-таки вам так необходимо попасть на этот объект, можно попросить одного из своих коллег представиться покупателем.

Не продавайте услугу по телефону. Наша услуга слишком дорого стоит, чтобы продавать ее по телефону.

Важно, чтобы длительность разговора не превышала 3-х минут. Постарайтесь употребить имя собеседника от 3 до 5 раз в период диалога.

Как победить в себе неуверенность? Не стоит побеждать это в себе. Нужно просто понять, что у Вас есть всё для того, чтобы продавать. Будьте готовы к тому, что возможно 80-90% ваших звонков закончатся безуспешно. Но не стоит себя заранее программировать на неудачу. После того, когда вы совершили звонок и Вам отказали - отвлекитесь, расслабьтесь, подумайте о хорошем, вспомните то состояние, когда вы в прошлом побеждали, когда убеждали в своей теории кого-либо, и вот именно в таком состоянии следует звонить следующему клиенту.

Что делать если собственник написал в объявлении: «Посредникам не беспокоить»? Не звонить и не доставать? Звонить – нужно, доставать – нет! Именно так они пишут, потому что риэлторы их

часто достают. Так и в жизни, если девушка говорит, нет или не надо, это не означает что - нет или не надо. Попадаются и такие клиенты, поэтому следует действовать также как и повседневной жизни.



Зачастую нам мешает добиться успеха представление о своих ограниченных возможностях, которое мы сами же себе внушили.

Беар Гриллс

3. Первая встреча. Встреча происходит, как правило, на территории собственника, где и происходит просмотр объекта, который предстоит реализовать в ближайшем будущем. Я настоятельно рекомендую, агенту по недвижимости, прибыть на встречу в назначенное время. «Пунктуальность и точность – вежливость королей», но не обязательно относится к королевскому роду для того, чтобы заслужить репутацию пунктуального, а соответственно вежливого человека. Не стоит забывать и о внешнем виде, ведь как принято говорить «Встречают по одежке»,

соответственно риэлтор должен быть опрятным и аккуратным, и не будет лишним, если он будет в классическом или хотя бы полуклассическом стиле. Очень важно на данном этапе обговорить все условия сделки.

Что касается договора. Предположим, что договор бывает как устным, так и письменным. Под охраной и защитой, разумеется, находится только письменный договор, с подписями обеих стороны. Но что делать, если согласно законодательным актам, на подписанный договор, требуется обязательная предоплата в течении 5 банковских дней со дня его подписания, минимум в размере 10-15%. Следует, что не каждый собственник готов внести предоплату на счет риэлтора. Так как же быть? У каждого уважающего себя агентства имеется форма «Соглашения о сотрудничестве по поиску покупателя», в котором собственно и обговариваются условия сделки. Важно, чтобы в данном соглашении был указан пункт, том, что в случае реализации объекта при помощи риэлтора, собственник обязуется сделать

предоплату в N-ом размере от стоимости риэлторского вознаграждения. Лично я от себя рекомендую предоплату не менее 30-50 % от комиссии. В случае если собственник сомневается в подписании данного соглашения, вам не следует оказывать давление с целью подписания данного документа. Напротив, следует оставить бланк для более подробного изучения, и возможного обсуждения условий на семейном совете. Следует предупредить, что согласно правилам компании, клиента на объект вы сможете привести только при наличии подписи владельца недвижимости. Многие агенты, поначалу испытывают неуверенность, навязывая собственнику подобное соглашение. Но уверяю вас, все это делается, лишь с целью избежать обходных путей. Соглашение не является обязательным условием к сделке и остается на усмотрение агента.

Очень важно, в момент первого знакомства, войти собственнику в доверие. Помните, начиная с прочтения этой книги, что риэлтор не должен обманывать ни покупателя, ни продавца. Максимум на что

мы можем сослаться, так только на нашу фантазию, которая слегка может зашкаливать, нежели у граждан другой профессии. Так все-таки как войти в доверие на данном этапе. Я всегда рекомендую агентам, поставить себя на место продавца. К примеру, я родился и вырос в квартире своих родителей, и это мой отчий дом. И знаете, для меня совсем не будет важным, что у меня квартира торцевая, либо то, что у меня последний этаж, и возможно, что мой ремонт 1995 года, кому-то покажется не совершенным. Для каждого собственника, дом – это его крепость. Поэтому придя в дом к нашему клиенту, а именно собственник и является нашим клиентом, не стоит указывать сразу на минусы его квартиры. Все это нам предстоит, но немного позднее и не от нашего имени, а от имени покупателя, который так и норовит сбить цену. Финальной ошибкой, я называю, когда агент, придя в дом к собственнику, и услышав цену, выше рыночной, начинает сбивать цену, говорить, что подобные объекты на рынке стоят на 30% дешевле, и их состояние намного лучше, относительно вашей квартиры. Ведь на самом деле, на

данном этапе нам не столь важна цена, главная цель узнать мотивацию собственника и готовность к продаже. Причина продажи и есть цель. Иными словами, если собственник продает квартиру, с целью переезда в другую страну и у него готовы уже все документы для переселения, то, разумеется цена будет откорректирована уже в самые ближайшие дни, когда вы приведете туда 2-3 клиентов. Побуждающими причинами к продаже НЕ является расширение жилищных условий. Таким образом, если собственник решил продать объект, состоящий из 2-х комнат, и приобрести 3-х, разумеется, он максимально долго будет держать стоимость и не спускать ее. Но в то же время если наш продавец, оставил на каком-либо другом объекте задаток, то поработать над этой квартирой все таки стоит.

Не лишним будет уточнить, кто является хозяином квартиры по документам, сколько человек в прописке, все ли находятся в городе, и готовы ли они дать согласие на продажу. Более подробно о правоустанавливающих документах, я

расскажу вам немного позже, в отдельной главе.

Помните еще один не маловажный факт, если у вас есть ключи от вверенной вам квартиры, то покупатели сами найдут к вам дорогу. Такой объект реализовать Вы сможете гораздо легче, потому что, сможете о нем оповестить всех участников рынка, не опасаясь, того что на объект выйдут напрямую. Также презентацию объекта вы сможете назначать в удобное для вас время, и снизить риски обходных путей.

На первом этапе знакомства нужно заложить твердый фундамент и показать, что вы профессионал. Ни в коем случае не сомневайтесь в себе. Будьте смелее. Многие агенты-стажеры задают вопрос, а что если собственник в лоб меня спросит, как долго я работаю в сфере недвижимости? А мой опыт – это все лишь от силы месяц. Ответ прост. Разумеется, как я уже и говорил обман это не слишком хороший приём. Поэтому надо твердо сказать, что вы работаете достаточно времени, чтобы продать квартиру дорого и быстро. Все вопросы отпадут сами собой.

И вот в период становления фундамента ваших крепких партнерских отношений, не стоит никогда вступать в дружеский контакт, до подписания сделки. Здесь очень важно предусмотреть и предостеречь себя от системы обхода риэлтора. Эта система давно и крепко существует на нашем рынке. Обход это когда риэлтор показывает объект клиенту, а клиент через некоторое время возвращается в квартиру и уговаривает собственника пойти на уступку в обход риэлтора, и за счет комиссионного вознаграждения, снизить ему цену. Вы знаете, пока покупатель и продавец не встретились лицом к лицу, все очень любят риэлтора. И даже когда с покупателем вы поднимаетесь по лестнице в квартиру его мечты, он продолжает вас любить, но стоит в квартире обоим участникам сделки найти общий язык, как риэлтор оказывается совершенно не нужным и более того мешает и под ногами вертится. Как обезопасить себя? Познакомившись с собственником, надо предоставить ему инструкцию подготовки квартиры к показу. И очень твердо дать уяснить, что все переговоры, в том числе и финансовые торги вы, берете на себя.

Потому что вы профессионал и знаете, как сделать так, чтобы не продешевить. Это ваша работа и Ваш разум не подвержен нападкам со стороны. Иными словами, собственник может отвечать только на вопросы покупателя об отоплении, соседях и состоянии крыши.

Инструкция подготовки квартиры к показу:

- за 30 минут до показа радикально проветрите квартиру;
- если в доме есть животные, организуйте им прогулку;
- не курите в квартире в дни показа;
- приберите квартиру (избавьтесь от старья и ненужных вещей);
- включите освещение во всей квартире;
- поставьте лампочку в подъезде.

Советы:

- Скажите, крыша не течет? – Нет (запрещается ностальгически вспоминать, как в таком-то году,

крыша текла и какие с ней были проблемы)

- На вопросы о воде, электричестве, исправной работе лифта – отвечать – ДА, всё в порядке.
- На вопрос, почему решили продать квартиру – не вдаваясь в подробности ответить «По семейным обстоятельствам».
- На вопрос об окончательной цене – предоставить слово риэлтору, и дать понять, что все вопросы обсуждать только с ним.
- НЕ СЛЕДУЕТ принимать знакомцев (узнавших о продаже квартиры от соседей)

Почему риэлтору не следует отвечать на вопросы о соседях, отоплении и крыше. Потому что риэлтор не жил в этой квартире и если ответит, что все хорошо, то возможно это будет обманом. Не так ли?

Как говорит один из бизнес-тренеров, которому я премного благодарен за вдохновение, три слова, которые гарантированно зацепят любого

мотивированного собственника любого объекта недвижимости: «Я продам дороже!»

На каждую кастрюлю есть своя крышка. На каждый объект недвижимости есть свой идеальный покупатель, на каждую туфельку есть своя ножка.

Вас никогда не должна отпугивать завышенная стоимость объекта на начальном этапе. Самое главное выяснить сроки продажи и реальную причину. Как это сделать? Прямо спросить: «Скажите, а сколько у нас есть времени, на продажу Вашей квартиры?», как правило, продавец сделает вид, что не торопится, и возможно так вам и ответит, что не спешит. Поэтому надо задать вопрос более конкретно: «Полгода? Или год у нас есть?», на что вы сразу услышите возражение и точные сроки продажи. Причину, разумеется, уточнять нужно более тактичной. Потому что можно напугать собственника своим излишним интересом. Предлагаю в таком случае спросить: «А почему продаёте, если не секрет?». Очень важно в момент знакомства, понять, насколько человек является порядочным. В такие моменты я всегда напоминаю своим агентам, о том,

как гласит притча: «Не разбрасывайте бисер перед свиньями...», возможно, вам покажется грубым, но у нас в офисе на самом видном месте висит плакат с лозунгом «Не работайте с мудаками! Если клиент с первого дня ведет себя как мудака, и вам кажется, что дальше будут проблемы, вам правильно кажется»



Все успешные люди – это большие мечтатели. Они представляют, каким должно быть их будущее до мельчайших подробностей, а потом работают над воплощением задуманного.

4. Рекламирование объекта.

Маркетинговый план или продвижение объекта на рынке. Очень важный пункт нашего процесса в продаже объекта. Наша задача, привлечь и задействовать все силы, максимальное количество людей и игроков - участников рынка. Но тут самое главное – соблюдать осторожность. В чем? В том, что бы другие риэлторы, агенты, маклеры и другие, не смогли выйти на Ваш объект напрямую. В тех или иных случаях, я советую использовать право эксклюзивной продажи. Более подробно будет рассказано далее.

Слова «маркетинг», «продвижение на рынке», «создание экспозиции», «поиск покупателей» - синонимы.

Превосходный маркетинговый план – это главный козырь агента в переговорах с собственником.

Как дать рекламное объявление о продаже объекта недвижимости? Скажу сразу, что это самый просто вопрос, и на него будет такой же простой ответ. Вы можете зайти на любую торговую площадку и взять стандартное шаблонное описание. С указанием количества комнат, этажа, этажности дома, улицей, ориентиром и т.д. Для меня как для профессионала, лучше дать меньше информации об объекте недвижимости, чтобы не отсекал людей, которые не хотят конкретную квартиру. Иными словами, если мы укажем полное описание, предположим с теми же фотографиями, мы сможем упустить звонок от покупателя, которому не подходит данный объект, и тем самым упустить возможность предложить ему другой. Если дать минимум информации, то однозначно будет привлечено гораздо больше клиентов. В некоторых случаях, разумеется, бывает, что необходимо давать более подробное описание. Все зависит от цели. Если цель привлечь как можно больше клиентов, то старайтесь объявление делать кратким, а если цель отсеять лишних и привлечь

одного конкретного, то конечно, стоит поработать над описанием.

В данном пункте я попытаюсь собрать для вас наиболее распространенные инструменты рекламирования объектов. Возможно некоторые из них, вам покажутся довольно очевидными, но в то же время, в каждом из них вам удастся найти ту или иную изюминку.

♦ **Торговые площадки в интернете.** В данном пункте не в целях рекламы тех или иных торговых ресурсов, могу выделить наиболее популярным и эффективным только продукт от компании OLX.UZ, на мой взгляд, это самая эффективная торговая площадка. На короткий промежуток времени была очень обсуждаемой и очень критикуемой. В момент ребрендинга, когда многие участники рынка недвижимости, особенно опытные и продвинутые риэлторы в сфере IT, пытались воссоздать подобный ресурс. Кто-то пытался создать свой проект, более того за счет сбора средств с членов риэлторского сообщества, при

этом ни имея никакого бизнес плана, были и те кто пытался на временных промахах Torg.Uz, возродить свои старые проекты, которые так и не стали эффективными в прошлом. Что касается проекта UyBor.Uz, тут очень отзывчивая администрация, всегда готовая придти на помощь, однажды Яна задала мне вопрос, почему некоторые из ваших агентов не размещают рекламы на нашем ресурсе, я ответил, что эффективность минимальна, и нет смысла тратить свое время на размещение объектов. На самом деле это не совсем так. Безусловно, часть звонков поступает и с данного портала. Но проведя анализ, в каждом районе города своя результативность. Лично я оцениваю работу команды УйБор на 10 баллов из 10. Что касается эффективности, то тут я думаю, дело времени. Далее проект Zor.Uz. На мое удивление, которое и по сей день меня не оставляет, с этого ресурса звонки периодически поступают. Также есть еще много интернет-ресурсов по недвижимости, но к сожалению эффективность их

недостаточна, чтобы я мог поделиться с вами какими-либо из них. Среди минусов всех этих торговых площадок, хочу заметить сложность в обращении для обычного пользователя. Разумеется, для меня, в прошлом программиста по образованию, это не составляет труда, но глядя на ресурс со стороны обычного юзера, я понимаю, что это довольно таки может показать сложным.

- ♦ **СМИ.** Разумеется, самым распространенным и влиятельным изданием на сегодняшний день, является газета «Частный сектор», далее «Ташкентская Неделя». Остальные издания имеют не столь значительную роль, но все-таки определенную помощь на рекламном рынке, безусловно, оказывают.
- ♦ **Расклейка.** Среди риэлторов принято называть ее также «лапшой». Очень эффективный инструмент. Не стоит ее игнорировать. Эффективность не заставит себя ждать. В среднем на один участок своего района, достаточно от 300 до 1000 объявлений. Если вы хотите что бы, квартал сверкал в ваших объявлениях, то стоит приложить

максимальное количество усилий. Хочу заметить, что данный вид рекламы является не совсем законным. Насколько мне известно, по идее, как и всей неучтенной рекламой, этим должен заниматься «Антимонопольный Комитет», но по каким-то соображением, они переложили ответственность на Внутренние органы. Что же делать, если вас «застукали» в процессе расклейки? Проще всего извиниться и не перечить властям закона, как это принято в любой другой ситуации. Но в то же время не стоит слишком этого опасаться. Есть официальная статья за данный вид административного нарушения, которое влечет за собой определенный штраф. Штраф довольно лояльный, если учесть что вы осознали свою вину добровольно. Хотя как показывает практика, до этого момента дело так и не доходит. В основном стремятся поживиться на свой карман и не более. Но если, же вдруг страх все-таки остался, либо погодные условия не располагают отправиться на расклейку, либо просто нет желания – есть огромное количество

людей, готовых сделать это за небольшое вознаграждение. К слову 1000 объявлений обходится порядка 30000-45000 тысяч сум. Мой совет производить расчет только после окончания работы. Не лишним будет и проверить выполненную работу. Так же следует обратить внимание, что расклейка, выполненная вдоль проезжей части, возможно, уже в самые ближайшие часы будет очищена людьми в оранжевых жилетах (ТОБовцы). Но даже этих нескольких часов будет вполне достаточно, для того чтобы участники рынка узнали о вверенном вам объекте. Что касается, расклейки внутри кварталов и жилых массивов, то тут обстоит дело немного проще и прослужит эта реклама Вам намного дольше.

- ♦ **Баннер.** Растяжки в виде баннера на окне продаваемой квартиры - не маловажный инструмент. Стоимость его в среднем не превышает 10.000-15.000 сум. Но не стоит забывать, что в, то, же время он может сыграть для нас не в нашу пользу. Когда покупатель сможет напрямую зайти в квартиру без звонка.

Поэтому советую баннеры вешать на объекты, в которых никто не проживает. В данном случае риски исключены.

- ♦ **«Сарафанное радио».** Как принято в народе. Очень и очень эффективно в комплексе с вышеуказанными инструментами. Чем больше участников рынка узнает о том, что продается объект, тем больше шансов у вас появится возможность его реализовать. Но прежде чем выставлять объект на всеобщее обозрение рынка, я все же рекомендую подписать договор на право эксклюзивной продажи объекта.
- ♦ **Социальные сети.** Наиболее распространенность в сфере недвижимости, приобрела на сегодняшний день такая социальная сеть как Facebook. В нем имеется огромное количество всевозможных групп по продаже, покупке и аренде недвижимости, как вторичного рынка жилья, так и новостроек. Сразу хочу заметить, что окраина города и более спальные районы – сверх ожидаемой эффективности в размещении рекламы не получают. В основном пользуется

популярностью центральные и приближенные к центру районы города. Поэтому советую не пренебрегать этим инструментом. Но хочу также заметить, что у каждой группы есть кучка администраторов, которые возможно будут требовать определенное вознаграждение за размещение большого количества рекламы в той или иной группе, либо просто заблокировать ваши публикации.

- ♦ **«Мулька».** Или несуществующее объявление, с ценой на объект ниже рыночной. Распространяется с помощью любого вида рекламы (торговые площадки, газеты, расклейка и т.д.). Это, пожалуй, один из моих любимых инструментов. Используется исключительно для привлечения внимания клиентов. Увеличивает количество звонков в разы. Для чего это необходимо? К примеру, у вас есть объект по довольно привлекательной цене, либо объект на котором вы уверены, что собственник примет решение о снижении стоимости, после презентации его потенциальным покупателям. Покажу наглядно. У вас

имеется вверенная вам квартира, состоящая из 3 комнат расположенная на 5 этаже 5-ти этажного дома, стоимостью 40.000 у.е. Вы как профессионал знаете, что ее стоимость с учетом этажа не превышает 35.000 у.е., и в то же время собственника поджимают сроки, и он готов спускать цену, но нету реального клиента. Вот тут свое дело выполняет мулька. Вы размещаете похожий объект стоимостью 35.000у.е., скажем на соседней улице. Принимаете входящие звонки от покупателей. На все вопросы с уверенностью отвечаем, что квартира продана, но есть такая, же через дорогу, немного дороже. Объясняем, что цена стартовая и будем готовы снижать. Уверяю, презентации объекта будут назначены уже в этот же день. Так же лично я рекомендовал бы использовать мульку во время затишья. Размещаем объявления о продаже 1, 2 и 3-х комнатных квартир, разумеется, с ценой ниже рыночной. Фиксируем все входящие звонки в блокнот. На все вопросы касательно, что покупатели хотят смотреть квартиры именно по

этой цене, отвечаем, что либо квартира продана, либо собственник повысил цену, либо вовсе отказался от продажи, либо раскрываем все карты и говорим, что это просто коммерческий ход и таким методом, мы хотели привлечь внимание покупателей. Далее на следующий день можно отправить всем покупателям смс-сообщения со списком своих реальных объектов. Заинтересованные и реальные покупатели с вами обязательно выйдут на связь.

- ♦ **Astor.** Этому проекту я бы хотел уделить отдельное и особое внимание. Идея создания данного приложения пришла ко мне, около года назад. Astor из себя представляет мобильное приложение для смартфонов на базе Android и iOS(Apple), доступное для бесплатного скачивания и установки в PlayMarket и AppStore. Хочу заметить, что на сегодняшний день приложение, не имеет аналогов на рынке и при этом отличается своей простотой в использовании. Что же это все-таки такое? Astor - это глобальная база данных объектов недвижимости по

продаже и аренде в городе Ташкенте. Удобный и простой поиск, доступная форма добавления своих объектов. Это позволит Вам с легкостью как находить собственников квартир, так и совершать мульти-сделки со своими коллегами. Информация о собственниках, желающих продать свой объект, размещается в базе автоматически из торговых площадок и СМИ. Варианты от посредников, так же пополняются в базу данных с помощью наших операторов, которые отслеживают новые варианты по всем торговым площадкам, а также группам в Telegram. Размер продукта составляет всего 3,5 мегабайта, и в процессе работы практически не расходует трафика. Срок действия объявлений в разделе продажи, составляет 10 дней, а в разделе аренды, не более 5. Это необходимо, для того, чтобы поддерживать актуальность информации. За разработку и техническое обновление хотелось бы выразить благодарность менеджеру проекта Амирбеку Хужаниязову.

♦ **Мессенджеры.** К слову мессенджеры, такие как WhatsApp и Telegram в последнее время стали очень популярными среди риэлторского сообщества. Они могут быть полезны только для совершения мульти-сделок со своими коллегами. На сегодняшний день мною насчитано более 100 различных групп по продаже и аренде той или иной недвижимости, и, пожалуй, это является огромным минусом, то, что невозможно отследить всю необходимую информацию в огромном потоке.

Это и есть список общедоступных, наиболее распространенных и при этом эффективных инструментов для продвижения вверенного Вам объекта на рынке недвижимости.

Как говорят профессионалы, чем дольше объект недвижимости находится на рынке, тем дешевле он будет продан.



*Ограничений не существует
– чем больше ты*

*стремишься к чему-то, тем
дальше сумеешь
продвинуться.*

5. Прием входящего звонка от потенциального покупателя.

После того как вы задействовали весь перечень рекламных инструментов, очень важно грамотно и четко принять входящий звонок. На начальном этапе становления на путь риэлтора, разумеется, будет довольно не просто определить, насколько серьезно настроен покупатель. Но это важно сделать, для того чтобы не мотаться на презентацию объекта в пустую. Очень важно выяснить его мотивацию. Насколько срочно ему нужно приобрести квартиру, и не нужно ли ему что-либо продать для покупки данного объекта. Часто обращаются в наш адрес покупатели, которые хотят расширить свои жилищные условия. То есть, не продав еще свой объект, просто прицениваются. Так же не лишним будет уточнить, видели ли они еще какие-нибудь объекты. И мой совет, если вдруг, ваш объект будет первым, который они хотят посмотреть, то не стоит тратить свое время на них. Как

это сделать? Способов огромное количество. Самый простой сказать, что сегодня нет времени и день расписан по часам. Но если вдруг у вас появится свободное «окно», то вы перезвоните. Тем самым вы поднимете свою репутацию в глазах покупателя. Кстати, на входящий звонок, не следует сразу хвататься за трубку с первого гудка. Даже если весь день телефон молчал. Надо проявить выдержку. Показать какой вы загруженный риэлтор и то, что у вас много дел. Надо сделать, так чтобы потенциальный покупатель понял, что ваша работа поставлена четко, и именно вы являетесь ведущим на этом празднике. Если покупатель говорит, что готов прямо сейчас смотреть объект, не стоит сразу бежать. Надо выдержать время! Риэлтор ни в коем случае не должен бегать по первому звонку. Я порекомендовал бы сказать, что сейчас вы находитесь на сделке, а на заинтересовавший объект у вас уже назначена встреча в 16:00 с другим покупателем и по два раза вы не готовы выезжать. Ограничивать доступ на объект, значит создавать ажиотаж.

Очень важно в нашей профессии уметь отвечать вопросом на вопрос, чтобы выяснить, что все-таки хотелось бы от нас нашему собеседнику. Покажу на примере входящего звонка:

Покупатель: - «Алло, Вы продаете квартиру?»

Агент: - «Добрый день, а вы купить хотите?»

Покупатель:- «Да, а на каком этаже Ваша квартира находится?»

Агент: - «А на каком бы этаже Вам хотелось?»

Покупатель: - «А почему Вы отвечаете все время вопросом на вопрос?»

Агент: - «А почему это Вас так интересует?»

Также зачастую в Ваш адрес, будут обращаться и другие посредники. Многие из них вам покажутся довольно странными. В чем же их странность? Они узнают информацию о вашем объекте в виде покупателя. Предположительно у некоторых из них даже есть реальный клиент, но во время телефонных переговоров они ничего подобного не сообщают. А на встрече перед фактом

могут вам сказать о сложившейся ситуации. Поэтому важно уточнить во время телефонного звонка, для себя ли ищут квартиру. Чтобы избежать подобного недоразумения. Также рынок наполнен определенным количеством непорядочных посредников, которые просто хотят выманить у вас адрес и примерное расположение дома, чтобы отработать этот объект напрямую, без вашего участия.

Помните еще один важный момент. Риэлтор – работает на продавца (на собственника недвижимости). Никак иначе! Если вдруг в ваш адрес обратился покупатель с просьбой подобрать ему квартиру, вы ни в коем случае не должны проявлять излишней суеты, а только предложить объекты, которые есть у вас, либо ваших коллег из офиса. Не стоит тратить свое время, на покупателя. Он Вам ничего не платит. Нашу комиссию оплачивает продавец. Агент, работающий на покупателя, будет выглядеть как пес, бегущий за машиной. Быть помощником покупателя – неблагодарная задача.



*Не убив в себе лень, мечты
не достичь. Меньше говорите
о своих достижениях, успех
любит тишину!*

6. Презентация объекта. Вот настал тот долгожданный час, когда Вы, руководствуясь всеми предыдущими пунктами, проявив выдержку, выяснив четкую мотивацию покупателя, согласовав время показа с собственником квартиры, приходите на встречу. Важно ограничить диалог покупателя с продавцом. Ведь мы заведомо предупредили собственника при первом знакомстве, что он должен действовать строго по нашей инструкции. Продавец должен оставаться всегда в стороне, холодно и неохотно выходить на связь с покупателем. Вот после такого общения, у покупателя не появится желания идти в обход и договариваться. Во время презентации объекта важно указывать на плюсы квартиры. Если состояние квартиры оставляет желать лучшего, то нужно включить фантазию и предложить варианты перепланировки и создания условия для комфорта. Если у

покупателя имеются дети, то нужно рассказать о расположении детских садов и школ вблизи дома. Если предполагается наличие автомобиля – важно не упустить разговор, об автостоянке, либо парковочном месте. Если квартира с хорошим ремонтом, важно указать на новизну, также не стоит забывать о безопасности (решетки, железная дверь), если среди соседей есть успешные люди, не будет лишним указать и на них.

В момент, когда вы почувствовали связь между объектом и покупателем, самое время включить систему ажиотажа, под кодовым названием - «ложный звонок». Для этого можно попросить кого-нибудь, из Ваших коллег, чтобы тот позвонил, и поинтересовался данным объектом с просьбой показать. Важно намекнуть сомневающемуся покупателю, что есть еще претендующие клиенты на квартиру, либо кто-то из «вчерашних», просит показать объект своей супруге, для принятия окончательного решения. Наша задача, дать понять покупателю, что возможно он сейчас может упустить выгодное предложение.

*Успешный агент
создаёт ажиотаж и умело
управляет ажиотажем.*

Очень выгодно приводить в одно время сразу нескольких клиентов на объект. Покупка квартиры - это страх для многих покупателей. Но когда в этом принимают участие несколько человек, то этот страх автоматически делится на всех. Ведь людям нравится, то, что нравится другим людям.

Если покупатель так и не смог остановить свой выбор на данном объекте и склонился к просмотру других, не стоит показывать ему слишком много квартир. Я рекомендую презентовать всего не более 2-3-х объектов.

*Зная, что идеальный
покупатель существует, его
можно найти.*



*Добиваются успеха лишь те,
кто всегда стремится
помогать другим. Те, кто
ищет лишь свою выгоду,
обречены на поражение.*

7. Корректировка цены. Важный этап в продвижении объекта на рынке недвижимости. Тут я думаю все понятно и просто. Все замечания и минусы объекта, собственнику, агент-профессионал должен высказывать от третьего лица. От имени покупателя. На деле это так и происходит. После презентации объекта, риэлтор, провожает покупателя на улицу, обсудив с ним некоторые детали, выяснив дополнительные пожелания и выслушав предпочтения, агент возвращается в квартиру к собственнику. Тут теперь можно указать на все недостатки объекта от лица покупателя, и сказать, что тот даже не готов начинать торг пока будет установлена такая высокая цена. Если собственник после 2-3 показов не готов спускать цену, следует на время прекратить показы его объекта.

С периодичностью в два-три дня не забывайте созваниваться и сообщать

собственнику, что реальные клиенты пока не готовы платить такую сумму и ищут объекты на рынке дешевле. Разумеется, данные действия стоит проделывать только с теми объектами, которые превышают рыночную стоимость. Если цена установлена адекватной, то нужно не лениться и задействовать все инструменты и сервисы для продвижения объекта. Лень – первый закон безуспешности.



Чем выше экспозиция объекта на рынке, тем дороже и тем быстрее он будет продан. Экспозиция – это представление объекта рынку в самом выгодном свете.

8. Соглашения о задатке.

Опустим все прошлые неурядицы, а лучше представим, что их и вовсе не было. Настало время когда, покупатель готов внести часть денег за представленный ему

объект. Один из приятных моментов – это подписание соглашения о задатке. Ошибочно будет называть его залогом или еще чем-либо. Что такое задаток и форма задатка четко прописано в статье 311 Гражданского Кодекса РФ, о последствиях прекращения и неисполнения обязательств, гласит 312 статья. Сразу скажу, что весь процесс оформления задатка сам по себе не сложный. Имеется огромное количество форм и бланков, в которых все предусмотрено. Риэлтору, важно до подписания соглашения о задатке, убедиться в чистоте документов и в согласии на продажу всех долевых собственников и прописанных граждан, дабы избежать неурядиц. Как избежать возможных рисков и как все-таки убедиться в чистоте документов, я расскажу в следующем пункте. А пока попытаемся разобраться, как правильно и верно составить соглашение о задатке, так чтобы в будущем не возникло спорных вопросов. В соглашении необходимо указать следующее:

- Ф.И.О. (полностью) и паспортные данные обеих сторон (задаткодатель и задаткополучатель);
- Адрес объекта;
- Сумма задатка (цифрами и прописью);
- Полная сумма объекта (цифрами и прописью);
- Срок действия соглашения;
- Определить кто оплачивает нотариальную гос.пошлину;
- Ознакомить с действующим ГК РУз.

И так... Обо всем подробнее. Что касается Ф.И.О., паспортных данных и адреса объекта, вопросов, как правило, не возникает. Разве что, покупатель переживает, что задаток оставляет он, а оформляться договор купли-продажи будет на другое лицо. Сразу предупреждаем, что это никакой разницы не имеет. Важно предупредить, что купить недвижимость и оформить договор купли-продажи в столице, могут только граждане с постоянной Ташкентской пропиской, не имеющие никаких запретов на приобретение жилья. Для этого в паспорте, на странице, где указан адрес прописки,

не должно быть никаких дополнительных пометок, типа «Банд». Так же важно напомнить, что для оформления договора в нотариальной конторе потребуется ИНН покупателя (Индивидуальный Номер Налогоплательщика). Спорные вопросы, как правило, возникают, когда тема касается финансов. Сумма задатка и полная сумма объекта. В какой валюте ее указывать? Скажу одно, что все расчеты на территории Республики Узбекистан производятся в национальной валюте (сум). Исходя из практики, все переводят доллары США, по рыночному курсу в национальную валюту. Но если вдруг, по тем или иным причинам, будь-то нестабильный курс доллара, будь-то иные обстоятельства, обе стороны пришли к заключению о том, что хотят указать в качестве расчета иностранную валюту, порекомендуйте им использовать общепринятое сокращение «у.е.». Что касается нотариальной госпошлины. Никакой статьи регламентирующей, о том кто обязан, платить государственную пошлину на отчуждение объекта не существует. Обычно из практики в большинстве случаев данную услугу

оплачивает покупатель. Более того, стоимость государственной пошлины не столь большая. Как посчитать, сколько это стоит, я расскажу немного позже, в отдельной главе. Что касается Гражданского кодекса, и неисполнения обязательств той или иной стороны. Важно предупредить, что в случае отказа покупателя от заключения договора купли-продажи, вся сумма задатка остается у собственника, а в случае невыполнения обязательств со стороны продавца (задаткополучателя) – задаток должен быть возвращен в 2-х кратном размере. На практике, в случае если сделка не была совершена по вине продавца, чаще всего задаток вернуть представляется большой сложностью. Особенно если средства были уже потрачены. Поэтому важно предусмотреть все мельчайшие подводные камешки в документации собственника. Не буду Вас пугать, это случается довольно редко, но всё же предосторожность на данном этапе не будет лишней. Бывают случаи, когда собственник сам того не зная, оказывается не полноценным владельцем своей квартиры.

Также немало важным является: в случае если в условиях сделки, обговорено, о том, что в квартире собственника остается какая-либо мебель или техника, составить перечень всех предметов с подписями обеих сторон.

После подписания соглашения о задатке, я рекомендую, получить в качестве вознаграждения, предоплату в размере 50% от суммы риэлторской комиссии. Примерный процесс данного действия выглядит следующим образом. Риэлтор после оформления задаткового листа, провожает покупателя на улицу. В качестве подбадривания, следует сообщить покупателю, что тот сделал правильный выбор, обойдя многих конкурентов, которые были намерены заполнить данный объект, представленный на рынок по выгодной цене. Вернувшись в квартиру, следует похвалить собственника, в том, что ему удалось очень выгодно реализовать свой объект, и в том, что подобные объекты на рынке стоят гораздо дешевле. После чего, и следует получить, предоплату за оказанную услугу.

Следующим этапом будет проходить сбор необходимых справок

Важно помнить, что на этапе подписания соглашения о задатке не рекомендуется обменяться покупателю и продавцу контактными данными. В связи с чем? По двум причинам. Первая – это возможная попытка обхода риэлтора, и оформление сделки, минуя его. Вторая – когда обе стороны во время тех или иных случайных переговоров могут войти в зону конфликта, и сделка окажется на грани срыва.



Сила без движения – это мертвая сила. Пока слон стоит на месте, можно сколь угодно удивляться его размером, но так и не узнать насколько он силен.

Что нужно знать о правоустанавливающих документах

Вопрос, разумеется, довольно не простой. Начнем разбирать бумаги. У владельца квартиры должен быть документ, устанавливающий его право собственности. Из основных:

- Договор купли-продажи (в случае если недвижимость была приобретена в браке, то обязательным является наличие согласия на продажу от супруга или супруги, в ином случае потребуется справка из архива ЗАГСа, о том, что на момент приобретения имущества собственник не состоял в браке, а в случае смерти одного из супругов, требуется наличие Свидетельства о смерти);

- Договор дарения (согласие третьих лиц не требуется, собственник является единственным владельцем);
- Свидетельство о праве на наследство (если в документе не указаны фамилии иных наследников, то согласие третьих лиц, также не требуется. Супруг (-а) не имеют долевой части. Очень важно уточнить, на всякий случай, имеются ли другие наследники, и был ли с их стороны официальный отказ). Хочу сказать, что ситуация очень не однозначная. Из практики были случаи отмены сделок в судебном порядке. Поэтому настоятельно рекомендую быть как можно внимательней в данном виде сделки и обратить внимание как срочно наследник пытается продать объект после вступления в наследство;
- Государственный ордер (Свидетельство о приватизации – Далолатнома) – в этом случае пора вспомнить перестройку. Скажу откровенно, вопрос довольно щепетильный. Если вы занимаетесь продажей квартиры именно с таким правоустанавливающим документом,

то до начала продажи, собственника следует немедленно отправить в «ГосКомИмушкетство» для получения справки об участниках приватизации. Все те, кто на момент приватизации были прописаны в данной квартире, являются равными долевыми участниками и без их согласия, подписание каких-либо документов на отчуждение объекта не представляется, возможным. Выход, разумеется, есть. Но на все понадобится время и судебные разбирательства. Многие владельцы думают, что если умер один из родственников, то он автоматически исключается из доли. Это совершенно не так. Для решения данного вопроса – потребуется открытие наследственного дела, что в свою очередь займет немало времени.

- Кооператив (ООО «Фароиз»). Все долевыми условия соблюдаются, также как и в случае с договором купли-продажи.
- Договор пожизненного содержания (полноправие распоряжаться имуществом у собственника, наступает

- только после смерти иждивенца. При наличии свидетельства о смерти, можете смело двигаться дальше. Согласие третьих лиц не требуется);
- Доверенность с правом продажи (как правило, в большинстве случаев без права передоверия, и нотариус откажется оформлять даже Доверенность на сбор справок. Соответственно в большинстве случаев, собственник будет вынужден сам заниматься решением данного вопроса. Согласие третьих лиц, как правило, уже имеется. Если нотариус счел нужным, то оно было подписано, на момент составления доверенности с правом продажи. Не лишним будет уточнить, где все таки находится в настоящее время владелец недвижимости, потому что в случае его смерти, генеральную доверенность можно аннулировать, методом открытия наследственного дела).

Сразу хочу заметить, что мною перечислены, только лишь поверхностные данные. Для того, чтобы досконально научиться разбираться в тех или иных

нестандартных вопросах, потребуется время, стаж и опыт.

*Неудачники делают то, что ведёт к снятию напряжения, в то время как победители делают то, что ведёт к достижению цели.
(Деннис Уэйтли)*

Сбор справок

После того, как вами было оформлено соглашение о задатке, как правило, предстоит подготовить все необходимые справки для совершения сделки. Список необходимых коммунальных справок для оформления договора купли-продажи квартиры, а также обмена и дарения:

1. Справка от паспортистки (о прописанных гражданах по Форме-№17)
2. Справка с ТЧСЖ (о неимении задолженностей по эксплуатационным платежам);
3. Справка с БТИ;
4. Справка с ТашТеплоЭнерго;

5. Справка с «Сувсоз» (холодная вода);
6. Справка с «Райгаза»;
7. Справка с «Махсустранса» (мусор);
8. Справка с РЭСа (электроэнергия);
9. Справка с Налоговой инспекции;
10. Справка с АТС (справка необходима даже при отсутствии городского телефона);
11. План БТИ;
12. Паспорта сторон и ИНН;
13. Справка с Госкомимущества (Внимание! Только в случае если квартира принадлежит на основании Государственного Ордера).

Хочу заметить, что Форма-17 выдаваемая паспортисткой не является обязательным документом для оформления сделки, но нотариус обязательно у вас ее потребует, для того чтобы удостовериться в прозрачности сделки.

Все услуги нотариальная контора оказывает, только при наличии оригинала паспорта.



Нотариальное сопровождение сделки

Друзья, если вы дошли, до этой главы, я спешу Вас поздравить. Ведь в реальности, все будет также просто, как и прочитав все, то, что было здесь представлено. Главное соблюдать весь последовательный алгоритм действий, и результат, не заставит себя ждать. Сразу скажу, что оформление сделки, происходит только в том районе, в котором находится объект недвижимости. В основном у каждого риэлтора есть «свой» нотариус, с которым легче всего сотрудничать и находить общий язык. Дабы избежать очередей и нелепых ситуаций, агент выбирает комфортабельную для него нотариальную контору, в которой, он сможет предоставить полный сервис для своего клиента. Я заметил, что в районе имеется 1, максимум 2 нотариуса, с которыми посредникам легче всего сработаться. Как правило, все риэлторы там и оформляют все свои сделки. Часто задаваемый вопрос от покупателя, является стоимость государственной пошлины. Сразу скажу, что «касса»

составляется одну стоимость, а фактически сбор составляет немного дороже.

При оформлении договора купли-продажи, необходимо определиться со сроками выписки и выселения собственника и его семьи, а также стоимостью объекта, которая должна быть указана в договоре, разумеется, только в национальной валюте и выбрать язык (русский/узбекский), на котором будет подготовлен договор купли-продажи. Сразу скажу, что стоимость объекта, указанная в договоре, никакого влияния на государственную пошлину не оказывает. Лично я рекомендую для всех указывать полную стоимость объекта в договоре купли-продажи. Особенно это является страховкой для покупателя. Практика показывает, что 1 из 10.000 случаев, возможно, обернется отменой сделки в судебном порядке, и продавца обяжут вернуть, только сумму, указанную в договоре.

О случаях, в которых необходимо будет оплатить налоговую ставку гражданам РУз, а также гражданам

иностранных государств, я расскажу немного дальше.

В день совершения сделки, нотариусом подается запрос, в районный отдел запрета, о наличии тех или иных обстоятельств, которые могут препятствовать оформлению договора на отчуждение объекта. Если ответ на данный запрос, не выявил причин препятствующих к оформлению сделки, то покупателю предлагается рассчитаться с продавцом, потому как нотариус обязательно перед подписанием договора, должен будет получить подтверждение от продавца, о том, что тот полностью получил денежную сумму за продаваемый объект и не имеет претензий к покупателю. Если продавец, по тем или иным причинам, потребует проверить денежные средства на их фальсификацию, то следует сообщить, что подобная проверка, не входит в вашу обязанность. Вы можете предложить, собственнику проехать в банк, либо вызвать уполномоченных лиц для проверки денежных знаков. Прошу заметить, что данная операция является не официальной. Ни в коем случае, не следует

брать на себя ответственность за проверку денежных средств. Оставайтесь профессионалам, не прикасайтесь к чужим деньгам. На практике, бывали случаи когда, не досчитавшись купюр, всю вину спешили возложить на риэлтора. Простой способ решить данное недоразумение, сказать, что согласно внутренней инструкции компании, вы не имеете права участвовать в окончательном расчете. Важно после того, как произведены расчеты между покупателем и продавцом, получить свою комиссию и только после этого проводить участников сделки в кабинет нотариуса.

Вернемся к налоговым сборам. Как показывается практика, нотариальная контора, не является компетентной в консультации данного вопроса. Вот что мне удалось выяснить, касательно подоходных налогов как для граждан нашей страны, так и для граждан иностранных государств. Итак, подробнее. В случае если гражданин РУз, в течение года продает более 2-х объектов недвижимости, то начиная с третьей сделки, он будет обязан оплатить налог в

размере 7% от оценочной стоимости объекта, указанной в плане БТИ. Сразу скажу, что это совершенно не значительная стоимость. Что касается граждан иностранных государств, то они обязаны оплатить налог в размере 20% от разницы между оценочной стоимостью, и стоимостью указанной в договоре купли-продажи. О том какую стоимость указывать в договоре, предстоит решить по обоюдному согласию между обеими сторонами, участвующими в сделке. Дополнительные налоговые обязательства рекомендую уточнить в районном отделе налоговой инспекции.



Крадущий время – вор, так же как и крадущий деньги. Я ограничил своё общение с такими людьми до минимума.

Моими вдохновителями на создание данной книги, стали два довольно таки успешных бизнес-тренера в сфере недвижимости. Я всегда прислушивался к их мудрым советам и руководствовался их мнением во время становления на путь бизнес-тренера. Александр Санкин, в прошлом мой земляк, уроженец города Ташкент, всегда предлагает ценные и особенные советы руководителям агентств. Итак, совет для руководителей и администраторов агентств недвижимости от Александра Санкина.

Посмотрите на 10-20 кандидатов, прежде чем нанять одного агента. Тогда вы будете нанимать лучших из лучших, вы будете нанимать агентов, которые полностью соответствуют портрету идеального агента. Тогда, вы будете нанимать агентов, которых не надо

подгонять. Вы будете, в таком случае, нанимать таких агентов, которые способны четко прописать свои цели, способны самостоятельно найти своих клиентов и качественно обслужить их, агентов, которые способны самостоятельно организовать свой день, агентов, которые могут сами управлять собой. Ваша задача – найти таких людей, довериться им, предоставить им полный набор инструментов и сервисов, которые необходимы для эффективной работы риэлтора.



Ты можешь сказать, что у тебя плохая генетика, плохой обмен веществ, а можешь просто поднять свою задницу с дивана и начать работать над собой, задаться целью и верить в себя. В этом случае ты обязательно добьешься успеха.

Хотелось бы представить Вашему вниманию некоторые полезные советы, для агентов только ступающих на путь риэлтора, от нашего коллеги Святослава Райского из города Днепропетровска:

- Работа риэлтора не простая, как ее описывают многие, и если ты не получаешь удовольствие от всех процессов, то не трать время зря
- Если ты хочешь достигнуть успехов в этом направлении – необходимо работать. Работать не только ногами, но и постоянно обучаться.
- Прими тот факт, что работа твоя будет с людьми, а не с объектами. Поэтому постоянно учись общаться с людьми. Не избегай общения!

- Не бери пример с тех, кто неудачен. Это видно по отношению к работе, по отношению к клиентам, по отношению к жизни. Если у кого-то все время трудности – минимизируй общение с ними.
- Выдели лидеров и наладь с ними контакт. Только сделай это. Не ленись. Просто познакомься и потом учись у них. Пока не найдешь ответы и не станешь лучше.
- Не бойся признать, что ты чего-то не знаешь или не понимаешь. Задавай вопросы, которые возникают у тебя в период обучения! Хуже, когда от тебя клиент будет ждать решений и ответов, а ты не знаешь.
- Ставь цели. Точные цели. Несколько завышенные для привычного понимания. Искренне поверь в них.
- Проводи анализ прошедшего дня и планируй новый. Составляй план действий по каждому клиенту и каждому объекту, которые в работе
- Не стоит на старте учиться всему! Разбей обучение на этапы. Сначала базовые понятия (поиск клиента, поиск объекта и методы рекламы), потом уже

юридические аспекты, навыки переговоров и т.п.

- Если хочешь быстро начать – работай в команде.
- Всегда стремись занимать активную позицию, но и не забывай, что это ответственность перед клиентом и партнерами.
- Первая сделка – это победа! И если ты остановишься в обучении, считая, что уже знаешь все – она может стать твоей последней.
- Как показала практика, многолетний опыт риэлторов чаще расслабляет их. И у тебя есть реальные шансы опередить их. Ты должен быть быстрее их. У них опыт, а у тебя скорость и постоянное совершенствование. Благодаря этому ты сможешь достигнуть желаемого в этом бизнесе
- Помни – все объекты не продашь, всех клиентов не обслужишь. Выбери сегмент и добейся целей в нем (количественных). После можешь менять, если захочешь.
- У тебя нет конкурентов, т.к. любой другой риэлтор – это твой партнер. Еще остались те, кто на других риэлторов

смотрит, как конкурента, как на врага. Но их не много. И ты не должен быть среди них.

- У тебя должны быть принципы и ценности. Трудно определить их на старте? Тогда возьми за базу принципы и ценности успешных риэлторов.



*Жить – значит непрерывно
двигаться вперед.
(Сэмюэл Джонсон)*

Мульти-сделки

Очень интересная и на сегодняшний день актуальная тема. Как вы уже заметили, в процессе прочтения книги, я неоднократно упоминал данное словосочетание. Какие следует принимать меры предосторожности при выполнении совместных сделок? Мои рекомендации, которые я регулярно даю своим супер-агентам, ограничиваются в том, чтобы сотрудничать только с проверенными посредниками. Не стоит приводить «чужого» покупателя на свой объект, если у Вас не подписан договор об эксклюзивном праве продаже. Потому что, есть риск, того, что посредник окажется непорядочным, и затем выйдет напрямую, на собственника. В последнее время часто проявляется тенденция, в формате «+1», означающая, что у посредника есть либо объект, либо клиент, еще через одного риэлтора. В этом случае, они предлагают разделить комиссию на 3-х человек. Ни в

коем случае не стоит принимать эти условия. Мой совет отрабатывать объект только на условиях 50/50 и постарайтесь это делать в пределах своего офиса (компании). В случае с незнакомыми посредниками, проявить излишнюю осторожность не будет лишним.



*Не критикуйте,
не осуждайте,
не жалуйтесь.
(Дейл Карнеги)*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В чем заключается услуга высокоэффективного риэлтора? Правильный риэлтор создаёт превосходную экспозицию вверенного ему объекта на рынке и грамотно проводит переговоры.

Если Вы хотите достичь максимальных результатов, то я рекомендую работать, исключительно в пределах региона, который Вам предельно знаком. Постарайтесь максимально охватить свой район и сегмент своего

рынка. Назначьте себе роль участкового риэлтора. Работайте в одном направлении. Не разменивайтесь по мелочам. Обязательно стройте планы и список задач на день, неделю, месяц, квартал, год. Достигайте поставленных целей, выполняйте все поставленные задачи, проводите анализ успешных сделок.

Многие агенты, с которым я тесно сотрудничаю, наглядно подтверждают, что сезонность в деле продажи недвижимости – это миф, а праздники это отговорки. Для лучших - всегда много работы.

И главное помните, сделка это не случайность, а закономерный и неизбежный результат конкретных действий.

Организованность – это особое качество, которое выражается в умении придерживаться составленного плана и сконцентрироваться на поставленной задаче. Давно и хорошо известно, что организованные люди отличаются точностью, надежностью, внимательностью, а главное – результативностью. Вообще-то

неорганизованность может быть просто следствием обычно лени, но она может быть и результатом неправильного воспитания. В любом случае никогда не поздно что-нибудь предпринять, чтобы стать организованнее.

С уважением и с наилучшими пожеланиями, Ваш эксперт на рынке недвижимости, Владимир Бузмаков.

Книга основана на личном опыте автора, а вся информация дана исключительно в образовательных целях.

Автор не несёт ответственности за любые действия, совершённые читателем во время или после прочтения книги.

Материалы носят образовательный характер и предназначены исключительно для оказания информационной помощи читателю.

Автор не несет ответственности за возможные последствия, вызванные творческим осмыслением и переработкой данного материала читателями.

Без письменного разрешения автора недопустимо любое копирование, полное либо частичное воспроизведение информации, содержащейся в данном издании.



