

The background of the cover is a vast desert landscape with rolling sand dunes under a clear sky. In the center-right, a wooden door is open, revealing a view of a modern, multi-story apartment building with a glass facade and balconies. The building is set against a blue sky with some light clouds. The overall composition suggests a transition from a challenging, desolate environment to a modern, successful urban setting.

48 шагов

на пути успеха
риэлтора

Галина Парусова

Г. В. Парусова

Профессия риэлтор.
**48 шагов
на пути
к успеху**

Орёл



Издатель Светлана Зенина
2009

УДК 349.4
ББК 67.404.2
П 18

Парусова Г. В.
П18 Профессия риэлтор. 48 шагов на пути к успеху / Г. В.
Парусова – Орёл : С. В. Зенина, 2009. – 216 с.
ISBN 978-5-902802-49-5

Вы работаете с людьми? Ваше благосостояние зависит от того, сколько клиентов выбрали вас в качестве своего агента? Тогда это именно то издание, которое вам нужно.

В книге рассматриваются психологические аспекты работы с клиентами, акцентируется внимание на работе с возражениями, даются ответы на типичные доводы клиентов, анализируются типы клиентов по стилю поведения и общения.

Имея широкую практику, автор приводит примеры эффективной рекламы, даёт инструкции для быстрого решения той или иной задачи. И хотя книга ориентирована на риэлторов, но «продавцы» и «покупатели» в любой сфере деятельности найдут в книге много деловых советов.

Книга адресована широкому кругу читателей, которые хотят эффективно решить свой квартирный вопрос.

УДК 349.4
ББК 67.404.2

ISBN 978-5-902802-49-5

© Парусова Г. В., 2009
© Оформление. Издатель С. В. Зенина, 2009

Эта книга — благодарность всем моим клиентам.

Эта книга — тренинг, потому что, выполняя простые задания, вы сможете углубить и значительно улучшить вашу агентскую работу.

Эта книга — пожелание удачи тем, кто стремится к вершинам в риэлторской деятельности.

Эта книга — ваш помощник в совершенствовании риэлторского мастерства.

Эта книга — напоминание вам о том, что вы обречены на успех при одном важном условии: вашем каждодневном действии.

Дорогие друзья, уважаемые коллеги!

Книга, которую вы держите в руках, — своеобразное продолжение моей первой книги «Секреты риэлторского мастерства». Я надеюсь, что моя новая книга дополнит ваши знания о процессе продажи и об эффективном взаимодействии с клиентами.

Однажды, много лет назад, будучи участницей одного удивительного тренинга, я поняла, как важно определять не только крупные цели, но и цели маленькие, например, перед чтением новой книги. Ставить цели — это не только размышлять над ними, представляя в воображении их скорую реализацию, но и обязательно фиксировать их письменно.

Если вы приобрели эту книгу, значит, вам интересны вопросы рынка недвижимости, продаж, взаимоотношений с клиентами, вы надеетесь на результативность вашей агентской работы, вы стремитесь к высоким заработкам, вы хотите покорить вашу личную вершину успеха, вы мечтаете сделать вашу работу эффективной, вы пришли в риэлторский бизнес всерьёз и надолго. Не правда ли?

Сегодня я предлагаю вам провести интересный эксперимент. Прежде чем приступить к чтению этой книги, остановитесь, отложите в сторону на некоторое время все свои

Литература

- Вагин И. Думай и побеждай. М.: Изд.-торговый дом «Гранд Фаир пресс», 2001.
- Карнеги Д. Как перестать беспокоиться и начать жить. Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Прогресс, 1991.
- Кехо Д. Подсознание может всё! Минск: Попурри, 2002.
- Литвак М. Е. Принцип сперматозоида. Ростов н/Д: Феникс, 2000.
- Мандино О. Величайший торговец в мире. СПб.: Общество ведической культуры, 1995.
- Парусова Г. Секреты риэлторского мастерства. Ростов н/Д: Феникс, 2008.
- Роббинс Э. Беспредельная власть. Минск: Попурри, 2000.
- Сан Лайт. Искусство созидательного слова. СПб.: Вектор, 2008.
- Сильва Х., Бернд-младший Э. Искусство торговли по методу Сильва. Минск: Попурри, 1999.
- Спиваковская А., Мхитарян А. 9 диалогов о психологии обыденной жизни. М.: Беато-пресс, Поматур, 2006.
- Спиваковская А., Мхитарян А. 12 диалогов преображения себя и своей жизни. М.: Беато-пресс, Поматур, 2006.
- Трамп Д. Дж. Как стать богатым. М.: Альпина бизнес Букс, 2006.
- Трейси Б. Искусство заключения сделок. Минск: Попурри, 2008.
- Хей Л. Исцели свою жизнь. Сила внутри нас. Исцели своё тело. Рига: Литик, 1996.
- Хилл Н. 16 законов успеха. Минск: Попурри, 2000.
- Хопкинс Т. Искусство торговать. СПб.: Вилан, Литера, 1997.
- Шефферт Э. Я изменяю финансовую жизнь. Минск: Попурри, 2004.

Содержание

| | |
|---|-----|
| 1. Рынок недвижимости и риэлторская деятельность . . . | 5 |
| 2. Развивайте позитивную установку, позитивное мышление | .10 |
| 3. Маленькие хитрости большой рекламы | .15 |
| 4. Взаиморасчёты между продавцом и покупателем . . . | .19 |
| 5. Как поддерживать позитивную установку | .23 |
| 6. Первичный и вторичный рынок недвижимости . . . | .25 |
| 7. Типы домов и квартир | .29 |
| 8. Составьте ваши личные аффирмации | .33 |
| 9. Что нужно знать о рекламе недвижимости | .36 |
| 10. Некоторые ваши ответы на возражения клиентов. . . | .44 |
| 11. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам | .49 |
| 12. Приёмы по установлению и поддержанию контакта с клиентом | .53 |
| 13. Значение одежды для работы агента по недвижимости | .55 |
| 14. Что делать с раздражённым клиентом? | .62 |
| 15. Чудесная сила слова «благодарю» | .64 |
| 16. Эксклюзивный договор | .68 |
| 17. Тест на телефонную компетенцию | .75 |
| 18. Характеристики клиентов. | .77 |
| 19. Нужен ли ремонт перед продажей квартиры?. | .87 |
| 20. Несколько слов о проверке квартиры | .92 |
| 21. Телефонные будни риэлтора. | .94 |
| 22. Что значит «слушать клиента». | .98 |
| 23. Презентация агентства недвижимости, в котором вы работаете. | 100 |
| 24. Подготовка к контакту с клиентом | 102 |
| 25. Пятнадцать правил тайм-менеджмента | 107 |
| 26. Создание контакта с клиентом | 108 |
| 27. Основные типы вопросов | 110 |
| 28. «Ой, соседushка, скажи, мне всю правду доложи!» . . | 112 |
| 29. Что необходимо иметь агенту по недвижимости, продающему квартиру | 115 |

| | |
|--|-----|
| 30. Что хочет получить клиент, обращающийся в агентство недвижимости? | 118 |
| 31. Ваша история продажи | 122 |
| 32. Тест «Умение слушать» | 124 |
| 33. Такие простые способы для привлечения новых клиентов | 126 |
| 34. Сигналы, свидетельствующие о максимальной заинтересованности клиента в покупке квартиры | 130 |
| 35. Алгоритм ведения телефонных переговоров, если звонят вам | 132 |
| 36. Вопросы, которые рекомендуется задать клиенту, если он хочет приобрести/продать квартиру или дом | 135 |
| 37. Поддерживайте атмосферу продаж | 139 |
| 38. Алгоритм работы с возражениями | 141 |
| 39. Как помочь себе в трудную минуту | 143 |
| 40. Чистка вашего мышления | 148 |
| 41. Секреты весомой аргументации | 151 |
| 42. Почему ваш клиент выдвигает возражения? | 153 |
| 43. Создайте ваши памятки-инструкции для продавца и покупателя | 156 |
| 44. Сделайте вашу папку самопрезентации | 161 |
| 45. Маленькие приметы и секреты агентов по недвижимости | 164 |
| 46. Эта удивительная расклейка | 169 |
| 47. Типы продаж. Формы подстроек | 172 |
| 48. Эффективное использование телефона | 175 |
| Покупка недвижимости в Италии. | 179 |
| Налоги на недвижимость в Италии | 183 |
| Получение кредита на покупку недвижимости в Италии | 185 |
| Риэлторский словарь | 188 |
| Мудрые мысли, которые вдохновляют. | 206 |
| Литература | 211 |

Галина Парусова проводит мастер-классы и тренинги:

Профессиональное телефонное поведение агента по недвижимости

Рассматриваемые вопросы:

1. Телефон. Его преимущества и недостатки.
2. Признаки качественной работы для клиента, для агентства, для риэлтора.
3. Правила ведения телефонного разговора, когда звоните вы.
4. Правила ведения телефонного разговора, когда звонят вам.
5. Запрещённые фразы.
6. Что такое чек-лист телефонных звонков.
7. Советы по ведению телефонных разговоров с клиентами.
8. Телефонные переговоры. Техники ведения конфликтных переговоров по телефону.
9. Вопросы, которые следует задать клиенту, который звонит в агентство с целью приобретения квартиры.
10. Вопросы, задаваемые клиенту-продавцу.
11. Техники продажи личной встречи в телефонном общении.
12. Грамотный прозвон рекламных объявлений. Техники опроса для выяснения характеристик недвижимости перед её просмотром.
13. Что делать с раздражённым клиентом.
14. 15 правил телефонного тайм-менеджмента.
15. Тесты, упражнения.

★ ★ ★

Эффективные технологии в работе с клиентами

Рассматриваемые вопросы:

1. Подготовка ко взаимодействию с клиентом.
2. 5 волшебных правил установления хорошего личного контакта с клиентом.
3. Что мы ожидаем от клиента и что он ждёт от нас.
4. Типы клиентов. Формы продаж. Типы подстроек.
5. Выявление потребностей. Сбор информации. Выслушивание. Что значит «правильно слушать». Техники активного слушания.
6. Представление объектов недвижимости, услуги. Эффективная самопрезентация.
7. Возражения. Типы. Причины. Алгоритм обработки возражений. Техники снятия «напряжения» с трудным клиентом.
8. Убеждение. Секреты весомой аргументации.
9. Разновидности завершения продажи.
10. Завершение обслуживания клиентов. Поддерживание отношений с клиентом. Как это работает на практике. Получение рекомендаций.

* * *

Эксклюзивная работа с продавцом недвижимости

Рассматриваемые вопросы:

1. Этапы работы с продавцом квартиры.
2. Что надо сделать, готовясь к первой встрече с собственником жилого объекта.
3. Правоустанавливающие документы и осмотр квартиры.
4. Беседа с продавцом.
5. Продажа риэлторской услуги. Как противостоять манипуляциям со стороны клиента.
6. Представьтесь, пожалуйста.
7. Инструкции продавцу и покупателю.
8. Как подготовить квартиру к показам.
9. Как высветить достоинства квартиры и скрыть её недостатки.
10. Группировка показов.
11. В чём прелесть офферты.
12. Акт передачи квартиры — это не конец, а только начало.
13. Отзывы и рекомендации ваших клиентов.
14. Сколько клиент может купить в течение жизни?
15. Методы активного поиска клиентов.
16. Классификация и квалификация клиентов.
17. Послепродажное обслуживание клиентов.

* * *

Тренинг «Секреты весомой аргументации»

Рассматриваемые вопросы:

1. Что такое риэлторская услуга. Её составные части. Особенности её продажи.
2. «Корсет уверенности». Как его создать.
3. Правило 3К — первое правило риэлтора.
4. Составные части успешной аргументации.
5. Хит-парад возражений.
6. «Золотое правило» аргументации.
7. Аргументировать, опираясь на потребности клиента.
8. Особые слова и выражения, помогающие эффективной аргументации.
9. Старые правила для новой аргументации.
10. Манипуляции клиентов при обсуждении комиссионных и противостояние им.
11. Почему нужно создавать личный бренд агента.
12. Многочисленные упражнения.

Мнения и отзывы о книге можно высылать автору по электронному адресу **fortuna888@bk.ru**.

Сайты Галины Парусовой:
www.domitalia.ru;
www.italyrussiadom.com

Страничка в ЖЖ:
parus28.livejournal.com

Парусова Галина Васильевна
Профессия риэлтор.
48 шагов на пути к успеху

Технический редактор *Д. Ю. Зенин*
Корректор *Т. Н. Русанова*
Дизайн обложки и вёрстка *А. В. Лебёдкин*

Подписано в печать 25.08.2009 г. Формат 60x84 ¹/₁₆
Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 12,56.
Тираж 1000 экз. Заказ № 4892.

Издатель С. В. Зенина
302001 г. Орёл, ул. Черкасская, 36-168.
Тел./факс: (4862) 75-27-46
www.orel.ru/book
book@orel.ru

Отпечатано в ОАО «Типография «Труд».
302028 г. Орёл, ул. Ленина, д. 1.



Вы работаете с людьми? Ваше благосостояние зависит от того, сколько клиентов выбрали вас в качестве своего агента? Тогда это именно то издание, которое вам нужно.

В книге рассматриваются психологические аспекты работы с клиентами, акцентируется внимание на работе с возражениями, даются ответы на типичные доводы клиентов, анализируются типы клиентов по стилю поведения и общения.

Имея широкую практику, автор приводит примеры эффективной рекламы, даёт инструкции для быстрого решения той или иной задачи. И хотя книга ориентирована на риэлторов,

но «продавцы» и «покупатели» в любой сфере деятельности найдут в книге много деловых советов.

Книга адресована широкому кругу читателей, которые хотят эффективно решить свой квартирный вопрос.

Эта книга — благодарность всем моим клиентам.

Эта книга — тренинг, потому что, выполняя простые задания, вы сможете углубить и значительно улучшить вашу агентскую работу.

Эта книга — пожелание удачи тем, кто стремится к вершинам в риэлторской деятельности.

Эта книга — ваш помощник в совершенствовании риэлторского мастерства.

Эта книга — напоминание вам о том, что вы обречены на успех при одном важном условии: вашем каждодневном действии.

ISBN 978-5-902802-49-5



9 785902 802495

Галина Парусова рекомендует:

www.ners.ru — Национальная

Единая Риэлторская Сеть.

Недвижимость всех регионов

России и Украины.

Международный риэлторский форум.