

риэлтерский бизнес: составляющие успеха

*риэлтерские услуги: основные факторы успеха
на рынке недвижимости*

Аннотация

Статья отражает вопросы риэлтерской деятельности в системе оказания услуг на рынке недвижимости. Определены наиболее важные качества риэлторов, необходимые для практической деятельности, выявлены факторы, оказывающие влияние на формирование преимущественного положения риэлтерской фирмы на рынке услуг.

Деятельность по оказанию услуг на рынке недвижимости носит название риэлтерской, хотя следует отметить, что агентства недвижимости оказывают комплекс услуг, одним из видов которых является риэлторство, весь вопрос в том, как определить это понятие. В настоящее время законодательно виды деятельности, относящиеся к понятию «риэлторство» не урегулированы, Положение о лицензировании риэлтерской деятельности утратило силу [1].

С нашей точки зрения, под риэлтерской деятельностью понимается предпринимательская деятельность на рынке недвижимости, связанная с систематическим извлечением прибыли в интересах риэлтора.

В данном определении необходимо подчеркнуть, что деятельность риэлтора именно предпринимательская, то есть целью деятельности риэлтора является извлечение прибыли. Наиболее часто в качестве риэлтерских фирм выступают закрытые и открытые акционерные общества, общества с ограниченной ответственностью, производственные кооперативы. Это не означает, что некоммерческие организации не могут заниматься риэлтерской деятельностью. Просто целью этих организа-

Медовый А.Е.
канд. техн. наук,
профессор,
президент
Международной
академии
финансовых
технологий
finteh1@yandex.ru

ций не является извлечение прибыли, а созданы они для иных культурных, научных и иных общественных целей. Такого рода организации создают в своем составе подразделения (отделы), которые наряду с другой предпринимательской деятельностью занимаются сделками с недвижимостью, но прибыль, получаемая от этой деятельности на рынке, не распределяется среди учредителей, а используется целиком на уставные цели той организации, которая создала такое подразделение.

Риэлтор и клиент

Деятельность риэлтора психологически и организационно сложна. По словам Джека Траута, ведущего эксперта по маркетинговым войнам: «Ищите успех не в себе, а во всем, что вас окружает» [2]. Можно долго учиться мастерству риэлтора, но так и не добиться успеха, если не понять главного: риэлтор работает не с недвижимостью, а с клиентом. Это вина риэлтора, а не клиента, если последний не понял, что рынок недвижимости ограничен и рано или поздно приходится соглашаться на вариант совсем не лучший, а оптимальный. В данном случае налицо задача по оптимизации. В задачу риэлтора входит внушить клиенту доверие к себе настолько, что клиент примет его вариант. Это совсем не означает, что риэлтор будет обманывать клиента, просто степень доверия между риэлтором и клиентом будет настолько высока, что он поймет, что вы действуете заодно.

Любой риэлтор должен понимать, что он работает на определенную задачу, поставленную клиентом, но далеко не всегда он готов потратить силы и время, чтобы досконально расспросить его и попытаться понять, что действительно нужно этому клиенту. По экспертным оценкам, причиной отказа клиента от сделки в 74% случаев являются ситуации, которые риэлтор не переломил в свою пользу. На непрофессионализм риэлтора указывают только 6% респондентов, но такие варианты, как «другие факторы», «затруднились ответить», «не было подходящего варианта»,

Ключевые слова:

риэлтерская фирма, недвижимость, сфера услуг

Keywords:

real estate company, real estate, services sphere

«фактор высокой цены» и пр. означают, что клиент, не готовый к столкновению с реалиями рынка, не нашел в риэлторе своего союзника. По сути, это тот же непрофессионализм, но для той части потребителей, которые наиболее чувствительны к качеству.

Риэлтерская услуга комплексная. Наиболее распространены следующие виды услуг в рамках риэлтерской деятельности: консультационные услуги, информационные услуги, услуги по подбору варианта недвижимости, услуги по оформлению прав собственности, юридические услуги в недвижимости.

Качества, необходимые риэлтору

В результате опроса риэлторов, занимающихся продажей жилых помещений, были выявлены наиболее важные качества риэлтора, необходимые в практической деятельности.

1. Способность распознать психологический тип клиента и использовать в работе особенности психотипа.
2. Способность вызывать доверие и симпатию, грамотно разрешать сомнения клиента и оказывать влияние на решение о совершении сделки.
3. Умение слушать клиента и аргументировано убеждать его в своей правоте.
4. Умение устанавливать доверительные отношения с клиентом, тем не менее, дистанцируясь от дружеских и панибратских отношений.
5. Риэлтор должен осветить все достоинства и недостатки объекта недвижимости, но при выборе объекта рекомендовать обратить внимание на его сильные стороны и преимущества.
6. Необходимо убеждать клиента в том, что делает правильный выбор, если этот вариант с точки зрения риэлтора оптимален.
7. Необходимо ориентироваться на ключевые потребности клиента, выявить его волеизъявления, даже те, которые он явно не высказывает.
8. Риэлтор должен соответственно одеваться (по некоторым рекомендациям он должен быть одет чуть-чуть хуже клиента), иметь хорошие манеры и правильный язык, быть эмоци-

**...под риэлтерской
деятельностью
понимается
предприни-
мательская
деятельность
на рынке
недвижимости,
связанная
с систематическим
извлечением
прибыли
в интересах
риэлтора**

онально выдержан, желательное знание иностранных языков.

9. Необходимо создание общего благоприятного имиджа работника, работник должен иметь достаточно высокий общий культурный уровень.

10. Работа риэлтора ненормированная, необходимо быть мобильным, физически выносливым и всегда приветливым.

11. Риэлтору запрещено откровенное давление на клиента, всякого рода психологические манипуляции и предоставление заведомо ложной информации об объекте сделки.

12. Риэлтор обязан сохранять конфиденциальность отношений между ним и клиентом по всем вопросам, относящимся к рабочим отношениям. Некоторые общественные организации риэлторов проводят аттестации риэлтерских кадров и включают их в списки аттестованных риэлторов [3]

Факторы, формирующие преимущество

Нами были исследованы также факторы, влияющие на положение риэлтерской фирмы в общей системе фирм сферы услуг. Результаты исследования, проведенного с использованием метода опроса порядка 60 экспертов, позволили выявить факторы, оказывающие влияние на формирование преимущественного положения риэлтерской фирмы на рынке услуг на рынке недвижимости или, способного двигаться по направлению к лидирующему положению на рынке:

1 – большая доля рынка – 19,2%;

2 – известность наименования или бренда – 12,4%;

3 – низкая цена услуги – 11,8%;

4 – стабильное финансовое положение – 8,6%;

5 – качество предоставляемых услуг – 7,4%;

6 – предоставление финансовых льгот (рассрочка и отсрочка платежа, кредит) – 7,3%;

7 – монополизм компании в каком либо виде деятельности – 7,2%;

8 – широкий ассортимент услуг, позволяющий удовлетворять спрос полностью – 6,7%;

***можно долго
учиться
мастерству
риэлтора,
но так и
не добиться успеха,
если не понять
главного: риэлтор
работает
не с недвижимостью,
а с клиентом***

**работа риэлтора
ненормированная,
необходимо
быть мобильным,
физически
выносливым
и всегда
приветливым**

9 – проведение мероприятий по продвижению услуг и рекламных кампаний – 5,8%;
10 – деловая репутация – 4,9%;
11 – качественный и подготовленный персонал – 4,6%;
12 – отсутствие сильных конкурентов – 4,1%.
Итак, преимущественными факторами оказывающими влияние на формирование лидирующего положения компании, в первую очередь, влияют такие факторы, как доля рынка, которую занимает компания, а также известность бренда, качество предоставляемых услуг, предоставление финансовых льгот, низкая цена. Этими результатами можно воспользоваться при формировании стратегии развития риэлтерской фирмы и формировании кадрового состава работников риэлтерской фирмы.

Литература

1. Постановление Правительства РФ. Об утверждении Положения о лицензировании риэлторской деятельности: № 1407: от 23. 11. 2006.
2. Траут Джек, Райс Эл. Маркетинговые войны. – 3-е издание. – 2006. – 256 с.
3. Московская ассоциация риэлторов. Аттестованные специалисты. Документы на аттестацию [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа. http://www.mag.ru/documents/cat_6.html. – Загл. с экрана.

pn

Medovy A.E.

*Cand. of tech. Sci., professor,
president of the International Academy of Financial Technologies*

Real estate business: components of success

Real estate services: key success factors in the real estate market

Abstract

Article reflects the issues of real estate activity in the provision of services in the real estate market. Determined the most important qualities of realtors to practice, identified factors influencing the formation of a privileged position of listings on the market.