



«Нетворкинг»

1. **ПОЕЗДКА В ТАКСИ.** Человек из зала выступает в качестве водителя. Участники усаживаются на 2 стула лицом к зрительному залу. Поступил заказ – поездка до улицы Чапаева. Там находится школа, из которой агенту необходимо забрать ребенка.

Задача риэлтора: инициировать общение и презентовать себя как риэлтора.

2. **ВСТРЕЧА С СОТРУДНИКОМ ГИБДД.** Вас остановил сотрудник ГИБДД за поворот со второго ряда. Собирается заполнять протокол.

Задача риэлтора: наладить контакт и вручить визитную карточку.

3. **ПАРИКМАХЕРСКАЯ.** Вы, в силу необходимости, зашли не туда, где обычно делаете прическу. У вас не было времени, так как через пару часов предстоит важная встреча.

Задача риэлтора: инициировать общение с мастером и презентовать себя как риэлтора.

4. **СУПЕРМАРКЕТ.** Вы находитесь в супермаркете. Предновогодняя суета. Выбираете алкоголь для корпоратива компании, в которой работаете. Рядом с вами стоит мужчина (женщина в случае участника-мужчины) и занимается тем же самым.

Задача риэлтора: наладить контакт и по возможности вручить визитную карточку.

5. **ВЕЧЕРИНКА.** Вы на вечеринке в незнакомой компании. Вас пригласил в ресторан старый друг, с которым вы не виделись несколько лет. Никого из гостей вы не знаете, а ваш друг все время в центре внимания. Рядом с вами сидит незнакомый человек.

Задача риэлтора: инициировать общение и презентовать себя в качестве риэлтора.

6. **САМОЛЕТ.** Вы летите в самолете. Рядом с вами, возле окна, сидит другой пассажир и читает книгу, периодически отрываясь от чтения, поглядывая то в окно.

Задача риэлтора: инициировать общение и презентовать себя как риэлтор.

7. **ФУРШЕТ.** Вы находитесь на конференции журналистов(либо любая иная конференция). Вас туда пригласил хороший знакомый, которого вы просили ранее сообщать о возможных мероприятиях в данной сфере. В данный момент вся аудитория прервалась на фуршет, во время которого вы решили подойти с целью заведения деловых контактов к двум мило беседующим дамам за соседним столиком.

Задача риэлтора: установить контакт, вручить визитную карточку, заинтересовать новых знакомых продолжить общение.

«Общение по телефону»

8. **ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.** Клиент: «Хочу продать однокомнатную квартиру. Скажите, сколько стоит?» Клиент планирует выяснить стоимость, не выходя из дома. Обзванивает ряд агентств. Вы – очередной риэлтор в его списке. До этого кто-то зазывал клиента в офис для консультации, кто-то называл минимальные цены (от 5000 000), кто-то, напротив, говорил, что его квартира продается не менее 6000 000, но для этого необходимо заключить договор. Клиент мотивирован на продажу, так как планирует увеличить свою жилплощадь в связи с рождением ребенка.

Задача риэлтора: Убедить клиента встретиться для объективной оценки квартиры. Работа агента должна вестись таким образом, как это и делается в реальной ситуации.

9. **ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.** Клиент. Хочу продать квартиру через риэлтора. Нет времени заниматься данным вопросом. Он очень занятый человек. «Сколько берете?» Клиент хочет сэкономить. Его беспокоит и вопрос экономии, и вопрос компетентности. В ценах на объект ориентируется достаточно неплохо.

Задача риэлтора: Убедить клиента встретиться для выяснения потребностей. Постараться объяснить клиенту, что риэлтора лучше выбирать не по телефону.

10. **ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.** Клиент оставил заявку на сайте о поиске и приобретении 3-комнатной квартиры улучшенной планировки. Вы

звоните по данной заявке и слышите: «Я уже работаю с другими риэлторами. Вероятнее всего, клиент оставлял заявки на других сайтах, и кто-то уже с ним сотрудничает на устных договоренностях, подыскивая объекты.

Задача риэлтора: установить контакт и для дальнейшего убеждения работать именно с вами.

11. ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. Клиент: «Хочу продать. Уже работают агенты. Но почему-то не продается до сих пор. Возьмитесь и вы. Агентство у вас вроде бы известное». Думает, что, подключив как можно больше агентов, получит максимальный результат. Мотив клиента – покупка альтернативной недвижимости.

Задача риэлтора: Попытаться по телефону объяснить клиенту сомнительность варианта сотрудничества сразу с несколькими агентами, как минимум, организовать встречу. Постараться объяснить, что много агентов, одновременно занимающихся продажей – не самый лучший вариант.

12. ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. Ранее ваш коллега, уволившийся из компании, работал с клиентом-покупателем, делая подборку объектов (как-то раз даже показывал объект), общался с ним по телефону. Но делал это не очень активно и давно перестал звонить этому клиенту. В данный момент вообще сменил работу. Сейчас вы прозваниваете таких «брошенных» клиентов через CRM-систему и набираете именно этого клиента, который по телефону говорит вам, что передумал покупать. Конечно, истинная причина в отсутствии активности бывшего коллеги.

Задача риэлтора: установить контакт и выяснить причину. Далее убедить клиента продолжить работать с вами.

13. ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. Риэлтор. Холодные звонки. Вы звоните клиенту, продающему квартиру самостоятельно. Он только что выставил объект в АВИТО. Цена в рынке.

Задача риэлтора – организовать встречу на объекте клиента для дальнейшего диалога. Попытаться обосновать преимущества работы с агентом (специализация в данном сегменте, опыт агентства).

14. ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. Холодный звонок клиенту. Собственник выставил объект, по которому у вас имеются заявки от потенциальных покупателей, так как вы работаете на данной территории и у вас даже есть

аналогичный объект в продаже. Клиент думает продать самостоятельно с целью экономии на услугах «посредников»

Задача риэлтора: убедить собственника на встречу с целью дальнейшего взаимодействия.

15. **ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.** Клиент. Есть ли у вас двухкомнатная квартира? Самостоятельно ищет себе объект на покупку. Обзванивает агентства, так как не нашел ничего подходящего у прямых продавцов.

Задача риэлтора: организовать встречу с дальнейшей задачей «зацепить» клиента.

16. **ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.** Агент осуществляет холодный звонок продавцу объекта, только что выставившему квартиру на Авито. Цена объекта достаточно ликвидная. После приветствия и вопросов об актуальности рекламного объявления, агент говорит клиенту о том, что работает по данному сегменту, и у него имеются потенциальные покупатели, которые звонят по аналогичным объектам.

Продавец готов сотрудничать, говорит агенту: "Отлично, приходите с покупателями!" Встретаться без покупателя с риэлтором не готов. Уже много кто приходил, но толку никакого. Времени на пустые встречи у него нет.

Задача риэлтора: попытаться замотивировать клиента на встречу до показов покупателям, так как имеется человек, которому, скорее всего, квартира подойдет (последний ищет квартиру именно в этом доме). Встреча нужна потому, чтобы уже там выстроить первоначальный уровень доверия, обсудить финансовые и иные вопросы. Потенциальный покупатель «горячий» с точки зрения покупки, но не намерен оплачивать услуги риэлтора.

17. **ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.** Агент осуществляет холодный звонок продавцу объекта, выставившему квартиру на Авито. Цена квартиры более, чем ликвидная. После короткого представления и выяснения актуальности продажи выясняется, что клиент не собирается сотрудничать с риэлторами, считая, что зря заплатит деньги и легко справится с продажей сам.

Задача риэлтора: попытаться замотивировать клиента на встречу, постараться не потерять столь ликвидный объект, объяснив с точки зрения выгод необходимость взаимодействия.

«Ценовые переговоры с покупателем»

18. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Вы презентуете объект потенциальному покупателю. Это двухкомнатная квартира. Квартира, действительно, очень хорошая. По сути, покупателю практически не к чему придраться, и она ему нравится. Имеются альтернативные варианты покупки по цене ниже той, которую предлагаете вы, но по ним предполагаются дополнительные вложения в ремонт, либо квартиры находятся на крайних этажах, то есть имеют ряд недостатков. У покупателя не хватает наличных для покупки данной квартиры, 300 000 рублей (вообще, он планировал поторговаться). Вы обговаривали с собственником возможность скидки, но не более 100 000 рублей. Покупатель понимает, что квартира может уйти. Но для него важна и сумма покупки – ведь у него наличные. Он пытается использовать для торга сравнение с аналогами, которые значительно дешевле.

Задача риэлтора: постараться не потерять реального клиента и отстоять финансовые интересы продавца. Постарайтесь обосновать клиенту стоимость данного объекта, мотивировав его на поиск незначительной суммы для приобретения более выгодного и интересного предложения.

19. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Встреча с клиентом в офисе компании. Клиент интересуется, может ли агент найти ему земельный участок для индивидуального жилищного строительства бесплатно. Где-то слышал информацию о том, что это возможно.

Задача риэлтора: выяснить истинный мотив существующего запроса и постараться найти варианты его решения.

20. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Вы презентуете объект потенциальному покупателю. Это трехкомнатная квартира по цене 8500 000 рублей. Есть альтернативные варианты покупки в вашем же доме. Ваша квартира в среднем состоянии, естественно, в ней имеются недостатки, на которые указывает покупатель, пытаясь сбить цену. Вы не в первый раз проводите показ объекта, и конечно, понимаете - продавцы аналогов могут делать скидку, что заставляет вас терять покупателей. Но и собственник, хоть и готов на скидку, но не столь большую. Максимум, на который готов пойти ваш продавец – это 350 000 рублей. По крайней мере, такую сумму, он вам озвучил. Ситуация вашего продавца требует быстрой продажи. Покупатель просит скидку в размере 700 тысяч рублей.

Задача риэлтора: Попытаться запросить оферту, чтобы обсудить вопрос торга с собственником и не потерять клиента-покупателя.

21. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Вы продаете объект по методу «Аукциона». Это Двухкомнатная квартира в отличном состоянии. Выставлялась за 5100 000. После нескольких показов у вас появилось два потенциальных клиента, желающих приобрести объект за такую сумму. Один из них даже написал вам оферту. Второй на словах сообщил, что готов ее приобрести. С данными клиентами у вас пока нет никаких договорных отношений. Мало того, у вас продолжают звонки по такому ликвидному объекту. И вот у вас появляется очередной потенциальный покупатель, который в данный момент осматривает квартиру. Она ему нравится, и он рассматривает ее в качестве покупки по ипотеке.

Задача риэлтора: попытаться мотивировать клиента на повышение стоимости, так как изначально с продавцом обсуждался вариант аукционной продажи, именно этим вы и привлекли собственника к сотрудничеству. Желание собственника выйти на стоимость хотя бы 5500000 (именно эту стоимость он и заявлял перед сотрудничеством с агентом).

22. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. У вас продается дом, который находится в обременении банка. В целом, он нравится потенциальному покупателю. Он готов приобрести его с торгом в 500 тыс. рублей. От цены в 10 000 000 вы сделали скидку до 9 500 000.

Задача риэлтора: После того, как покупатель узнал о том, что дом в обременении (а для него это стало неожиданностью), вы должны профессионально объяснить ему о том, что это решаемый вопрос, с определенными гарантиями безопасности. Это первое, что требуется объяснить в предстоящем задании. Далее покупатель начинает требовать дополнительную скидку за возникшие сложности в размере 500 тысяч рублей. Ваша вторая задача – максимально снизить издержки со стороны собственника.

23. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Клиент посмотрел объект долевого строительства, на просмотре предлагает риэлтору лично оплатить работу, минуя компанию (услуги официальные 200 тыс. руб, на руки предлагает 100 тыс. руб).

Задача риэлтора: убедить клиента работать по правилам компании.

24. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Риэлтор осуществлял подбор объекта недвижимости – квартиры на вторичном рынке. Изначально клиент, женщина (мужчина) средних лет обратилась с одобренной ипотекой. Агент

действовал в рамках заключенного договора. По результатам поиска удалось подобрать наиболее подходящий вариант, причем с хорошим торгом (200 тысяч рублей). Риэлтор хорошо вел переговоры, грамотно выстраивая тактику взаимодействия с собственником. После внесенного аванса за квартиру, клиент под воздействием супруга (супруги), а также банковских сотрудников, которые проговорили, что риэлторы не гарантируют чистоту сделки, а банк гарантирует, просит скидку на услуги в размере пятидесяти процентов (вместо стандартных 150 тысяч рублей, 75 тысяч).

Задача риэлтора: отстоять комиссионные, обосновав стоимость проделанной работы, результат и выгоды клиента.

25. РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ. Ваши покупатели, на которых вы работаете в рамках договора подбора, выбрали квартиру, и она им понравилась. Стоимость объекта изначально составляла 5 млн. рублей. Действуя в интересах своих клиентов, вы сторговались с собственником до 4 700 000. Ваши клиенты в курсе этой договоренности. Конечно, они рады. Наутро продавец позвонил вам и сказал, что готов на такую скидку только с условием безвозмездного подбора с вашей стороны двух альтернативных объектов, которые он планирует приобрести после продажи своей квартиры. В данный момент вы пригласили его в офис для обсуждения сложившейся ситуации.

Задача риэлтора: Найти варианты решения данного вопроса, сохранив достойную мотивацию к выполнению задачи, не допустив срыва сделки.

Отработка возражений (сомнений) клиента

26. ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА с клиентом в офисе компании. Клиент на стадии подписания договора. Готов сотрудничать на эксклюзивных отношениях с агентом (агентством).

Ситуация клиента. Продает квартиру в городе. Ориентируется на стоимость 6 300 000 рублей. Ориентируется на информацию о цене в СМИ на аналогичные объекты. Реально же цена завышена на 10-15 %. Мотивация: приобретение частного дома с доплатой. Сотрудничал с риэлтором до настоящей встречи, но не получил результат. Объект не продавался в течение 3 месяцев. С домом еще не определился.

Задача агента: Убедить клиента продавать по реальной цене.

27. ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА с клиентом в офисе компании.

Ситуация клиента: Клиенту необходимо продать объект в сжатые сроки. Внес задаток за встречный объект недвижимости – доленое строительство. Его уже подвели одни риэлторы, заключив эксклюзивный договор и не справившись с задачей. Заключили его и месяц не выходили на связь. Теперь ситуация сложная и клиент планирует работать сразу с несколькими агентствами и без договора, а также продавать объект самостоятельно. Цена в рынке, так как клиент понимает, что может потерять внесенный задаток за новостройку.

Задача риэлтора: убедить заключить договор.

28. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА на объекте.** Это первая встреча с клиентом. Он готов к сотрудничеству с риэлтором в принципе, но не имел такого опыта, так как впервые сталкивается с продажей недвижимости. Объект собственника имеет вполне рыночную стоимость. «А сколько стоят ваши услуги?» - слышит в ответ агент.

Задача риэлтора: преподнести адекватную стоимость и не разрушить отношения с клиентом, выбрать наиболее оптимальный способ для выполнения данной задачи.

29. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА на объекте.** Цена завышена на 10-15% (стоимость, на которую ориентируется клиент, составляет 6500 000 рублей). Клиент ориентировался на информацию в СМИ, к тому же, такую цену подтвердил другой риэлтор, приходивший на осмотр ранее. Клиент не стал торопиться, пытаясь выбрать себе достойного риэлтора. Договор в принципе готов заключать, комиссию оплачивать готов в разумных пределах. Главное для него – продать как можно дороже. Мотивация продажи не известна.

Задача риэлтора: выяснить мотив и обосновать реальную цену.

30. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА на объекте.** Клиент пришел по рекомендации. Объект по реальной стоимости. Клиент не против эксклюзивных отношений (пришел по рекомендации). Единственное условие: Сделайте скидку на комиссионные. Просит скидку в 50% от вашей стандартной комиссии.

Задача риэлтора: Взять объект в работу, не потеряв достойную мотивацию к выполнению задачи.

31. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА на объекте.** Это первая встреча с клиентом. Клиент впервые сталкивается с решением жилищного вопроса. Риэлтор ему симпатичен, но клиент сомневается, стоит ли ему принимать решение о сотрудничестве. «А за что вы берете деньги?» - слышит такой вопрос агент.

Задача риэлтора: объяснить клиенту преимущества работы с риэлтором, а также суть своей услуги, которая должна быть оплачена.

32. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА** на объекте. Клиент говорит: «Мне нужно 5 500 000 (цена в верхнем диапазоне, но реальная). Свое берите с покупателя. У меня сложная ситуация и нужна именно эта сумма». Про мотивацию не особо распространяется. Пришел по рекомендации, поэтому готов работать только с данным агентом, но не заключая никакой договор.

Задача риэлтора: Постараться выяснить мотивацию и взять в работу объект на своих условиях.

33. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент лоялен. Вы были на объекте, доверительные отношения установлены. Произведена оценка квартиры. Вторая встреча с клиентом происходит в офисе компании. Собственник согласен на эксклюзив и на оплату комиссии в размере 4%. Но хочет продать дорого с учетом ремонта. Цена завышена на 15-20%. По вашей аналитике квартира стоит от 5200 000 до 6 000 000. Продавец же настаивает на стоимости в 6500 000. Он считает затраты на отделку и встроенную мебель. После продажи клиент планирует вложить данную сумму в строительство дома.

Задача риэлтора: убедить клиента продавать по реальной цене, используя аналитику, работу с мотивом продажи и другие инструменты.

34. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Встреча в офисе компании. Это вторая встреча с клиентом. Во время посещения объекта – однокомнатной квартиры по цене 5200 000 – удалось достигнуть определенного уровня доверия. Клиент готов заключить эксклюзивный договор. Стоимость оценивается агентом как объективная и достаточно ликвидная. Вопрос комиссии был отложен на вторую встречу (в офисе). Клиент обескуражен величиной комиссионных. «Почему так дорого берете за свои услуги. Все берут дешевле. Я знавал о стоимости услуг у знакомых».

Задача риэлтора: обосновать комиссию в 3-4%.

35. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Встреча в офисе компании. Клиент зашел в офис: Выбираю риэлтора для продажи двухкомнатной и подбора трешки. Чем можете помочь? В чем ваши преимущества?

Задача риэлтора: обосновать за короткий промежуток времени преимущества своей работы.

36. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Встреча в офисе компании. Клиент не желает заключать эксклюзивный договор: «А вдруг вы не продадите за месяц. А я буду «привязан» к договору». Клиент переживает, что объект не будет продан, так как с такой ситуацией столкнулись его знакомые. Их агентство подвело: не приводили клиентов и договор не давали расторгать

Задача риэлтора: убедить на эксклюзив, обосновав преимущества, заверив в том, что эксклюзив – это не кабала для клиента, а напротив, возможность спросить с агента о результатах.

37. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА** после месяца работы по завышенной цене. Клиент недоволен низкой результативностью. Риэлтор звонил каждую неделю и отчитывался, объясняя отсутствие покупателей завышенной ценой.

Задача риэлтора: Работа с завышенной ценой, спустя месяц. Изначально ошибка риэлтора состояла в том, что объект был взят в работу по завышенной цене.

38. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Встреча в офисе. Клиент зашел в офис: Выбираю риэлтора для продажи и подбора. Чем вы лучше?

Задача риэлтора: обосновать за короткий промежуток времени преимущества своей работы.

39. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент, пришедший по рекомендации, говорит: У меня очень хороший и дорогой объект. Продавайте по максимуму: цена завышена на 20%. На эксклюзив и комиссию в 4-5% согласен.

Задача риэлтора: работа с ценой.

40. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Мне не хватает денег на встречную покупку. Поэтому продаю дорого (по завышенной цене). Клиент готов на заключение договора и оплату мотивирующей комиссии.

Задача риэлтора: работа с ценой.

41. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент говорит: У меня долг. Нужно отдавать. Капают проценты. Поэтому хочу за квартиру много (цена завышена). Пришел по рекомендации и готов сотрудничать на эксклюзивных отношениях, оплачивать стандартные комиссионные.

Задача риэлтора: работа с ценой.

42. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Объект захламлен, в нем проживают трое взрослых (муж, жена и теща), двое детей. В квартире находятся две собаки, кошка.

Присутствует специфический запах. Клиент говорит: Не хочу приводить объект в порядок. Продавайте как есть. Могу скинуть цену реальному покупателю, но возиться с уборкой не хочу.

Задача риэлтора: убедить провести подготовку объекта для успешной продажи.

43. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент говорит: Не афишируйте продажу дома. Не хочу, чтобы знали соседи. На продажу дома очень замотивирован, так как планирует переезжать в другой город в определенные сроки.

Задача риэлтора: убедить использовать источники рекламы объекта максимально, для того, чтобы уложиться в сроки.

44. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент говорит: Я продавал, и всегда без договора. Цена более чем рыночная. Платить готов, не планирует сотрудничать с другими, но не собирается снимать свое объявление.

Задача риэлтора: постараться убедить на эксклюзив.

45. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент говорит: Мне нужно 5500000 (цена завышена). Свое берите с покупателя. На эксклюзив готов.

Задача риэлтора: убедить выйти на рынок с реальной ценой и отстоять комиссию.

46. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент говорит: Надо продать за неделю. Справитесь? (Цена объекта адекватная)

Задача риэлтора: заключить договор на своих условиях.

47. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент говорит: У меня элитная квартира стоимостью 25 млн.р. Какова ваша комиссия? Клиент по рекомендации, планирует работать с договором.

Задача риэлтора: обосновать комиссию в 5-6 % по такого рода объектам.

48. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА** на объекте. Клиент говорит: «Мне нужно 6500000 (цена в верхнем диапазоне, но реальная). Свое берите с покупателя. У меня сложная ситуация и нужна именно эта сумма». Про мотивацию не особо распространяется. Пришел по рекомендации, поэтому готов работать только с данным агентом.

Задача риэлтора: Постараться выяснить мотивацию и взять в работу объект на своих условиях.

49. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент – продавец заключил «Эксклюзивный договор» на продажу своей квартиры (чистая продажа). Через некоторое время был взят задаток за квартиру. За три дня до сделки продавец сообщил риэлтору, что решил одновременно с продажей квартиры покупать квартиру (альтернативу), так как планы изменились, и он хочет вложить деньги в недвижимость.

Задача риэлтора: убедить клиента выйти на сделку с гарантией последующей покупки, либо найти другой выход из ситуации.

50. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Риэлтор компании выставил на продажу квартиру продавца по максимальной – несколько завышенной цене. При этом, при заключении договора с продавцом была достигнута договоренность о том, что если в течении 3-недель по рекламе не будет звонков, то продавец пойдет на снижение цены. Прошло 3 недели. Звонки были. По квартире просмотров не было.

Задача риэлтора: встретиться с продавцом, чтобы договориться о снижении цены, но продавец не хочет этого делать, так как он видел в газете о продаже похожей, на его взгляд, квартиры по еще более высокой цене.

51. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Клиент заключил договор на продажу квартиры. Было за месяц 5 показов, но никто не изъявил желание купить квартиру. Через месяц приходит клиент и говорит о том, что он сам нашел покупателя и хочет расторгнуть договор. Срок договора не истек. Вероятнее всего, покупатели появились в связи с действиями риэлтора (реклама, расклейка, работа с партнерами).

Задача риэлтора: сохранить договор, продать его квартиру, получить комиссию.

52. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Юрист покупателя, который планирует приобретать продаваемый вами по договору с собственником объект недвижимости на вторичном рынке сообщил вам, что для чистоты сделки продавцу необходимо заказать справку из ПНД. Ваш клиент, собственник, высокопоставленный чиновник, не хочет заказывать справку, и возмущен, почему ему не доверяют покупатели, ведь он известный в городе человек. Просит решить этот вопрос своего риэлтора, так как за решение подобных вопросов, в том числе, он и оплачивает комиссию агенту. Квартира приобретается за наличные, без ипотеки, поэтому необходимости для сделки в подобной справке нет. Но потенциальный покупатель слушает

своего юриста и полностью полагается на его компетентное мнение.

Задача риэлтора: взять справку с продавца и не обидеть клиента.

53. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Бабушка сама продает квартиру. Не знает и боится ипотеки. Есть покупатель, готовый приобрести квартиру, но в ипотеку.

Задача риэлтора: убедить бабушку продать квартиру нашим клиентам под ипотеку.

54. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Ваш стажер по телефону по ошибке сказал клиенту, что квартиру можно продать за 7500 т.р. вместо реальных 6500 т.р. Клиент приехал в офис с документами, чтобы заключить договор на продажу (эксклюзивный договор) за 7500 т.р. и ждет в переговорной комнате. Стажер рассказал о сложившейся ситуации вам. Клиент планирует продать свою квартиру по максимальной рыночной цене.

Задача риэлтора: сохранить в глазах клиента имидж профессиональной компании, помочь стажеру выйти из сложного положения.

55. **ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА.** Риэлтор занимается продажей квартиры по эксклюзивному договору с продавцом. Квартира была приобретена продавцом 5 лет назад. Тогда он (она) состоял (а) в браке, но уже развелся (развелась) и вновь женился (вышла замуж). Бывшая супруга (супруг) продавца отказывается безвозмездно давать разрешение на продажу квартиры. Хочет получить достойное вознаграждение. Агент общался со второй стороной и сумел снизить запросы с 50 % до 25 %. Клиент хочет получить согласие бывшей супруги (а) с **наименьшими** затратами либо совсем не платить, продав квартиру.

Задача риэлтора: убедить клиента заплатить бывшей супруге (супругу), провести сделку, сохранить хорошие отношения с клиентами.

56. **РАБОТА С СОБСТВЕННИКОМ.** Риэлтор осуществлял действия по продаже объекта недвижимости, квартиры на вторичном рынке. Действия выполнялись в рамках договора. Объект продавался долго, более трех месяцев, в связи с завышенной изначально стоимостью. После очередной коррекции цены нашелся покупатель на квартиру. Собственник, недовольный окончательной суммой сделки (планировал продать за 3 млн. руб., а получилось 2.7 млн.), предлагает риэлтору лично оплатить работу, минуя компанию (услуги официальные 100 тыс. руб, на руки предлагает 50 тыс. руб).

Задача риэлтора: убедить клиента работать по правилам компании.

57. РАБОТА С СОБСТВЕННИКОМ. Вы продаете квартиру – студию с ремонтом и мебелью - достаточно давно. В качестве альтернативы ваши клиенты – собственники уже выбрали объект гораздо большей площади, но без ремонта. После продажи и одновременной покупки им необходимо два месяца на осуществление качественного ремонта. Нашелся покупатель на ваш объект, которому квартира очень нравится, но он, чтобы продать собственную, пошел на то, чтобы освободить ее сразу после регистрации. Планировал сразу переехать в приобретенную квартиру, поэтому ставит условием освобождение после сделки. Он использует в качестве аргументов преимущества наличного расчета, понимая, что продавцы долго не могли реализовать свой объект. Считает, что имеет право и возможность диктовать собственные условия.

Задача агента: Найти варианты выхода из сложившейся ситуации, проработать с собственниками несколько возможных стратегий в целях недопущения срыва сделки.

58. «Продажа из-под обременения»

Клиенту необходимо продать квартиру из-под обременения банка. Это свободная продажа, задолженность 4 млн. р. При общей стоимости 7 млн. р. Просрочек нет. Причина продажи: для собственника стало сложно оплачивать ипотеку. Планирует продавать сам, а также сотрудничать с риэлторами без договора, считая, что у него ликвидный объект, и агентам удастся заложить сумму комиссионных «сверху». Подключает сразу несколько риэлторов, предполагая таким образом совершить быструю продажу. Договоров не заключает.

Цель агента: презентовать решение задачи для клиента, раскрыть выгоду и пользу сотрудничества именно со своим агентством на основе договора с оплатой комиссионных.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

59. «Срочная продажа»

Клиенту необходима срочная продажа (получить Деньги в рамках 1 месяца)

Деньги нужны для лечения близкого родственника. «Свободная» продажа.

Цель агента: раскрыть выгоду и пользу быстрой продажи при работе с ним, как агентом и с компанией. Раскрыть преимущества и инструменты,

которые он будет использовать, чтобы максимально быстро найти покупателя. Раскрыть вопрос, какие риски агент поможет избежать клиенту в данном случае. Завершить переговоры предложением о сотрудничестве и заключением договора.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

60. Презентация услуги. «Разъезд в 2 адреса».

Мама и взрослый сын решили разъехаться. Семье клиента нужно продать свою трехкомнатную квартиру в районе, по которому работает агент. Купить 1комнатную квартиру в этом же районе и 1комнатную квартиру в пригороде.

Цель агента: провести презентацию услуги клиенту под его задачу. Раскрыть выгоду и пользу от сотрудничества с ним как с агентом и с компанией. Завершить переговоры предложением о сотрудничестве.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

61. «Выгодная продажа. А как насчет инвестиций?»

Клиент планирует продать квартиру, чтобы погасить ипотеку за уже купленный загородный дом. Клиент проживает в этом доме с семьей, они очень довольны. После продажи квартиры и погашения ипотеки у него остается дельта свободных средств в размере 5 млн.

Роль агента: провести презентацию услуги клиенту под его задачу. Раскрыть выгоду и пользу от сотрудничества с ним как с агентом и с компанией. Завершить переговоры предложением о сотрудничестве.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

62. «Дорого»

Перед клиентом стоит задача продать 1комнатную квартиру и купить 3комнатную с привлечением ипотечных средств. Агент провёл презентацию услуги для клиента в его случае. Озвучил комиссию 220 тыс. руб. (продажа)+50 тыс. руб. (ипотека) + 200 тыс. руб. (Подбор и сопровождение покупки с учётом скидки по прайсу). Клиент возражает «дорого». Клиент доверяет агенту, так как пришел по рекомендации, но более значительную скидку на услуги компании.

Цель агента: обосновать комиссию и заключить договор на условиях компании, либо с минимальными потерями.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

63. «Защита эксклюзива»

Собственник продает квартиру через 5 агентов, один из которых вы. При первой встрече, на которой удалось получить согласие на выставление в рекламу не эксклюзивно, аргументировать работу по эксклюзивному договору не удалось. Затем началась работа агента компании: “пересадка” покупателей с других объектов, обзвон базы покупателей из CRM, показы, сбор обратной связи от покупателей.

Настал очередной день показа объекта.

На этот день цены в продаже у двух из пяти агентов ниже на 300 тысяч рублей от цены собственника.

Агент после показа остался с собственником, чтобы еще раз обсудить условия сотрудничества и предложить работу эксклюзивно.

Роль агента: Рассказать о выполненной работе собственнику, обсудить представление объекта в рекламе, раскрыть выгоду и пользу работы эксклюзивно с ним как агентом и с компанией.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

64. «У меня свой юрист»

На этапе презентации услуги с перечислением всех преимуществ сотрудничества с агентом, клиент сообщает, что у него есть юрист и в юридической помощи от агента и компании он не нуждается. Клиент считает, что именно в юридическом сопровождении и состоит роль агента. И платить большие комиссионные за это было бы глупо. Его знакомый юрист готов все провести за 6 тыс. р.

Цель агента: выяснить природу возражения, привести аргументы, договориться о сотрудничестве.

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

65. «Я сам попродаю». Листинговое завершение.

Клиент после презентации услуги и предложения о сотрудничестве не готов дать разрешение на рекламу. «Пока сам попродаю»

Роль агента: совершить листинговое завершение, наметить дальнейшие шаги по сотрудничеству

Роль клиента: согласиться или возражать в зависимости от того, насколько выгодным покажется предложение.

66. «Ничего не подпишу»

Агентом проведены переговоры с собственником. Собственник готов заплатить 3% за покупателя. Подписывать какие-либо документы не готов.

Цель агента: аргументировать подписание одного из документов компании. Наметить дальнейшие шаги сотрудничества.

Роль клиента: обозначить свою позицию, выслушать аргументы агента, согласиться, если они будут разумными и клиентоориентированными.

67. «Аргументация рыночной цены»

Агент провёл работу и подготовил анализ рынка. По анализу, коридор интереса покупателей, (ценовая зона, где идут авансы и продажи) от 12.300 тыс. руб. до 12.700 тыс. руб. Таких квартир 7 в районе. Причем, это рекламные цены. При торге по телефону можно получить дисконт 300 тыс. руб. по нескольким лотам. Самое выгодное предложение с дисконтом - 12.100 тыс. руб.

По цене 12.800 - 13.200 тыс. руб. в продаже 10 квартир. У нескольких квартир недавно был сделан ремонт. Агент получил дисконт 400 тыс. руб. в нескольких объектах.

По цене 13.200 - 13.700 тыс. руб. есть в продаже 8 квартир. Часть из них в продаже более 3 месяцев.

Собственник продаёт квартиру свободно, в квартире сделан ремонт. Остаётся качественная бытовая техника.

Цель агента: Презентовать сравнительный анализ рынка собственнику. Предложить цену для старта продажи.

Роль клиента: получить максимальную цену за продажу своей квартиры.

Совместные партнерские сделки

68. **СОВМЕСТНАЯ СДЕЛКА.** Агент 1 продает объект – двухкомнатную квартиру. Появляется агент 2, являющийся частным риэлтором, с покупателем и говорит, что убедит клиента купить, если первый поделится комиссией в размере 50 тысяч рублей. Покупатель является другом агента 2, и прислушивается к его мнению относительно выбора. Стоимость объекта уже озвучена, поэтому поднять ее для покупателя не получится.

Торг по квартире также исключен, так как вырученной суммы впритык хватает на встречную покупку.

Объект сложный и не продавался три месяца, продавца «поджимают» сроки. У агента 1 комиссия всего составляет 200 тысяч, и для него критична сумма в 100 000. Он предусматривал раздел комиссии, и готов был оплатить за покупателя 50 000 рублей.

Задача агента 1: Снизить запросы агента 2, все же не потеряв единственного покупателя.