

Галина Парусова

*Секреты
риэлторского
мастерства*



Галина Парусова

Секреты риэлторского мастерства

«Издательские решения»

Парусова Г.

Секреты риэлторского мастерства / Г. Парусова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-909732-3

В книге уделяется значительное внимание психологическим аспектам в риэлторской деятельности. Автор рассказывает о типах клиентов, о том, какую тактику выбрать при работе с ними; об умениях, навыках, которые желательно развивать при решении стать риэлтором. В книге поэтапно описан процесс продажи, послепродажное обслуживание. Даны рекомендации по поиску клиентов, по работе с их возражениями; перечислены правила ведения телефонных переговоров.

ISBN 978-5-44-909732-3

© Парусова Г.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Благодарности	8
Профессия – агент по недвижимости	9
Алгоритм проведения сделки с агентом или без?	15
1. Оценка квартиры	16
2. Реклама	19
3. Показы	21
4. Договорённости с продавцом (покупателем)	22
5. Подготовка сделки, включающая сбор необходимых для неё документов	23
6. День сделки: банк, составление договора (нотариального или в простой письменной форме), его регистрация	25
7. Юридическое и физическое освобождение квартиры, акт приема-передачи	27
Риэлтор-профессионал	29
Конец ознакомительного фрагмента.	34

Секреты риэлторского мастерства

Галина Парусова

© Галина Парусова, 2020

ISBN 978-5-4490-9732-3

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Желание написать книгу для тех, кто хочет купить, продать или обменять квартиру, книгу для риэлторов, о риэлторах, для тех, кто ищет **свою** профессию, появилось несколько лет назад, когда один из клиентов, покупавший с моей помощью однокомнатную квартиру в г. Москве, глядя на мою работу, сказал: «Вам стоит написать книгу.» Вначале его фраза просто жила во мне. Иногда, вспоминая ту или иную «квартирную» ситуацию, хотела поделиться мыслями и наблюдениями, своим опытом и знаниями, полученными во время работы в одном из крупных агентств недвижимости в г. Москве. Вдруг появилось название, и, как говорится, процесс пошёл.

Не знаю, рождаются ли риэлторами, но то, что ими становятся, если есть желание, вот это точно. Я помню десятый класс и мое страстное желание поступить в институт торговли, но, увы, институт находился в другом городе, да и торговля не была традицией нашей семьи. Я помню начало девяностых годов с первой рекламой недвижимости в Москве по телевидению, сопровождающуюся словами: «Московская недвижимость всегда в цене!» Я помню первое объявление о продаже квартиры, размещённое мною в тоненькой газете. Я помню первую однокомнатную квартиру, которую я выставила на продажу, позже это стало тем, что сейчас мы называем эксклюзивным договором. Я помню, как однажды вечером мне позвонила моя университетская подруга, которая, собственно, пригласила попробовать свои силы в недвижимости, и спросила: «Знаешь, как называется наша профессия?» Тогда я знала, что маклер, агент по недвижимости. «Нет, – ответила она. – Мы риэлторы! В Америке продавцов квартир называют именно так.» Я улыбаюсь, вспоминая, как давно это было. Да, очень давно! Сколько клиентов, сколько телефонных звонков, сколько договоров, сделок, переговоров, встреч, показов, знакомств, поездок, просмотров, проверок, презентаций, консультаций.

Помню, как трудно было начинать. Что получал агент в былые времена? Обучение, длившееся несколько дней, первичные знания о технологии проведения сделки, некоторые психологические советы, лекцию про юридические аспекты сделки. Новичков сразу выпускали в открытое риэлторское море. Первый вопрос стажёра: «Где брать клиентов?» Первые неудачи, первая сделка, первые победы и успехи.

В процессе работы я поняла, что каждая новая сделка – учёба, дополнительные знания и опыт, потому что на риэлторском пути всё всегда впервые, ведь агент по недвижимости работает с так называемым «человеческим фактором» и у него просто не может быть «шаблона», потому что любой человек, с которым риэлторы встречаются, – уникальность. Вот почему смело могу сказать, что у агентов по недвижимости каждая сделка уникальна по-своему.

Когда я решила написать книгу, первое, что я сделала, так это то, что спросила себя: «Нужна ли такая книга?» и ответила: «Да, да, да», помня о том, как не хватало знаний сразу, сначала, ведь «маститые» агенты совсем не хотели открывать профессиональные «секретики». Я встречала на прилавках книжных магазинов множество книг о продажах, как правило, американских и европейских авторов. Потрясающе, что подобные книги стали для нас доступными. Но, к сожалению, в силу нашей действительности не все мысли в этих книгах подлежат обязательному рассмотрению, а, например, развитие риэлторства у нас и за границей несколько различается. Приведу один живой пример, подтверждающий это. Все знают, что в США в области продажи недвижимости средний оборотный цикл составляет от трёх до пяти лет: иными словами, семья со средним достатком меняет квартиру или дом каждые 3—5 лет. Конечно же, вы слышали, что в России ситуация другая: иногда квартиру покупают один раз в жизни и больше никогда не меняют.

Или другой яркий пример. Сейчас, когда я изучила рынок недвижимости в Италии, я чётко увидела, как различаются обязанности риэлтора у нас и в этой средиземноморской

стране. В Италии, например, главная задача агента – найти покупателя на жилой объект, выставленный на продажу, или подобрать покупателю дом или квартиру, то есть по сути агент предоставляет посреднические услуги, он лишь просматривает правоустанавливающие документы. Никто из них никогда не делает так называемую юридическую проверку «чистоты» квартиры. Когда я рассказываю об этом этапе в работе российского риэлтора, мои итальянские партнёры либо делают круглые от удивления глаза, либо задают вопрос: «Наверно, ты получила юридическое образование?» Все опытные риэлторы знают, что в России без этой важнейшей части в технологии проведения сделки качественная продажа, покупка или обмен квартиры пока не возможны. Получается, что российский риэлтор предоставляет не только посреднические услуги, но и юридические.

Вот почему понять агента по недвижимости, его работу, мысли, чувства, переживания, победы, неудачи может только другой агент, реализовавший себя именно в нашей стране. Он же может и помочь, используя личный профессиональный опыт и накопленные знания.

Я постоянно размышляю о том, каким образом можно повысить эффективность работы риэлтора. Один из путей – великолепный сервис для каждого обратившегося за помощью клиента, то есть профессиональная услуга высшего качества, но этого мало. Очень важно буквально каждый день оттачивать умение общаться с разными клиентами, совершенствовать способность устанавливать с ними особый контакт и особые отношения. В течение более чем 17 лет моей риэлторской деятельности я по крохам собирала то, что вылилось на страницы данной книги. Значительное внимание я уделяю именно психологическим аспектам в работе агента по недвижимости. Пусть моя книга поможет тем, кто стремится стать успешным риэлтором высокого класса. Если вы после прочтения книги начнёте делать хотя бы часть того, что я описала, фантастический результат вам обеспечен.

Благодарности

Прежде всего выражаю глубокую признательность всем моим клиентам. Благодарю вас, дорогие мои, за ваше доверие. Друзья, знайте, что я помню **каждого из вас**, уважаю, люблю искренне, от всей души желаю **вам** только процветания и благополучия. Всегда готова помочь вам. Рада каждой минуте общения с вами.

Благодарю всех, кто встретился на моём риэлторском пути: замечательных агентов и экспертов, с которыми я работала бок о бок долгие годы, за дружбу и взаимоуважение, моих стажёров за трудолюбие и понимание, моих руководителей за мудрое наставничество, юристов за их бесценные советы и щедро подаренные мне знания.

Благодарю дочь Юлию за её неиссякаемый оптимизм, мужа Роландо за техническую помощь в работе над книгой и создание прекрасных условий для творчества.

Профессия – агент по недвижимости

Что же такое работа риэлтора или, как его называют иначе, агента по недвижимости?

Во время бесед с разными людьми мне приходилось слышать совсем не одинаковые мнения об этой профессии. Иногда говорят: «Да, всё легко и понятно. Сидишь себе в комфортабельном офисе, за столом с телефоном и компьютером, беседуешь с клиентами, предлагая им квартиры из базы или эксклюзивные объекты недвижимости, показываешь их, а когда клиент выберет, то можно и сделку провести». А есть и другие высказывания: «Как вы работаете? Ни выходных, всегда в разъездах! Даже вечерами! Ни за какие деньги не согласилась бы работать риэлтором!» Какое мнение верное? И в том, и в другом есть доля правды. Только одно маленькое замечание для тех, кто думает, что всё легко и просто: каждый успешный риэлтор, а именно о них я предпочитаю рассказывать, – мастер-волшебник, который знает множество секретов о том, как продавать недвижимость, чтобы её покупали, иногда в очень сжатые сроки.

Да, действительно, агентская работа часто носит нерегламентированный характер: приходится порой трудиться в выходные дни, иногда в праздничные, после официального окончания рабочего дня, то есть после 18.00. Бывает так, что рабочий день риэлтора начинается в 8.00 утра поездкой в одну из нужных организаций, а заканчивается в 23.00 вечера переговорами, беседами с клиентом или контрагентом по поводу возникшей непредвиденной рабочей ситуации. Отмечу и ещё одну особенность: свою работу риэлтор строит и планирует практически самостоятельно, при этом искать клиентов тоже приходится самому.

Иногда трудно спрогнозировать напряжённость того или иного рабочего дня. Поясню подробнее. Например, планируя рабочее время, вы отводите на получение документов из БТИ (бюро технической инвентаризации) два часа, а получается четыре, потому что вдруг в БТИ зависли компьютеры, и операторы на работали, а заказать документы необходимо. Или другой пример, вы планируете послеобеденное посещение офиса, чтобы найти и «прозвонить» свежие варианты для одного клиента, а в 12.00 звонит другой клиент, просит срочно оценить квартиру с выездом на неё, причём важный клиент, из тех, что по рекомендации, приехавший в город всего на несколько дней. Тогда приходится перестраивать запланированное, как говорится, по ходу пьесы, отдавая предпочтение наиболее важным делам. Как видите, агент по недвижимости должен быть гибким и в то же время решительным человеком.

Я встретила на своём риэлторском пути большое количество агентов, и многие из них – личности неординарные, видимо, поэтому успешно работающие на рынке недвижимости.

Как правило, это люди с высшим образованием, начитанные, являющиеся интересными рассказчиками и собеседниками, многие из них поистинне владеют искусством слова. Они обладают устойчивой психикой, способны не паниковать, не поддаваться необоснованному беспокойству или тревоге, негативным эмоциям, стараются быть хладнокровными, видеть ситуацию со стороны, иметь ясное мышление, иногда имеющие навыки психолога или психотерапевта, умеющие успокоить тревожного, мнительного или недоверчивого клиента, а иногда просто терпеливо выслушивающие его монологи.

Это люди дисциплинированные, надёжные в работе, ценящие своё и чужое время, ответственные, в какой-то степени совестливые. Ведь когда риэлтор осуществляет юридическую проверку «чистоты» квартиры, посещая различные учреждения и организации, встречаясь с нужными людьми, просматривая документы, в такой момент рядом с ним нет его руководителя или юриста, который мог бы проконтролировать подобную работу. Всё сомнительное или непроверенное остаётся только на совести агента по недвижимости. Поэтому у хорошего риэлтора высоко развит его внутренний цензор. Что это такое?

Поясню на примере из моей агентской практики. Однажды я продавала однокомнатную квартиру, расположенную в спальном районе Москвы. Правоустанавливающим документом

на квартиру было свидетельство о праве на наследство по закону от отца к сыну. На переговорах во время подписания эксклюзивного договора сын (его звали Владимир) мне рассказал, что для уверенности незадолго до смерти отец также оставил завещание, но им не воспользовались: нотариус оформил документы как наследство по закону. Почему так произошло, трудно сказать, возможно, Владимир заявил, что он единственный сын (слукавил), хотя на переговорах я отметила для себя, что Владимир – сын от второго брака умершего мужчины. Задала простой вопрос: «Были ли у умершего дети в первом браке?» Получила от клиента утвердительный ответ: «Да, есть взрослая дочь от первого брака.»

Мне стало понятно, почему больной мужчина, всем сердцем любивший сына, хотел, чтобы квартира досталась именно ему. Но поняла и другое: если нотариус оформил наследство по закону, то тогда его должны были принимать все родственники первой очереди, в том числе и дочь от первой жены. По совету юриста было принято решение разыскать с помощью Владимира дочь умершего, встретиться с ней и попросить подписать у нотариуса заявление о том, что ей известно о смерти отца, что она не претендует на свою долю в наследстве. Во время встречи выяснилось, что она не поддерживала с умершим отцом отношений, не присутствовала на похоронах. Нужный документ от неё был получен.

После объяснения Владимиру ситуации с него получили нотариально заверенное заявление о том, что он обязуется в случае предъявления претензий возможными другими наследниками по поводу квартиры удовлетворить их требования за свой счёт. Мы сделали всё, что было возможно в данном случае, чтобы минимизировать для покупателя квартиры риск расторжения сделки.

Теперь о внутреннем цензуре. Я могла бы промолчать и не рассказывать юристу отдела то, что узнала на переговорах с клиентом. Мой статус ведущего эксперта по недвижимости позволял мне проводить переговоры с любыми клиентами самостоятельно, без участия юриста или руководителя. Но я посчитала нужным уведомить юриста о том, что выяснила. Задолго до сделки в период рекламной кампании мы сделали всё для проведения безопасной сделки.

Подобных моментов в работе агента множество, они не заметны стороннему наблюдателю, но они есть практически в каждой сделке. Глубоко убеждена, что лукавый человек не должен работать риэлтором: ведь на карту поставлено слишком много – возможно, единственная квартира. И ещё. Лучше, если не будет работать риэлтором человек «голодный», то есть постоянно имеющий долги, не способный их выплатить. Почему? Да потому что он-то как раз и может действовать в личных интересах, проигнорировав интересы заказчика, ведь такому агенту важно любым способом «закрыть» сделку.

Опытные агенты по недвижимости – инициативные люди, азартные в хорошем понимании этого слова, креативные. Риэлторская работа упорная, иногда очень кропотливая, требующая внимания к мелочам и точности, развитой интуиции, глубоких профессиональных знаний, которые необходимо совершенствовать практически ежедневно. Только кажется, что сделки стандартны, они уникальны в силу уникальности каждой квартиры, участников операций с недвижимостью. Ко всему сказанному добавлю выдержку, находчивость и сообразительность.

Кто-то улыбнётся и скажет, что описанные люди не существуют в природе. На что я возражу: «Существуют! Я знаю таких. Потом, не стоит бояться, если необходимых качеств нет или они находятся в зачаточном состоянии, их можно развить и, безусловно, стать успешным в своём деле, было бы желание.»

На мой взгляд, профессия риэлтор имеет ряд преимуществ. Первый, главный положительный аспект: он никогда не скучает. Как-то на страницах Интернета я встретила такую фразу: «Скучающим офисным работникам посвящается!» Я улыбнулась, более того рассмеялась, живо представив себе картинку, как несчастные офисные работники сидят на рабочих местах с отсутствующим взглядом, зевают, потягиваются, постоянно смотрят на часы в тягост-

ном ожидании окончания рабочего дня. Вот уж точно с риэлтором подобное никогда не произойдёт, потому что скучать просто некогда. Это живая интересная работа, при этом всегда новая, непредсказуемая, захватывающая, требующая практически молниеносного реагирования. Ещё мне нравится сравнение нашей профессии с работой талантливого артиста, с его мастерством. Почти всегда риэлтор действует, как актёр на маленькой сцене персонального театра.

Следующий важный момент: ваши навыки эффективного общения с людьми, ваши знания о технологии продаж, приобретённые вами в период работы на рынке недвижимости, вы можете легко применить в других сферах вашей деятельности или если вдруг вы решите продавать, например, другой товар. В таком случае вам достаточно внимательно изучить товар и его особенности, и вы быстро достигнете мастерства с новым продуктом.

Замечу, что риэлторы востребованы всегда. Особенно успешные риэлторы-профессионалы. Откройте любую газету с вакансиями, и там вы всегда найдёте объявления о том, что агентству недвижимости требуются стажёры, агенты, эксперты, целые коллективы. При этом приглашают отнюдь не новые, только что образовавшиеся фирмы, а крупные солидные агентства с именем, желающие поддерживать достигнутый ими уровень продаж и постоянно «охотящиеся» за квалифицированными кадрами. Я знакома с несколькими агентами, работающими одновременно в двух агентствах, эти люди умело сочетают аренду и продажу недвижимости.

Работая риэлтором, вы можете практически бесконечно поднимать вверх планку ваших доходов. Ограничений просто не существует. Единственный ограничитель – вы сами. Уверяю вас, что планировать личную заработную плату и в результате иметь задуманное – увлекательнейшее занятие. Если вы хотите иметь стабильные доходы, безусловно, придётся потрудиться, сочетая общение и поиск клиентов со сбором документов по квартире, за которую получена предоплата, с рекламой и показом других жилых объектов, с заключением новых эксклюзивных договоров. Чтобы поддерживать достойный персональный финансовый поток, вам необходимо иметь постоянно минимум пять квартир к продаже, обмену или несколько покупателей, подбирающих жильё с вашей помощью. А лучше и то и другое вместе взятые.

Если кто-то из вашего окружения пугает вас низкими заработками, присмотритесь внимательно к этому человеку. Понаблюдайте некоторое время за ним. Уверяю вас, что вы обязательно заметите только разговоры о желании много зарабатывать и оправдание личного бездействия.

На мой взгляд, в риэлторской деятельности нет ограничений по возрасту. Агентами могут работать одинаково хорошо и молодые люди, и люди среднего возраста. Хотя наличие жизненного опыта всегда приветствуется. Я встречала успешных агентов по недвижимости, которым было менее 25 лет и более 60, это были и мужчины и женщины.

Чтобы стать риэлтором, вам не нужно иметь значительный стартовый капитал. Замечательно, если у вас есть некоторая денежная сумма, которая поможет вам достойно прожить до гонорара за первую сделку. Это в том случае, если вы живёте один, и рассчитывать просто не на кого. Если же рядом есть родственники или понимающий партнёр, готовый помочь и выручить, то и запас в виде денежной суммы не нужен. Шесть месяцев – известный мне максимальный срок, когда начинающий агент работал, чтобы совершить первую сделку с недвижимостью. Знаю и случаи, когда первая сделка происходила буквально через две недели после начала работы.

Может быть, вы потратите некоторую сумму денег, чтобы заказать симпатичные визитные карточки, листовку-рассказ о вашей деятельности, купить красивый ежедневник и ручку, элегантный деловой костюм, журналы и газеты по недвижимости, книги о продажах. Всё. Основные ваши затраты – время и усилия, направленные на изучение технологии продажи недвижимости и оттачивание профессионального мастерства, но они целиком и полностью зависят только от одного человека – вас. Для начала вам будет достаточно компьютера, без-

лимитного интернета в офисе. Со временем всё это надо иметь и дома, а ещё второй мобильный телефон, предназначенный только для работы, его можно выключить в воскресенье или на период отпуска. Но каждый из вас примет самостоятельное решение в отношении второго телефона.

Профессия риэлтора удивительна тем, что она дарит вам необыкновенную свободу. Вы можете оставаться самим собой, проявляя личную инициативу практически всегда: в общении с людьми, в планировании вашего рабочего дня, в определении свободного времени для себя. В какой-то степени вы сам себе начальник.

На мой взгляд, риэлтор – достойная профессия, приносящая человеку чувство огромного морального удовлетворения от проделанной работы. Мне очень трудно описать те чувства, которые испытывает агент по недвижимости после завершения работы с клиентом, независимо от того, что это было, продажа квартиры, покупка или обмен, ведь любая завершённая сделка – победа. Представьте себе на минуту многокомнатную коммунальную квартиру, обитатели которой, мечтающие об отдельной жилплощади, вдруг получают её с помощью агента по недвижимости, обретая долгожданный покой. Какими деньгами можно измерить подобное изменение в жизни этих людей? Сколько стоят минуты радости и счастья? Невозможно назвать точную сумму, а ведь это результат кропотливой, длительной работы риэлтора.

Когда видишь счастливые глаза довольного клиента, когда слышишь в свой адрес добрые искренние слова благодарности, понимаешь высокую значимость профессии риэлтор, испытываешь настоящий эмоциональный подъем, забываешь об усталости и негативных моментах, если они были в течение работы, получаешь огромный прилив сил и бодрости, чтобы двигаться дальше.

Риэлторская деятельность стимулирует ваш личностный рост. Успешный риэлтор знает, что может расти профессионально, если не будет останавливаться на своём пути. Каждый день в работе риэлтора – шаг в неизвестное, шаг в будущее. В процессе преодоления этого неизведанного происходит не только профессиональное становление агента по недвижимости, но и закалка его характера. Можно сказать, что каждый день человек, работающий риэлтором, делает вызов самому себе. В риэлторской деятельности вам не дано знать, что «день грядущий нам готовит.» Может быть, вас ожидают приятные сюрпризы в виде новых клиентов, а может быть, вам позвонит ваш клиент и скажет, что передумал продавать квартиру и хочет расторгнуть эксклюзивный договор. Взлёты и падения, падения и взлёты... При этом настоящий риэлтор умеет позитивно настроиться и встретить появление трудностей с высоко поднятой головой.

Если вас не пугает постоянная непредсказуемость, если для вас каждодневный вызов – весёлое приключение, тогда смело могу сказать, что риэлторский путь – ваш путь. Приглашаю вас вступить на него!

И последнее. Профессия риэлтора нужна всегда, потому что в течение жизни люди периодически меняют свои жилищные условия. Они рождаются, и их родители начинают думать о дополнительной площади, они становятся подростками и желают иметь личную территорию в виде собственной комнаты. Однажды они начинают самостоятельную жизнь, уходят из родительского дома, арендуют первую квартиру или, возможно, приобретают её. Люди женятся, съезжаются, разводятся, разъезжаются, перемещаются в другой район, город, меняют страну. И в эти моменты перемен рядом с ними оказывается именно риэлтор.

Эта профессия всегда в моде. В моём окружении ко мне часто обращаются с вопросами: «Какова сегодня ситуация на рынке недвижимости? Стоит ли покупать квартиру сейчас или лучше перенести приобретение недвижимости на другой период? Какую квартиру выгодно покупать для аренды? В какое агентство недвижимости в Москве лучше обратиться?» Эти вопросы я постоянно слышу тогда, когда кто-то узнаёт о том, что я эксперт по недвижимости.

Понятия «дом» и «квартира» – то, что интересно и актуально, ведь мы же люди, нуждающиеся в уютном жилье.

Вместе с тем хочу развеять некоторые известные мнения-мифы о риэлторах. При общении со многими людьми: клиентами, друзьями, знакомыми и незнакомыми я периодически слышала высказывания о работе риэлторов, иногда отличающиеся от действительности. Иногда говорят, что достаточно иметь хорошо подвешенный язык и, как говорится, дело в шляпе, достаточно быть общительным, любить людей, знать свой товар, то есть квартиры, потом не нужно получать специальное образование. Одним словом, многие считают, что в продажах нет ничего сложного, и это может делать практически каждый желающий. Вот здесь я отвечаю: «Нет, не всё так легко и просто!»

Любовь к людям и общение с ними – замечательные человеческие качества. Но знайте, что вам не всегда придётся иметь дело с удобными, милыми и приятными людьми. Вашим клиентом может стать человек с «трудным» характером и общаться с ним вы будете не один час и не два, а, возможно, на протяжении нескольких месяцев, в течение которых продолжится практически каждодневное общение с подобным человеком. Помните, что реализация недвижимости – длительный процесс в отличие от продажи какого-либо другого типа товара.

Следующее важное замечание. В своей работе риэлтор «служит», он «служащий», он осуществляет «услугу». Напомню, что слова «служить», «служащий», «услуга», а также «слуга» в русском языке являются однокоренными. Да, действительно, риэлтор – своего рода «слуга», помогающий своим клиентам решить их жилищные проблемы со всеми вытекающими отсюда последствиями. Да, профессия риэлтор относится к сфере услуг.

Наблюдение:

Успешным риэлтором может стать только тот человек, которому нравится «служить» и который не видит в этом слове уничижительного для себя оттенка в его значении. Успешный риэлтор – в некоторой степени угодник для своих клиентов.

Замечательно, если вы обладаете даром красноречия, но только одно наличие такого дара не приведёт вас к успеху, потому что в риэлторской деятельности более ценен другой дар – дар молчания и активного слушания. Опытный риэлтор говорит в два раза меньше, чем слушает. Успешный риэлтор-профессионал очень внимательно слушает потенциального клиента, чтобы точно понять, чего он хочет, и таким образом определить для себя, как он может эффективно помочь обратившемуся за помощью человеку получить желаемое.

Иногда слышала от людей, потерявших или ищущих работу, мнение о том, что они никогда не пойдут работать агентом, потому что риэлторская деятельность – низкая неприятная работа, что агенты «впаривают» недвижимость. Более того на страницах одной московской газеты как-то читала объявления людей о поиске работы, практически каждый соискатель указывал в объявлении: «Кроме агентов и процентов.» Что ищут такие люди? Офис, где хорошо сидеть в течение дня, попивая чай или кофе, поглядывая в социальные сети? Высокий стабильный оклад за минимум сделанного? Почему, как сформировалось негативное мнение об агентах по недвижимости? Часто оно уходит корнями в советскую действительность, когда многие презрительно называли торговых работников «торгашами», реализующими из-под прилавка дефицитный товар. Возможно, у кого-то при слове «агент» рождается ассоциация с восточным базаром, когда продавцы активно зазывают покупателей и без перерыва хвалят свой товар. Могу предположить, что кто-то неточно понимает выражение «чёрные риэлторы», обозначающее настоящих мошенников, пристроившихся на рынке недвижимости. Всё это не имеет ничего общего с работой риэлтора-профессионала, потому что «впариватель» рассчитывает только на единственную встречу с клиентом, а опытный агент постоянно размышляет о долгосрочных отношениях с ним.

Ещё одно важное замечание. Пока не существуют специальные учебные заведения, где можно познать профессию риэлтора. Самое большое, что может быть, – месячные, трёхмесяч-

ные, максимум шестимесячные курсы. Но не думайте, что курсы – это всё. Настоящий риэлтор продолжает свою учёбу всегда и везде на протяжении всей своей торговой карьеры. Методы оттачивания мастерства различны. Главные из них – широкая каждодневная практика, дающая неограниченные возможности для проб, книги на тему продаж и по психологии, семинары, тренинги продаж и личностного роста, психологические студии, наблюдение за работой других риэлторов, общение с ними за круглым столом, наблюдение за работой продавцов, торгующих другим товаром, исследования, опыты, эксперименты, поиски нового нестандартного. В своём развитии риэлтор не имеет права остановиться даже на одну минуту. Остановиться для него — значит, сделать шаг назад.

Если вы хотите сделать карьеру в сфере недвижимости, у меня есть хорошая новость для вас: в Москве существует несколько вузов, которые предлагают получить специальность «Экспертиза и управление недвижимостью».

Наблюдение:

Для того чтобы стать успешным и эффективным риэлтором, получающим солидное вознаграждение, существует только один известный способ – работать много, особенно тогда, когда вы начинаете вашу риэлторскую практику.

Помните слова Тома Хопкинса, автора интереснейшей книги «Искусство торговать»: «Торговую деятельность можно определить, как самую высокооплачиваемую из тяжёлых работ и самую низкооплачиваемую из лёгких.»

Алгоритм проведения сделки с агентом или без?

Проведения сделки, например, простой продажи (покупки) квартиры, одинаково с участием агента по недвижимости или без него. В наше время рынок недвижимости – рынок достаточно цивилизованный. Многие люди ценят своё время, предпочитая решать жилищные вопросы, обращаясь к профессионалам и оплачивая их услуги. Тем не менее я встречала людей, весьма активных по своей жизненной позиции, готовых выполнить практически любую работу, в том числе и риэлторскую, самостоятельно. Именно им адресована данная глава.

Итак, назову этапы продажи:

- Оценка квартиры.
- Реклама.
- Показы.
- Договорённости с покупателем (продавцом).
- Подготовка сделки, включающая сбор необходимых для её проведения документов.
- День сделки: банк, составление договора (нотариального или в простой письменной форме), его регистрация.
- Юридическое и физическое освобождение квартиры, подписание акта приёма-передачи квартиры.

Для начала поясню, что такое **простая** продажа (покупка) квартиры. Простая продажа – реализация жилья с целью получения денег. Простая покупка – вложение имеющейся в наличии денежной суммы в недвижимость. Простая продажа (покупка), а её риэлторы ещё называют **свободной** продажей (покупкой), составляет примерно 20% от всех сделок, остальные 80% – альтернативные сделки, когда имеющаяся квартира реализуется для приобретения другой, большей, меньшей, в другом районе, в другом городе.

1. Оценка квартиры

Это один из основных вопросов, потому что при ошибочной оценке квартира продаётся либо очень быстро, при этом хозяин, естественно, теряет деньги, либо задерживается на рынке недвижимости, становясь неинтересной потенциальным покупателям, видящим в ней какие-то скрытые недостатки.

Существует лёгкий и достаточно простой способ оценки недвижимости – просмотр и изучение данных в газетах и журналах по недвижимости, публикующих объявления о продаже жилья, используя так называемый аналоговый метод. Что подразумевает данный метод? Он означает внимательное изучение цен на квартиры, подобные вашей по району, метражу, категории дома, состоянию. Конечно, хорошо бы увидеть схожие квартиры, сравнивая со своей, но это уже вопрос времени и желания. Правда, при личной оценке всегда присутствует субъективный фактор. Мои наблюдения показывают, что каждому владельцу квартиры, как правило, нравится его собственное жильё, трудно заметить его недостатки, а, значит, сложно быть объективным при определении его стоимости.

Хорошо понимаю владельцев недвижимости, потому что сама была в такой ситуации, когда меняла через куплю-продажу свою квартиру. Мне она казалась лучшей из всех, что продавались в то время в конкретном московском районе. Это нормальное явление, срабатывает субъективное видение, к которому присоединяются сильные эмоции, приятные воспоминания, связанные с жильём: раз своё, значит, лучшее, но согласитесь, что для правильной оценки квартиры это не очень хороший подход.

Естественно, возникают вопросы к продавцам недвижимости. Найдёте ли вы время, чтобы просмотреть квартиры, подобные вашей, для точного определения стоимости своей? Сможете ли вы сделать анализ цен тех квартир, которые продаются в вашем районе?

Существует ещё одно маленькое «но». Никто, кроме хозяина жилого объекта, покупателя и агента, если он участвует в продаже, не знает настоящей стоимости квартиры, по которой она была действительно реализована. Вот поэтому цены на жилые объекты в рекламных изданиях и цена настоящей продажи иногда не совпадают. Потом всегда необходимо помнить о таком понятии как торг, особенно на падающем рынке, то есть когда цены на недвижимость начинают снижаться.

Объясню на примере. В газете по недвижимости вы увидели, что квартиры, подобные вашей, стоят в среднем 3 000 000 рублей. Вы решаете оценить свою квартиру тоже в 3 000 000 рублей. Сложность заключается в том, что вы не знаете, что одна из подобных вашей квартире была реализована за 2 850 000 рублей., другая – вообще за 2 700 000 рублей, третья – за 2 930 000 рублей. Вы непреклонны и в объявлении указываете стоимость своей квартиры 3 000 000 рублей и... теряете драгоценное время, особенно важное на падающем рынке. Агенты по недвижимости, связанные друг с другом знают цену продажи квартиры или могут отследить среднюю динамику торга, они умеют проводить ценовой анализ недвижимости. Кстати, например, в Италии на сегодня разница между ценой рекламы и ценой продажи составляет 10%. А вы знаете разницу в вашем городе?

Аналоговый метод, применяемый для оценки недвижимости, хорош, но всё-таки не отличается точностью, ведь для того, чтобы качественно оценить недвижимость, надо учитывать не менее 20 параметров. В некоторых случаях и этого количества будет мало. Приведу некоторые факторы, влияющие на стоимость жилого помещения.

– Тип жилья (комната в коммунальной квартире, квартира эконом-класса, квартира улучшенной планировки, квартира в доме современных серий КОПЭ, П44Т, ПЗМ и др., квартира бизнес-класса, квартира премиум-класса).

– Количество квадратных метров. Помните о такой закономерности: чем больше квадратных метров имеет квартира, тем ниже стоимость 1 квадратного метра в ней (речь идёт о линейке квартир в однотипном доме, например, если рассматривать одно-, двух-, трёхкомнатные квартиры в «пятиэтажке», то самой дорогой стоимостью квадратного метра будет цена за метр у однокомнатной квартиры, а если в этом доме имеются коммунальные квартиры, то в таком случае самая высокая цена за квадратный метр будет у комнаты).

– Количество переходов права собственности (первичные документы или многочисленные сделки в истории квартиры). Учитывая факт, что с развитием рынка недвижимости в России становится сложнее подобрать квартиру с первичными правоустанавливающими документами, в рекламном объявлении о продаже подобных квартир рекомендую указывать информацию о «первичке» для привлечения большего числа потенциальных покупателей. Уверена, что на ваше объявление «клянут» не только агенты недвижимости, которым практически не придётся проверять историю жилого помещения, но и покупатели, подбирающие жильё самостоятельно, понимающие, что с «первичкой» они могут ощутимо сэкономить деньги и не привлекать специалиста по экспертизе недвижимости.

– Расположение (район города, его престиж, экология).

– Высота потолков (250 см или выше).

– Планировка (смежные или изолированные комнаты, совмещённый или отдельный санузел, количество санузлов, размеры кухни, наличие вспомогательных площадей, например, кладовок, встроенных шкафов, антресолей, гардеробных; есть ли возможность осуществить перепланировку и узаконить её).

– Этаж (квартира, расположенная на первом этаже, теряет в среднем 10% от стоимости (за исключением квартир, расположенных в домах в центре города или на первой линии в проходных местах, когда можно осуществить перевод жилого помещения в нежилое для использования в коммерческих целях); расположенная на последнем этаже, 2 – 5% от стоимости, если в доме нет полноценного технического этажа. В том случае, если техэтаж имеется, последний этаж не является понижающим цену критерием) (по стандартам Москвы).

– Состояние подъезда и придомовой территории.

– Кодовое запирающее устройство, домофон, консьерж, охрана, сигнализация

– Контингент, соседи в доме.

– Куда выходят окна (во двор, на шумную улицу, в тихий переулок, на эстакаду, на железную дорогу), вид из окна.

– Тип входной двери (обычная, металлическая, бронированная).

– Лифт, в том числе грузовой, количество лифтов в подъезде.

– Подземный гараж, автостоянки рядом с домом, платные парковки.

– Телефон (в связи с развитием мобильной связи данный показатель постепенно теряет актуальность). Если же телефон важен для вас, в момент подписания договора купли-продажи у нотариуса возьмите с продавца заявление о том, что он согласен на переоформление телефонного номера на имя нового владельца.

– Интернет, кабельное телевидение

– Современные стеклопакеты.

– Наличие лоджии или балкона, застеклены они или нет.

– Возможность использовать квартиру под офис или магазин в том случае, если она находится на 1 этаже.

– Тамбур, объединяющий несколько квартир, количество квартир в нём.

– Тип дома (кирпичный, панельный, блочный, монолитный, деревянный, монолитно-кирпичный).

– Перекрытия в доме (железобетонные, смешанные, деревянные).

– Обслуживание дома, эксплуатационные расходы.

- Насколько развита инфраструктура (магазины, рынки, предприятия сферы услуг, торговые центры, детские сады, школы, поликлиники, места для отдыха и занятий спортом)
- Транспортное обеспечение района
- Общее состояние квартиры, как давно был сделан ремонт, в том числе и капитальный. (К сожалению, свежий ремонт не оценивается в полную стоимость, но существенно помогает более быстрой реализации жилого объекта.)
- Условия продажи квартиры (свободная продажа, альтернативная, расселение квартиры, разъезд в несколько адресов. Свободные квартиры, например, в Москве, оцениваются на 10% дороже).

Что в квартире может снижать её стоимость?

- многочисленные переходы права собственности, то есть громоздкая «история» квартиры (от 5 и больше),
- невозможность указать в договоре полную рыночную стоимость квартиры, невозможность покупки квартиры с использованием ипотечных средств, когда владелец отказывается от покупателей-«ипотечников»,
- незаконная перепланировка,
- первый и второй этажи в многоэтажном доме (по стандартам Москвы),
- последний этаж без техэтажа в доме с лифтом,
- четвёртый и пятый этаж в «пятиэтажках» без лифта,
- угловая квартира,
- отсутствие балкона или лоджии,
- квартира без телефона или со спаренным телефоном,
- смежные комнаты,
- газовая колонка,
- совмещённый санузел,
- слабый напор воды,
- старые коммуникации,
- окна выходят на северную или южную сторону, шумную улицу, железнодорожные или трамвайные пути, эстакаду, промзону, кладбище,
- плохая транспортная ситуация, например, если в Москве квартира расположена в 6 – 10 остановках на наземном транспорте от станции метрополитена,
- требует полного косметического или капитального ремонта,
- пол покрыт линолеумом или деревянными досками,
- в доме лифт старого образца (без автоматически открывающихся дверей),
- подъезд не закрывается на кодовый замок,
- грязный подъезд,
- запущенный двор,
- дом, в котором находится квартира, требует капитального ремонта,
- неразвита инфраструктура.

Вышеназванные условия не стоит считать догмой. При оценке недвижимости всё очень индивидуально.

2. Реклама

Вы достаточно мудры и справились с оценкой квартиры. Вы знаете, какую сумму хотите получить за свою драгоценную недвижимость. Теперь наступает момент, когда надо сделать всё для того, чтобы о квартире узнало как можно больше потенциальных покупателей. Конечно, можно выйти на главную улицу или площадь в вашем городе и приставать к прохожим, предлагая квартиру, можно даже выкрикивать периодически: «Продаю двухкомнатную квартиру! Недорого!» Шучу! Вы уже догадались, что такая реклама является не очень эффективной. Конечно, бывают редкие случаи, когда в разговоре с друзьями и знакомыми с их стороны возникает интерес к вашей квартире, приводящий к продаже. Но это скорее исключение, чем правило.

Утверждаю, что без рекламы квартиру продать практически невозможно, конечно, не говорю о случайностях. Как же рекламировать недвижимость? Один способ – подать объявление о продаже в одно из риэлторских изданий (газеты и журналы по недвижимости) или в Интернет, указав номер домашнего или мобильного телефона, разумеется, вашего. При этом вы не знаете, в какое время дня вам позвонят, сможете ли вести свободный разговор, выполняя свои обязанности по работе. Трудно определить также честность, порядочность и надёжность позвонившего, тем более узнать его истинные намерения.

Объявления необходимо подавать регулярно, лучше два-три раза в неделю. Хорошо чередовать таким образом, чтобы в течение одной недели ваши объявления были опубликованы два раза, а в течение следующей – три. Второй способ – обзвонить как можно больше агентств недвижимости, имеющихся в вашем городе, предлагая квартиру к продаже. Понятно, что агентства не будут тратить деньги на рекламу квартиры без заключения эксклюзивного договора, но занести данные о жилом помещении в общегородскую базу смогут. Третий способ – расклейка объявлений о продаже вашей собственности в разрешённых местах. Не могу однозначно сказать, какой способ лучше: в каждом присутствуют свои плюсы и минусы. Иногда оптимально использование одного, а в другом случае и трёх мало.

Приведу пример рекламного объявления о продаже квартиры, находящейся в Москве:

1 – комнатная квартира, г. Москва, м. Бабушкинская, 5 минут транспортом, пр. Дежнёва, дом 63, 1/33/21,5/5,5, 9/9 блочно-го дома, балкон застеклён и обшит вагонкой, телефон неспаренный, санузел совмещённый, паркет, после косметического ремонта, чистый подъезд, тихо и зелено, свободна юридически и физически. 5300000 рублей.

Какие «подводные» камни есть на этом этапе продажи? Во-первых, вы становитесь открыты каждому человеку, проявившему интерес к вашей квартире, любому телефонному звонку. Конфиденциальность, чрезвычайно высоко ценящаяся при продаже жилья, исчезает.

Во-вторых, вам могут звонить в **любое** время. На этом этапе напрашиваются важные вопросы:

- Сможете ли вы регулярно отвечать на поступающие звонки?
- Позволит ли вам это ваша работа? Ваш образ жизни?
- Сможете ли вы спокойно отвечать на разные вопросы незнакомых людей, иногда конфиденциального характера?
- Знаете ли вы, что говорить, а что нет?

В-третьих, несмотря на рекламу, которую вы сделали, существуют другие способы продвижения квартиры на рынок, но скорее всего они вам неизвестны, потому что вы не являетесь риэлтором. Сможете ли вы организовать день открытых дверей, проведение которого является великолепным продвижением объекта на рынке недвижимости? Под силу ли вам напечатать и распространить специальные флаеры и листовки? Знаете ли вы, где их распространять? Что

написать на них? Можете ли вы организовать виртуальный показ квартиры? Это вопросы к размышлению.

3. Показы

Наступает время, когда кто-то из позвонивших по вашему рекламному объявлению высказывает вам желание посмотреть квартиру. Конечно, показ квартиры – целое искусство, которым в совершенстве владеют профессиональные риэлторы, но и обычный человек может с этим справиться при желании.

Несколько блиц-советов:

- сделайте качественную генеральную уборку квартиры, наведите везде порядок;
- если в квартире пока находится мебель, уберите все мелкие предметы, служащие украшениями, с поля зрения; считается, что они захламляют квартиру;
- если мебель из квартиры вывезена, оставьте хотя бы шторы и люстры, с ними квартира выглядит уютнее;
- не впускайте сразу в квартиру всех желающих посмотреть её, назначайте показы на разное время;
- во время показа держите пришедших в зоне своего внимания, особенно в том случае, если вы живете в продаваемой квартире;
- лучше отвечать на поставленные вопросы, нежели самому рассказывать о квартире, доме, соседях;
- знайте параметры вашей собственности; имейте при себе ксерокопии правоустанавливающих документов;
- если во время просмотра покупатель начинают говорить о торге, лучше уйти от обсуждения этого вопроса, потому что психологически это всегда легче сделать по телефону.

Коллега рассказала мне, что однажды на семинаре преподаватель высказал мнение, что запахи свежесваренного кофе, корицы, ванили способствуют продажам. Да, если квартира, аккуратная и ухоженная, нет, если квартира требует вмешательства рабочих по ремонту.

Теперь несколько советов покупателям. Если что-то привлекло вас в просматриваемой квартире, не торопитесь сразу говорить «да». Попросите показать вам правоустанавливающие документы на квартиру или их копии. После выхода из квартиры посмотрите внимательно на дверь с номером, сравнив его соответствие с другими находящимися на этой же площадке. Поднимитесь на этаж выше, рассмотрите дверь квартиры, расположенной над той, в которой вы только что побывали.

Вообще обычная дверь может рассказать о многом. Если она неаккуратная, со следами многократных замен замков и взломов, лучше заранее поинтересоваться, кто здесь живёт, чтобы потом, после приобретения квартиры не страдать от «приятного» соседства. Вы, конечно, понимаете, о чём я говорю. Историю про двери разместила в книге «Секреты покупки и продажи квартиры без риска».

4. Договорённости с продавцом (покупателем)

Если вы получили от покупателя выгодное для вас предложение в устной форме, не спешите прекращать рекламу и показы. Устное пожелание ещё ничего не значит. Решение приобрести вашу квартиру необходимо зафиксировать письменным обязательством, при этом поставив вопрос о получении предоплаты как знака серьёзности намерения о покупке. Если же покупатель не спешит связывать себя подобным обязательством, лучше с ним не иметь дела и продолжить работу. Этот совет относится к продавцам квартир.

Если же вы покупатель, можете ограничиться устным обещанием, особенно в том случае, если вариант не удовлетворяет на 100%, и у вас есть желание продолжить поиски. Однако нужно понимать, что и продавец продолжает продажу.

Следующий момент очень важен. На что необходимо обратить внимание при договорённости с покупателем (продавцом)? Для покупателя нужно указать адрес квартиры, её цену, сроки продажи, юридического (снятие с регистрационного учёта) и физического (вывоз мебели и вещей) освобождения, получить с продавца расписку о внесённой предоплате. Для продавца важным является вопрос, как обозначить получаемую от покупателя денежную сумму: задаток или аванс.

Здесь есть некоторые тонкости. Если продавец подписывает соглашение о задатке, то он должен понимать, что расторжение договора о намерениях, то есть отказ от продажи квартиры этому покупателю, предусматривает возврат суммы в двойном размере. Например, если покупатель дал продавцу **задаток** в размере 15 000 рублей, при отказе в продаже этому покупателю надо вернуть 30 000 рублей. Если же своё обязательство не исполнит покупатель и откажется покупать квартиру, то задаток, данный им продавцу, не возвращается и является своеобразным материальным возмещением хозяину квартиры за потерянное им время. Аванс же возвращается всегда и в том размере, в котором он был внесён. На мой взгляд, вносимые деньги лучше обозначать денежной суммой, естественно, прописывая штрафные санкции в случае отказа от сделки с той или другой стороны. Хотя отмечу, что всё слишком индивидуально, зависит от позиции, которую займёт каждая сторона на переговорах.

Если продавец нашёл покупателя без агентства, переговоры лучше проводить в своей квартире или же на нейтральной территории, где можно чувствовать себя психологически защищённым, спокойным.

Если продавец нашёл покупателя, который пришёл с агентом, – это большая удача. Профессиональный агент по недвижимости приложит все силы, чтобы довести сделку до победного результата. Понятно, что он будет действовать в интересах своего клиента.

5. Подготовка сделки, включающая сбор необходимых для неё документов

Если договорённости устроили обе стороны, для продавца начинается сбор документов, причем не растянутый по времени, а проведенный в определенные сроки, как это диктует подписанное сторонами обязательство. Список документов небольшой:

– Правоустанавливающие документы на квартиру зависят от способа получения прав собственности: договор передачи, свидетельство о собственности на жилище, свидетельство о праве на наследство по закону или по завещанию, договор мены, договор купли-продажи, договор аренды, дарения, решение суда и другие. Это главные документы на квартиру, и к ним надо отнестись очень серьёзно.

В моей практике встречались хозяева квартир, совершенно уверенные, что уж с их правоустанавливающими документами всё в порядке. Вдруг, например, в процессе беседы выяснялось, что кто-то из собственников умер, а наследство не открывалось, потому что просто не знали, считали, что раз зарегистрированы в данной квартире, то всё в порядке.

*Однажды произошла история, которую можно отнести к разряду курьёзных. Как-то ко мне по рекомендации обратилась дама, которая при первом разговоре по телефону произвела впечатление юридически подкованной женщины. Она сказала, что хочет обменять двухкомнатную квартиру на однокомнатную в том же районе и получить доплату. Это реальная работа. На мой вопрос о правоустанавливающих документах на свою квартиру ответила, что квартира приватизированная, родители умерли, наследство она не оформила по причине занятости, поэтому просит меня заняться этим параллельно с продажей. Отвечаю: «Да, хорошо,» – и назначаю встречу. Каково было моё удивление, когда она показала мне вместо договора передачи и свидетельства о приватизации, договор мены, представленный в двух экземплярах, экземпляр умершего отца был утерян и подлежал восстановлению. По незнанию она полагала, что раз квартира собственная, значит во всех случаях **приватизированная**. А ведь приватизированная квартира может быть только один раз. Её история закончилась благополучно. К моменту продажи все документы у нас были в идеальном порядке.*

– В БТИ (Бюро технической инвентаризации) необходимо получить технический паспорт.

– В ЕИРЦ, ЖЭКе, ЖСК или ТСЖ нужно взять:

– **выписку из домовой книги** (в паспортном столе);

– **копию финансово-лицевого счёта** (в бухгалтерии).

Данные документы действительны 1 месяц. Если продаётся свободная квартира в доме, имеющем статус «новостройка», то собственнику придётся взять справку о том, что лицевой счёт не открывался (бухгалтерия), что в квартире никто не зарегистрирован (паспортный стол).

Вышеперечисленные документы может получить и представитель собственника, имеющий на руках нотариально заверенную доверенность с точным перечнем соответствующих действий. Советую доверенному лицу заранее позаботиться о наличии копий доверенности. Пусть среди них будет несколько копий, заверенных нотариусом.

– **Нотариально удостоверенное согласие супруга на продажу (покупку)**, если таковое необходимо. Квартира, например, была оформлена на одного из супругов (мужа или жену), тогда другой, не указанный в договоре, даёт свое согласие.

– **Разрешение органов опеки и попечительства** получают в том случае, если собственником является несовершеннолетний, лицо, признанное судом недееспособным, ограниченно дееспособным, если в квартире проживают члены семьи собственника, находящиеся под опекой и попечительством, или несовершеннолетние члены семьи собственника, оставшиеся без родительского попечения.

– **Действительные паспорта участников сделки.** (Списки документов и их сроки действия ориентированы на Москву. Иногда они меняются в зависимости от требований органов государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.)

Процедура сбора документов иногда становится утомительной из-за наличия очередей и незнания графика работы организаций, где их получают. Прежде, чем начать сбор документов, узнайте порядок работы соответствующих организаций. Например, ЕИРЦ (единый информационно-расчётный центр) или ЖЭКи иногда имеют свой индивидуальный график работы, но большинство придерживаются стандартного графика работы.

Хочу предостеречь собирающих документы. Помните о человеческом факторе! Служащие, выдающие документы, не машины, иногда они могут ошибаться. Прежде, чем покинуть то или иное учреждение, внимательно проверьте на полученных документах соответствие фамилий, адресов, площадей, наличие дат, подписей и их расшифровок, чтобы в случае ошибок не начинать процедуру по сбору с начала. Кроме того документы должны быть написаны грамотно с точки зрения орфографии русского языка, не должны иметь зачеркиваний, исправлений, подчисток, помарок. Если документы рукописные, надо проследить, чтобы они были написаны одной ручкой. На распечатанных из компьютерной программы документах также нужно проверить правильность данных.

6. День сделки: банк, составление договора (нотариального или в простой письменной форме), его регистрация

В ходе проведения любой сделки одним из важнейших моментов является вопрос о взаиморасчётах. В какой момент передаются деньги?

Следует помнить, что деньги должны передаваться только после государственной регистрации договора купли-продажи квартиры. Стороны – участники сделки, сначала подают все необходимые документы для регистрации, ожидают положенный срок, получают зарегистрированный договор купли-продажи. Бывают редкие случаи, когда в течение времени между подачей и получением договора может произойти приостановка государственной регистрации, инициированная одной из сторон. Вот почему деньги до момента государственной регистрации передавать не стоит.

В настоящее время хорошо зарекомендовал себя способ передачи денег через банковскую ячейку с одновременным составлением дополнительного соглашения к договору о пользовании банковской ячейки, в котором чётко прописывается кто, когда, при каких условиях может получить деньги. Как правило, забирает деньги продавец или указанное им лицо после окончания государственной регистрации договора купли-продажи, предъявляя при этом не только свой паспорт, но и оригинал договора, прошедшего государственную регистрацию, с ксерокопией, которая остаётся в банковском архиве. Сегодня с упразднением бумажных документов может быть показана выписка из ЕГРП.

Кроме того, в дополнительном соглашении к банковскому договору обязательно имеется указание на то, что если по истечении отведённых для продавца дней он за деньгами не придёт, например, по причине отказа от продажи квартиры, смерти уже после закладки денежных средств, то, естественно, деньги забирает покупатель в отведённые для него сроки, которые также фиксируются письменно. Эта простая технология передачи денежных средств характерна для того случая, когда речь идёт о **свободной** продаже или покупке. Вы помните, что в таком случае собственник продаёт жильё с целью получения денежных средств. Если мы говорим об альтернативной купле-продаже, когда взамен продаваемой квартиры приобретается другая, и может выстроиться цепочка минимум из двух, а максимум, допустим, десяти квартир, то и условия, прописанные в дополнительном соглашении к договору о пользовании банковской ячейки, будут другими, исходящими из конкретной ситуации и согласно договорённостям, достигнутым всеми участниками.

Как правило, до момента государственной регистрации сделки ключ от банковской ячейки хранится у покупателя или в агентстве недвижимости, но сразу же после регистрации ключ надо передать продавцу или лицу, которое изымает деньги из банковской ячейки. Чтобы не было беспокойства по поводу своевременного получения ключа, советую продавцу взять с покупателя обязательство с указанием срока, когда ключ будет обязательно передан. Если ключ остаётся на хранении в агентстве, то оно обычно выдаёт продавцу и покупателю гарантийные письма с описанием условий выдачи ключа.

При закладывании денег в банковскую ячейку присутствуют продавец, покупатель, уполномоченный сотрудник банка. При этом во многих банках предоставляется замечательная услуга по пересчёту и проверке принесенных денег, которой лучше воспользоваться. Данная услуга, разумеется, платная. При выборе банка будьте внимательны!

Встречаются ситуации, когда продавец получает деньги в два этапа. Таким случаем может быть, например, следующий. На момент сделки продавец зарегистрирован в продаваемой квартире, но он даёт нотариально заверенное обязательство сняться с регистрационного учёта в определенный срок. В подобном случае деньги можно разложить в две банковские ячейки: основная сумма в одну, небольшая (удержание под выписку из квартиры) – в другую. И в ту,

другую, доступом может быть выписка из домовой книги из того ЖЭКа или ЕИРЦ, куда прописался продавец, а также паспорт со штампом о регистрации по новому месту жительства. Иные способы передачи денег описаны в моей книге «Профессия риэлтор. 48 шагов на пути к успеху».

После закладки денег предстоит подписание договора купли-продажи либо у нотариуса либо договора купли-продажи, составленного в простой письменной форме со всеми необходимыми пунктами. Это ваше право, какую форму, нотариальную или в простой письменной форме, выбрать. Действительна и та, и другая. Но моим клиентам я часто рекомендую нотариальную. В чём её преимущество? Дело в том, что обязанностью нотариуса является разъяснение смысла и значения заключаемого договора обратившимся к нему покупателю и продавцу. Кроме того, прежде чем удостоверить сделку, нотариус беседует с людьми, убеждаясь, что стороны хорошо понимают значение своих действий, находятся в нормальном состоянии и не заблуждаются, например, по причине плохого самочувствия. Если вы решили сэкономить на оплате услуг нотариуса, то заблаговременно попросите собственника недвижимости и всех, кто зарегистрирован на продаваемой жилой площади, получать справки из ПНД (психоневродиспансер) и НД (наркодиспансер), чтобы оградить себя от покупки квартиры у людей, являющихся недееспособными. Проследите, чтобы медицинские справки из названных учреждений не оказались поддельными.

Последний момент – подача договора на государственную регистрацию.

7. Юридическое и физическое освобождение квартиры, акт приема-передачи

После того, как договор купли-продажи зарегистрирован, наступает следующий этап сделки – передача квартиры, подписание акта передачи. Этому торжественному моменту предшествует физическое освобождение квартиры, то есть вывоз вещей и мебели, если таковые имелись в квартире, и юридическое освобождение квартиры, то есть постановка на регистрационный учет продавца по новому месту жительства, если он не успел сделать этого до сделки. В таком случае необходимо изначально договориться об удержании небольшой суммы денег, чтобы стимулировать продавца побыстрее делать эти шаги.

Акт передачи квартиры – документ, составляемый сторонами – участниками в простой письменной форме, где они подтверждают своими подписями, что квартира передана (получена) в том виде, в каком была на просмотре, кроме того переданы (получены) ключи от квартиры, платёжные документы, демонстрирующие отсутствие задолженностей за коммунальные услуги.

Обращаю особое внимание на слова «квартира передана в том виде, в каком была на просмотре». В данном случае следует быть бдительным покупателю квартиры, но и продавец не должен после получения задатка или аванса менять смесители на кухне или в ванной на более дешёвые, чем были на показе, снимать с дверей дорогостоящие ручки, наносить квартире иной ущерб. Чтобы не было неожиданных сюрпризов, на этапе первых договорённостей и внесения задатка или аванса продавцу и покупателю надо составить **опись** того, что остаётся в квартире, скрепив её подписями сторон, оставив каждому участнику по экземпляру. Это особенно актуально в том случае, если продаётся квартира с дорогим ремонтом или квартира, меблированная полностью или частично. Для подобных случаев рекомендую покупателям составить соглашение с продавцом квартиры о том, что будет удержана некая денежная сумма от стоимости квартиры и возвращена, например, при подписании акта передачи, когда покупатель может убедиться, что квартира находится в том состоянии, в каком он видел её при просмотре.

На рынке недвижимости Москвы был период, когда справка об отсутствии задолженностей входила в пакет документов, которые подавались на регистрацию сделки. Позднее эту справку отменили. Зря, потому что увеличилось количество случаев, когда продаваемая квартира имеет задолженности по коммунальным платежам. Настоятельно советую покупателям проконтролировать вопрос с оплатой коммунальных платежей, несмотря на то, что в случае неуплаты долги относятся к предыдущему собственнику квартиры. К сожалению, иногда сложно доказать работникам ЖЭКа или ЕИРЦ, что к вам долги не относятся, особенно в том случае, если вам нужно быстро зарегистрироваться в квартиру или получить необходимые справки, например для пенсии или субсидии. Уважающие себя и покупателя продавцы не ленятся взять в соответствующих организациях справки об отсутствии задолженностей.

Продавцу квартиры лучше помнить о том, что если договор купли-продажи зарегистрирован, деньги им получены, но акт передачи квартиры не подписан по какой-либо причине, в случае, например, пожара или залива жилого помещения соседями вся ответственность лежит только на нём, бывшем владельце. Если же акт передачи подписан обеими сторонами, в случае непредвиденных событий отвечает уже новый собственник. Помните об этом, пожалуйста. В акте нужно указать, что стороны произвели взаиморасчёты и не имеют друг к другу претензий. Нотариальное заверение акта передачи квартиры не требуется. (По стандартам г. Москвы.) Покупателю рекомендую взять расписку от продавца о получении денег за проданную квартиру. Помните, что расписка должна быть полностью рукописной. Образцы акта передачи квартиры и расписки разместила в книге «Секреты покупки и продажи квартиры без

риска». После этого только поздравления обеим сторонам! Всё легко и просто. Но это только на первый взгляд. Вы достаточно мудры и понимаете, что сложности имеются, и лучше их миновать при помощи профессионального риэлтора. Ведь мы же не лечимся самостоятельно в случае заболевания, а спешим к толковому доктору. Вот почему и в «квартирном» вопросе лучше позвонить грамотному специалисту.

Риэлтор-профессионал

Каждый риэлтор имеет свой неповторимый и индивидуальный стиль в работе и общении с клиентами. Стиль формируется под влиянием наследственных факторов, условий воспитания, полученного жизненного опыта, проявлений индивидуально-психологических особенностей характера человека в семье, с родственниками, с друзьями, на работе, в общественных местах. Риэлтор может быть по складу своего характера уравновешенным человеком или, наоборот, раздражительным; он может быть общительным или неразговорчивым; подвижным или медлительным; человеком, стремящимся к диалогу или жестким, доминирующим, навязывающим каждому личное мнение.

Если есть желание стать агентом по недвижимости, стоит понаблюдать за собой, изучить свой характер для того, чтобы некоторые неприятные его черты, если таковые имеются, не мешали вашему эффективному взаимодействию с клиентами. Например, если в жизни вы человек медлительный, то предположительно вам будет трудно заниматься риэлторской деятельностью. Но если ваше желание войти в профессию действительно велико, вы можете легко развить такие качества, как находчивость, подвижность, активность, а медлительность вместе с внимательностью можете использовать при изучении различных документов, где данные качества весьма приветствуются.

В любой профессии человек играет так называемую «профессиональную» роль, которая реализуется в определённых формах его поведения и общения. Существуют стереотипы по поводу той или иной профессии: например, можно услышать, что бухгалтер сухой, занудный; учитель правильный, обязательный, поучает, наставляет; парикмахер разговорчивый и т. д.

Какой же риэлтор? Мои наблюдения и общение с разными риэлторами в течение многих лет показывают, что наиболее успешны те риэлторы, которые, играя свою «профессиональную» роль, проявляют следующие качества:

- внутренняя позитивная установка,
- энергичность,
- настойчивость,
- умение учиться на ошибках,
- честность,
- обязательность,
- профессионализм,
- желание достичь успеха,
- планирование,
- вера в себя, предлагаемую услугу, в агентство.

Внутренняя установка проявляется в настроении, отношении к своей работе, коллегам, клиентам, психологической готовности совершить сделку. В повседневной жизни каждый из нас замечает, что с одним человеком после знакомства хочется продолжить общение, а с другим вы стремитесь отказаться от контакта уже после нескольких минут разговора. Все дело в том, что в ходе коммуникации, сознательно или бессознательно, мы чувствуем внутренний настрой человека, его стиль общения и решение о том, общаться или нет, мы принимаем под влиянием именно этого настроя и стиля общения.

Рассмотрим несколько ситуаций. Если риэлтор проявил к клиенту неподдельное внимание и интерес, со знанием дела и воодушевлением рассказал о предлагаемой квартире или услугах агентства, клиент думает примерно так: «Какой доброжелательный человек! Как всё объяснил! С ним можно продуктивно работать.» Если у риэлтора проявляется негативное настроение, пренебрежительное отношение к клиенту, то клиент, чувствуя это, реагирует ана-

логично: «Агент грубоват со мной, не стремится к диалогу, лучше завершить наше общение, ведь такой человек будет работать спустя рукава.» Если же у риэлтора безразличное настроение, и у клиента возникает соответствующее, и он размышляет: «Агент говорит как-то неуверенно, равнодушно, наверно, предлагает мне не очень хороший вариант, скрывает какой-то недостаток. Что-то здесь подозрительное. А раз так, зачем мне тратить свое время на просмотр такой квартиры.» В каждой из ситуаций действует закон психологического заражения. Вот почему очень важна внутренняя именно позитивная установка риэлтора. Как практический психолог сталкиваюсь с таким понятием как автоматические иррациональные убеждения, мешающие счастливо жить их обладателям. Однако есть хорошая новость: мысли и убеждения можно менять. Конечно, нужны желание и усилия.

Риэлтор – профессия, за которой стоит человек с личной жизнью, проблемами, разными житейскими ситуациями. Например, в моей профессиональной деятельности бывали дни, когда с утра понимаешь, что находишься в минусе, ничего не ладится, запланированное срывается или просто болит голова, плохое самочувствие и необходимо идти к врачу. Конечно, это не норма. Но согласитесь: бывает! Агент по недвижимости тоже человек и ничто человеческое ему не чуждо. В таком случае лучше принять решение и не ходить на работу, отменить телефонные звонки, встречи, чем совершить серьёзную ошибку или по причине плохого самочувствия или настроения ввязаться в сражение с кем-то, что обойдётся потерей репутации и клиентов. Лучше отказаться от запланированного просмотра, чем провести его на низком уровне. Считаю, что не стоит показывать клиентам наши слабости, потому что каждый клиент мечтает сотрудничать с сильным, уверенным в себе риэлтором.

В ходе работы я постепенно пришла к выводу, что внутреннюю установку можно планировать и изменять так же, как мы планируем и меняем, если нужно, рабочий день, распорядок. Несколько рецептов о том, как преобразовать негативную внутреннюю установку в позитивную. Вспомните вашу удачную сделку, когда всё произошло легко и радостно. Что вы чувствовали тогда? Какие слова произносили? Какие люди были рядом с вами в тот момент? Во что вы были одеты? Какое было время года? Где всё это происходило? Представьте себе эту ситуацию. Мысленно перенеситесь в то время. Создайте яркую картинку. Рассмотрите её внимательно! Проживите ещё раз эти минуты как можно более эмоционально. Когда нет настроения, когда вы чувствуете себя не на высоте, хорошо вспоминать и представлять эту вашу радостную, победную ситуацию. Ещё очень важно накапливать моменты ваших побед и запоминать их, а ещё лучше записывать.

В день, когда всё идёт, как надо, уделите несколько минут себе. Возьмите лист бумаги и запишите на нём ваши достижения, которыми вы гордитесь. У каждого человека их найдётся немало, уверяю вас. Когда нет настроения, простое перечитывание даст вам огромный приток бодрости и хорошего самочувствия.

Ещё мне нравится метод, который предлагает Джон Кехо, автор книги «Подсознание может всё». Я была участницей его семинара в Москве и иногда использую его метод аффирмаций (утверждений).

Джон Кехо увлекательно рассказал об одной девушке, посетившей его семинар, о том, как она смогла трансформировать усталость и нежелание что-либо делать в конце рабочего дня в хорошее настроение и множество домашних дел вечером. Для этого нужно подобрать подходящую аффирмацию (утверждение). Например, «Я чувствую себя хорошо», «У меня всё получается замечательно», «Я успеваю сделать работу во время», «Я бодрая и энергичная», «Я организую мой рабочий день наилучшим образом» и другие подходящие, обязательно поставив глаголы в настоящем времени. Несколько раз проговорите ваше персональное утверждение вслух или про себя, кому как нравится, или перечитайте, если оно записано. Это упражнение очень продуктивно и основано на законах, по которым работает психика человека. Дело в том, что любому возникшему чувству, позитивному или негативному, а, значит, и настроению,

предшествуют соответствующие мысли. Измените ваши мысли, и автоматически изменится ваше чувство и настроение. Прекрасные мысли притягивают прекрасное, а позитивные представления привлекают такие же моменты. Помните слова великого русского писателя Л.Н.Толстого: «Всякая мысль, выраженная словами, есть сила, действие которой беспредельно.»

В жизни риэлтора бывают такие ситуации, о которых говорят: «Человек не принадлежит самому себе». Поясню подробнее. Например, вы отлично поработали с покупателем, заключили договор о покупке квартиры, внесли предоплату, провели всю подготовительную работу, собрав документы для сделки, наметили время, сделали контрольные звонки всем участникам. Наконец, завтра сделка. Встаёте утром с температурой и болью в горле. Настроение хуже некуда. Но отменить ничего нельзя: есть договорённости, обязательства, сроки, штрафы, контрагенты, люди-участники сделки, которые уже отпросились с работы. В моей профессиональной деятельности были подобные ситуации. Здесь и приходит на помощь вот такое ментальное перепрограммирование. Попробуйте – помогает. Конечно, если ситуация критическая, стоит обратиться к руководству и друзьям-коллегам за помощью.

Если же приходится работать в таком состоянии, помните, что клиентов особо не интересуется ваше самочувствие, жалобы и нытьё совсем не к лицу риэлтора, и на вопрос: «Как вы себя чувствуете?» лучше ответить: «Спасибо, хорошо.»

По наблюдениям психологов в нашей жизни существуют простейшие вещи, потрясающе способствующие улучшению настроения. Перечислю некоторые из них: чистота тела, комфортная одежда, удобная обувь, дружеские отношения, улыбка, горячий чай, лёгкий парфюм с нежным запахом, терпение, тактичность, нравящаяся музыка, тёплые цвета в одежде и окружающем пространстве, времяпрепровождение на природе среди зелени, спокойствие, уверенность в себе, приятный голос, ходьба, красивые рабочие принадлежности, нормальная температура в помещении. И наоборот есть то, что разрушает хорошее настроение: злоба, крик, ненадёжность, сплетни и пересуды, жадность, зависть, телесные боли, страхи, ревность, недосыпание, заботы, суета, высокомерие, спешка, упрямство, визгливый голос, агрессивное поведение, беспокойство, слабая самодисциплина. Зная это, можно регулировать своё состояние и настроение, а, значит, и свою внутреннюю установку.

Человек, в том числе и риэлтор, – не завод или фабрика, где работают машины. Ему приходится рассчитывать на силы своего тела и ума, на свою **энергию**, к которой надо относиться бережно и трепетно. Хорошо, если матушка-природа подарила вам энергичность. А если нет? Здесь помогут традиционные советы: правильное питание, физическая активность, пребывание на свежем воздухе, здоровый сон.

Что забирает у нас энергию? Отрицательные эмоции, негативное воображение, пустые разговоры, ложь самому себе. Что даёт нам энергию? Положительные эмоции, новые впечатления, в том числе и высокие, умение помолчать, расслабление тела, достижения в жизни, одобрение и поддержка со стороны других людей.

Существует ещё одна удивительная вещь, способная наполнять нас энергией. Это **желание**. Называю его ярким огнём, ведущим к цели. Настоящее желание дарит любому человеку бесконечную энергию плюс успех, который тем вероятнее, чем сильнее стремление его достичь. Откуда же берётся желание идти к своей цели? Можно назвать два мотива: человек должен верить, что достижение цели принесёт эмоциональное или денежное вознаграждение или то и другое вместе взятое, человек должен заниматься именно тем делом, которое ему очень-очень нравится.

Мой опыт показывает, что профессия риэлтора способна наполнить человека необходимой энергией, особенно тогда, когда занимаясь риэлторской деятельностью, вы параллельно решаете собственные жилищные вопросы. Кстати, знаете ли вы, что 18% риэлторов пришли в профессию для того, чтобы решить личный квартирный вопрос? По-моему, такой шаг прекрасен. Если впоследствии агент прекратит риэлторскую деятельность по разным причинам,

то по крайней мере поможет самому себе и своей семье, сэкономит приличную денежную сумму, потому что не будет платить комиссионные агентству, не будет сетовать на государство, не обеспечившее его квартирой.

Когда я делала первые шаги на рынке недвижимости, у меня была цель – приобрести собственную квартиру. Это было действительно страстное заветное желание. Я думала об этом двадцать четыре часа в сутки, маленькие листочки с записанной целью были повсюду: в ежедневнике, на зеркале, у плиты. Я бралась за любую, иногда, казалось, безнадёжную работу, была готова работать в выходные, подменяла коллег на дежурствах, если они не могли выйти по какой-либо причине, бесконечно училась, планировала все действия. В конце концов достигла поставленной цели.

Хочу подчеркнуть, что очень важно иметь цель личную, я бы сказала житейскую, для продуктивной работы. Если вы уже обладатель хорошей квартиры, можно придумать другие желания и цели. И это легко. Ведь недаром говорят, что карман желаний любого человека всегда полон.

Если вы уже имеете какое-то желание, то очень легко проверить, заветное ли оно. Для этого стоит задать себе вопрос: «Действительно ли я хочу этого так сильно, что готов терпеть расходы, неудобства, недосыпание, другие неприятные последствия, которые могут быть на моём пути к данной цели?» и честно ответить на него. Если вы ответили: «Да», обязательно запишите такое желание, используя глаголы настоящего времени. Например, «Я покупаю двухкомнатную квартиру, расположенную на морском побережье, в 2020 году.» Если мечтаете о доме, то важно визуализировать (представлять), какой дом, вы покупаете, где, сколько в нём комнат, сколько этажей, есть ли балкон или терраса, камин, растут ли вокруг фруктовые деревья, какие ещё есть деревья, имеется ли бассейн и т. д. Если вы вдруг увидели в каком-то журнале строение, похожее на дом вашей мечты, вырежьте эту картинку и храните рядом с записанным желанием. Для любителей эзотерики я написала главу в книге «Фэн-шуй. Деньги, квартира, карьера» о том, как сделать самому карту желаний, как запустить её в работу.

Будьте смелыми! Обязательно признавайтесь самому себе в наличии тех или иных желаний, даже невыполнимых, на ваш взгляд. В реальности невыполнимых желаний очень мало. Для самомотивации знакомьтесь с биографиями людей, достигших успеха и исполнивших свои заветные желания. Помните слова итальянского поэта Петрарки: «Надежда и желание взаимно подстрекают друг друга, так что когда одно холодеет, другое стынет, и когда одно разгорается, то закипает другое.» Чтобы не угасал огонь уверенности в исполнении вашего желания, старайтесь постоянно исполнять мелкие желания, потому что таким образом вы улучшаете своё настроение, получаете дополнительную энергию и радость жизни, вам становится легче двигаться дальше. Например, у вас появилось желание выпить чашку чая или кофе, вы заходите в кафе, заказываете тот напиток, который хотите выпить в данный момент, пьёте. Маленькое желание исполнилось! Это можно подтвердить, громко сказав: «Да, да, да! Моё желание исполнено!»

Приведу мой собственный пример. Когда я жила в Москве, у меня была маленькая мечта: отправиться в отпуск в страну, расположенную на морском побережье, выбрать отель, находящийся прямо на берегу моря, в один из дней проснуться очень рано, буквально на рассвете, прийти на пляж, когда на нём нет ни души, поплавать, подставить тело под лучи утреннего солнца, только после этого с аппетитом позавтракать. Лет 15 назад, когда отдыхала в Турции, я исполнила это желание, именно так, как хотела сама. Такие моменты важны в жизни каждого человека: растёт и крепнет уверенность в том, что если малое вам по плечу, значит, однажды вы обязательно справитесь и с большим.

Если для исполнения вашего желания нужны денежные средства, помните, что излишнее самоограничение, аскетизм сильно снижают энергетику, понижают тонус, ослабляют иммунитет, в результате вы можете стать тоскливым, подавленным, постепенно теряющим самоуваже-

ние, наконец, считающим, что вы не достойны исполнения мелких желаний, а, значит, и про крупные придётся забыть. Вот почему откладывать деньги на серьёзные приобретения – это замечательно, но только без резкого ограничения ваших потребностей.

Главное – чётко разберитесь в том, что значит желания истинные и ложные. Напомню тем, кто позабыл: истинные желания – те, что идут непосредственно от вас, ложные желания те, которые вам навязывают другие люди. **Чтобы жить в согласии с самим собой, важно исполнять собственные желания.**

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.