



Вячеслав Егоров

Правила выстраивания отношений с собственниками дорогой недвижимости



16+

Вячеслав Егоров

**Правила выстраивания
отношений с собственниками
дорогой недвижимости**

«ЛитРес: Самиздат»

2017

Егоров В. А.

Правила выстраивания отношений с собственниками дорогой недвижимости / В. А. Егоров — «ЛитРес: Самиздат», 2017

Книга будет интересна как профессиональным агентам по недвижимости, работающим в дорогом сегменте, так и людям, занятым в продажах услуг вообще. Автор знакомит читателя с практикой выстраивания доверительных отношений с клиентами, правилами построения переговорного процесса, различными стратегиями переговоров. Как стать мастером общения, научиться использовать инструменты продвижения дорогих элитных и коммерческих объектов? Это не сухая теория, а информация, подтвержденная примерами от лучших экспертов. В книге вы найдете рецепты построения успешного бизнеса, научитесь эффективно использовать свои основные ресурсы – время и энергию.

© Егоров В. А., 2017

© ЛитРес: Самиздат, 2017

Отправная точка вашего успеха

Займись тем, что тебе нравится, и ты не будешь работать ни дня в своей жизни
Конфуций

Когда несколько лет назад я провел первую сделку с дорогим объектом – это была продажа автосалона – я понял, что работа в сегменте коммерческой и элитной недвижимости – именно то, на чем мне необходимо сосредоточить свое внимание. Поиск покупателя занял почти три месяца, подготовка к сделке тянулась более полугода. Несколько раз все находилось под угрозой срыва и, когда мы уже практически смирились с тщетностью своих долгих и кропотливых усилий по организации продажи, покупатели вдруг заявили о готовности купить объект. Сама сделка прошла на удивление быстро и спокойно, стороны произвели расчет между собой, а продавец – наш заказчик – в этот же день рассчитался с нами. Комиссия составляла пять процентов от стоимости объекта и, когда я подводил итоги уходящего года, то обнаружил, что прибыль компании от этой сделки покрыла полугодовую прибыль от всех остальных сделок с обычными квартирами, домами, то есть с объектами из более недорогого сегмента. Еще три сделки в сегменте элитной недвижимости, чек по которым был намного выше среднего, покрыли следующие полгода. Итого, прибыль всего по четырем сделкам за прошедший год равнялась прибыли по трем сотням сделок, проведенных в эконом классе.

Конечно, я достаточно глубоко изучал «Закон Парето», но после проведения той первой сделки он заиграл для меня настоящими живыми красками. В нашем агентстве были созданы два специальных отдела – по коммерческой и элитной недвижимости. Туда набирались люди, соответствующие определенным критериям – умению профессионально проводить переговоры, располагать к себе клиента, то есть обладающие, прежде всего, навыками эффективного общения.

Кроме того, я полностью пересмотрел свою личную стратегию, определив, какие действия дают мне максимальный результат, а какие, напротив, отвлекают, не оправдывая усилий. Гораздо больше времени я планировал посвятить общению с состоятельными и лояльными клиентами, поиску новых контактов с такими персонами, а также шлифовке навыков переговорщика, которые, несомненно, являются ядром при работе в дорогом сегменте недвижимости. Я стал более отчетливо понимать, чем мне стоит заниматься самому, а к чему можно и нужно допустить помощников. Анализируя свои ежедневные действия и результат, я пришел к выводу, что иногда простое общение с лояльным и состоятельным человеком дает в десятки раз больший эффект, чем кропотливая и рутинная работа по поиску клиентов без учета целевой аудитории. Поддержание дружеских отношений с уже состоявшимися клиентами и их систематизированное постобслуживание выливается в бесконечный поток лояльных заказчиков. Налаживание межрегиональных связей в ходе посещения различных форумов, конференций, выступление на таких мероприятиях, создают вам колоссальную агентскую сеть по всей стране. Делая упор именно на эти вещи, я стал стремительно наращивать объем предложений с чеком более 20 млн. рублей (имеется ввиду стоимость объекта), и уже в течение следующего года в моей базе присутствовало порядка пятидесяти эксклюзивных договоров с собственниками дорогих объектов. К тому же, ряд моих помощников целенаправленно занимался поиском «холодных» контактов среди состоятельной аудитории, целью которого являлась организация встречи для последующего личного контакта с клиентом. Сам же я использовал свою собственную сферу общения, в которую уже входило достаточно большое количество состоятельных, влиятельных и известных людей. Я не упускал возможности контактировать с ними на любых бизнес-мероприятиях, тусовках, встречах «без галстуков». Наша компания вступила в Союз предпринимателей, Торгово-промышленную палату, и в ряд других организаций. И это, не считая большого перечня профессиональных объединений своего региона и

России. На один только праздник Нового года мне, как руководителю, предстояло побывать на пяти-шести корпоративных мероприятиях. И надо сказать, что каждое из них приносило мне от одного до нескольких клиентов. Поверьте, иногда достаточно произнести приветственное слово, тост и сказать пару слов о себе, как после этого люди сами к вам потянутся с вопросами.

У меня есть прекрасный пример в этом плане. Мой друг и коллега Валерий Виноградов из Санкт-Петербурга, экс-президент Российской гильдии риэлторов, Президент группы компаний «Авентин». Когда я слежу за его перемещениями через Фейсбук, то искренне удивляюсь – как он это успевает. Сегодня может быть в Москве на форуме, завтра в Якутии, а послезавтра в Астрахани ловит рыбу с коллегами. Не удивительно, что у него масса контактов и связей. Человек является членом огромного количества ассоциаций и гильдий – их трудно будет даже перечислить. Проектов и планов у Валерия также предостаточно, но несмотря на это, он всегда находит время для общения по телефону. Еще ни разу не было случая, когда бы я ему позвонил, а он был занят и не ответил. Это настоящий мастер нетворкинга!

До сих пор я стараюсь время от времени остановиться и подумать над стратегией своего собственного развития, подумать над тем, правильно ли я распределяю свое время. Анализирую, не слишком ли много посвящаю себя занятиям, которые дают мне незначительный результат. И не слишком ли мало занимаюсь тем, что действительно важно и полезно. И речь здесь не только о прибыли. Например, я люблю занятия спортом. И посвящаю им много своего времени. Они дают мне положительный заряд, бодрость и ясность ума. Более того, я даже простуду лечу с помощью интенсивной тренировки. Получается, что активная физическая нагрузка помогает мне принимать правильные решения, сохранять эмоциональный баланс и в итоге влияет на общую результативность. Для кого-то это может быть не спорт, а какое-либо иное увлечение: театр, музыка, живопись. Человеку необходимо сохранять баланс в нескольких измерениях своего «Я» – в духовном плане, в интеллектуальном, в физическом. И в каждом измерении необходимо соблюдать принцип 80 на 20. Закон Парето работает безупречно. Но мне всегда казалось, что для достижения успеха недостаточно знать и применять только его. Есть что-то еще...

Скажу прямо, чтение, наблюдение и анализ дают ответы на многие вопросы. Читаю я много, с детства. Наблюдать и активно общаться стал с того момента, как занялся бизнесом. Анализировать – несколько лет назад, когда начал практиковать тренинги и писать.

Одно из моих наблюдений касается как раз успеха и людей, которые к нему пришли, как в риэлторском бизнесе, которым и сам профессионально занимаюсь, а также тех, кто достиг его на другом поприще. Мало того, я веду список таких людей и отмечаю их преимущества. Как говорит Брайан Трейси, у людей успешных нет каких-либо одинаковых качеств в плане возраста, национальности, образования, уровня дохода родителей и прочего. Нет ничего особенного, что отличало бы их от всех остальных. Принцип минимального преимущества, описанный Трейси, работает безупречно. Среди успешных бизнесменов есть полные противоположности по качествам характера, темпераменту, мировосприятию. Но объединяет их то, что они каждый день делают определенные вещи, которые приносят результат. Они никогда не останавливаются на достигнутом, чтобы насладиться лаврами. Но это вовсе не означает, что успешные люди вкалывают круглые сутки. Просто минимальные и постоянные усилия в конечном итоге накапливаются в огромное преимущество, выражающееся в профессиональном росте, и в денежном эквиваленте. Они делают то, что приносит максимальный результат. 20 % усилий, приносящих 80% результата. Только каждый божий день. Вот в чем секрет! «Закон Парето» и «Принцип минимального преимущества». Стараться делать то, что приносит максимум, но делать это ежедневно. Это избирательность в действиях, основанная на анализе, и постоянство. Потому как, если вы станете действовать избирательно, но не постоянно – у вас не будет эффекта. Можно варить еду в кастрюле на медленном огне, а можно поставить готовить в скороварке – это избирательность в технологическом плане. Но ведь можно и скоро-

варку выключать время от времени, так и не дождавшись готовности блюда – значит у вас нет выдержки и постоянства, либо вы все время отвлекаетесь.

Также вы слышали о принципе «10 000 часов». Чтобы стать профессионалом в каком-либо деле, необходимо 10 000 часов потратить на отработку навыка. Это тот же самый принцип минимального преимущества. Я вот уже более 30 лет занимаюсь боевыми искусствами, а последние 15 лет делаю это ежедневно не менее 60 минут. Готов подтвердить, что количество проведенных тренировок несомненно выливается в качество. Если вы бизнес-тренер, то чем больше будете выступать в самом начале своей карьеры, тем лучше станете это делать, тем быстрее добьетесь успеха. Один мой знакомый рассказывал: когда он только начинал карьеру бизнес-тренера, то жутко стеснялся. Поэтому намеренно искал любую возможность выступать – среди друзей, бесплатно на различных мероприятиях. И это дало ему опыт, возможность тренировки, возможность избежать дальнейших ошибок на более серьезных выступлениях. Мой собственный сын играет на фортепиано, и чем больше он это делает, тем лучше у него получается. Я просто поражаюсь, как быстро идет у него прогресс. Но я хочу задать вам вопрос! Как можно следовать принципу минимального преимущества, либо набрать эти 10 000 часов, если ваша задача всего лишь заработать деньги? Или стать известным! Нет, такое не пройдет! Вы не сможете проявить постоянство, если не любите то, чем занимаетесь. Поэтому я заметил, что успех не приходит к тем, кто не любит своего дела, то есть занимается этим в силу необходимости. Моя супруга, риэлтор с 25-летним стажем, безумно любит свою работу. Ей нравится решать вопросы клиентов, связанные с покупкой и продажей недвижимости, и чем сложнее эти вопросы, тем больше она это любит. У нее это получается настолько виртуозно, что удивляются бывалые коллеги. Любую сложную ситуацию она в состоянии решить не тем, так другим путем. Я сам руководитель компании, но когда я вижу, какие у нее по сделкам «заморочки», понимаю – нет, это не мое, это надо любить! Причем, для нее не столь важны в каждой конкретной ситуации деньги, сколько сам процесс и достижение результата. Деньги приходят потом, подтягиваясь к результату практическому. Мой младший сын, которому 12 лет и который любит фортепиано, живет по принципу экономии энергии. Люди делятся на два типа – одни экономят энергию, опасаясь рисковать, тратить время на вещи, не сулящие 100-процентной выгоды, а другие рискуют и стараются все успеть. Обычно дети всегда любопытны и стремятся познавать мир. Так вот, мой младший, похоже, относится к первому типу людей. Он не любит надевать новую одежду, пробовать новую еду. Придя на тренировки по борьбе по моему настоянию, он, прозанимавшись две недели, решил оставить этот вид спорта, сказав, что все приемы уже изучил. Когда Саша задумал пойти на музыку в 11 лет, я также подумал, что с этим увлечением станет примерно то же самое. Тем более, что 11 лет – достаточно поздно. Но, к моему удивлению, год занятий на фортепиано его нисколько не утомил. Напротив, он готов заниматься этим каждую минуту. Теперь меня иногда утомляет регулярная игра на инструменте дома. Я понял, что сыну это нравится, и он ни за что не бросит играть. И те самые 10 000 часов, возможно, наберутся достаточно быстро. По крайней мере, я на это надеюсь.

Вообще, правильное распоряжение ресурсами очень важно в нашей жизни. Сколько людей жалеют, что потратили жизнь не на то, что действительно оказалось важным. В погоне за сиюминутными решениями, упускали жизнь, предавали себя и свое предназначение, делая нелюбимую работу, не уделяя времени семье и детям. «Как бы все вернуть? – думают некоторые из нас – Я бы больше общался со своими детьми, а не отдавал всего себя работе!» А сейчас дети выросли и не общаются со своим отцом. «В детстве я мечтал стать художником, – вспоминают другие – какие у меня хорошие работы получались! Но потратил себя на бизнес, который в результате не получился». Жизнь прошла, и остались мы, как у «разбитого корыта». Любила одного человека, а вышла замуж за другого, который казался успешнее, в результате и семья распалась, и любимый человек далеко.

Все это более фундаментальные вещи и не являются темой данной книги. Но я затронул вопрос предназначения человека не случайно. Ведь это отправная точка. Отсюда начинается ваш путь и каков он будет, успешен или не совсем, зависит от того направления, которое вы избрали.

За свои 15 лет работы руководителем, а также за 10 лет преподавательской практики я часто задавался вопросом: реально ли агенту, руководителю, да и предпринимателю вообще, оставаться успешным независимо от внешних обстоятельств. Когда я спрашивал себя об этом, то в голове сразу же возникал следующий вопрос: а что такое успех предпринимателя? Отличается ли успех предпринимателя от успеха обычного человека, не занимающегося коммерческой деятельностью. Например, возьмем для сравнения успешного спортсмена. Что для него является критерием успеха? Количество побед, количество наград, или что-то другое? Или, например, художник. Признание, слава – что является ключевым? А обыватель? Как ему измерить успешность? Что это – счастливая семья, здоровье, признание на работе? Особенно часто такие вопросы всплывают во времена перемен, трудностей. Но что интересно, и ответы чаще всего появляются именно в этот момент. Потому что в периоды сложных ситуаций мы, наконец, отделяем зерна от плевел. Мы понимаем: что важно, а что является второстепенным. Так вот, признание, слава, награды, а для предпринимателя деньги – это всего лишь внешние признаки успешности, которые сами по себе не являются успехом. Мало того, они могут быть обманчивыми, незаслуженными, временными. Настоящий успех внутри человека! В его душе. Причем, и это мое глубокое убеждение, истинная успешность невозможна только в профессиональной деятельности. Как правило, она связана с личным успехом человека, успехом как личности. Я думаю, что успех – это возможность заниматься любимым делом, и заниматься им профессионально. Если профессия и любимое дело – это одно и то же, то внешние признаки придут сами по себе. Когда мы говорим о предпринимателе, то предполагаем, раз он работает с деньгами, то количество этих самых денег и является мерилем успеха. Ан нет! Ведь деньги в данном случае всего лишь средство, инструмент. А настоящей целью является нечто другое. По-моему, целью успешного человека является возможность делать любимое дело при любых обстоятельствах. Обстоятельства меняются, а человек продолжает качественно и с любовью делать свое дело. И он счастлив. Ему наплевать на обстоятельства – есть у него деньги или нет, имеет он признание или не имеет. Я хочу, чтобы вы задумались об этом. Поэтому в самом начале важно задать себе главный вопрос – любите ли вы то, чем занимаетесь? А потом двигаться дальше! Если ответ утвердительный, то моя книга принесет вам пользу. Если нет, сильно сомневаюсь. Если ответ отрицательный, то вообще вряд ли какой-то гуру сможет дать вам лекарство. Ведь у вас все и так имеется для успешности. Но если ошибка в самом начале пути, и вы выбрали неправильное направление, то дорога не выведет вас к цели. Вы просто сели не на тот трамвай. Но я не призываю сейчас принимать скоропалительных решений, откладывать книгу и идти в поисках другой работы. Я вспоминаю, как сам пришел в профессию, а пришел я в нее не по призванию, прямо скажем... Это были лихие 90-е, и нужно было как-то зарабатывать... Но со временем понял, что мне нравится то, чем занимаюсь, и я могу достичь здесь нечто большее, чем просто деньги. Так бывает, поверьте!

Поэтому мне хотелось бы прежде всего поговорить о выборе направления, специализации, если хотите. И коль вы читаете эту книгу, стало быть сегмент коммерческой и элитной недвижимости привлекает вас. Настало время понять, ваше это или нет, стоит ли тратить время на освоение такого непростого сегмента.

Сначала определитесь со своей стратегией

Шаг к цели лучше,
чем долгий путь в никуда.

В данном сегменте вам непременно предстоит вкладываться, как финансово, так и собственным временем, вкладываться в себя, саморазвиваясь, и остановки на этом пути не предвидятся, ибо остановившись, вы рискуете остаться за бортом этого увлекательного путешествия. Причем результаты начнут приходить далеко не сразу, в данном случае я имею ввиду финансовые. Результаты же, выражающиеся в собственном развитии, расширении контактов, улучшении профессиональных навыков вы ощутите, напротив, очень быстро. И это даст вам хороший стимул для дальнейшего движения вперед. Когда я начинал осваивать сегмент работы с дорогой недвижимостью, то распланировал все очень правильно. Но на деле оказалось сложно следовать плану, так как он требовал больших временных и других ресурсных затрат с моей стороны. А у меня висело много других насущных вопросов, которые постоянно отвлекали, но все-таки приносили какой-то финансовый результат. Здесь же приходилось тратить время на то, что могло когда-то принести денежный доход, пусть даже гораздо более высокий. Но пресловутая «синица в руках» как правило и сбивает большинство людей с толку, возвращая их на старую колею. Пока вы не достигнете первых результатов в новом сегменте работы, вам будет очень сложно следовать плану, вы будете нервничать и сомневаться. Первая рекомендация с моей стороны – это начинать движение постепенно, не загружая себя большим количеством задач, ибо вы не в состоянии резко сбросить всю рутину и аврал. Это может вас подкосить с финансовой точки зрения. Да и нагружать себя неподъемным количеством стратегически правильных действий опасно с точки зрения выгорания. Важна постепенность и последовательность. То есть соблюдение принципа минимального преимущества. Ставьте себе небольшое количество задач на неделю, но старайтесь делать, что запланировали. Вторая рекомендация – это научиться осознавать, что, двигаясь по разработанному плану, выполняя действия (чтение определенной литературы, обучение, общение с новыми людьми, нетворкинг, выступления перед аудиторией), вы инвестируете в себя, а такие инвестиции – самые выгодные. Я «трачу» свое драгоценное время на чтение специальной литературы, касающейся саморазвития и получаю настоящий кайф, когда узнаю что-то новое, или вижу проблему под другим углом. Я записываю важные вещи, стараясь зафиксировать их на бумаге и у себя в голове, а затем ищу им практическое применение. И пусть я не получаю дохода сейчас и сегодня, но прекрасно понимаю, что усвоенный материал обязательно пригодится мне в недалеком будущем. Необходимо научиться это осознавать. Тогда ваш энтузиазм не иссякнет, и вы не сойдете с выбранного пути.

Выбирая себе специализацию, важно сделать это правильно. Важно правильно распределять свои ресурсы в бизнесе и в жизни. Вы, конечно, замечали, как один человек делает очень много действий, но остается на том же самом уровне своего личного и финансового успеха. У него нет времени, на то, чтобы подумать, он напоминает белку в колесе. Другой, напротив, делает немного, но эти действия приносят ему колоссальный результат. Причем, человек продолжает расти и развиваться. А еще у него хватает времени на путешествия и отдых. Многим кажется, что человек имеет какую-то поддержку среди влиятельных людей или большой стартовый капитал. Возможно, это так, но задумайтесь – как у него появилась такая поддержка, и как он умудрился не растерять свой стартовый капитал!

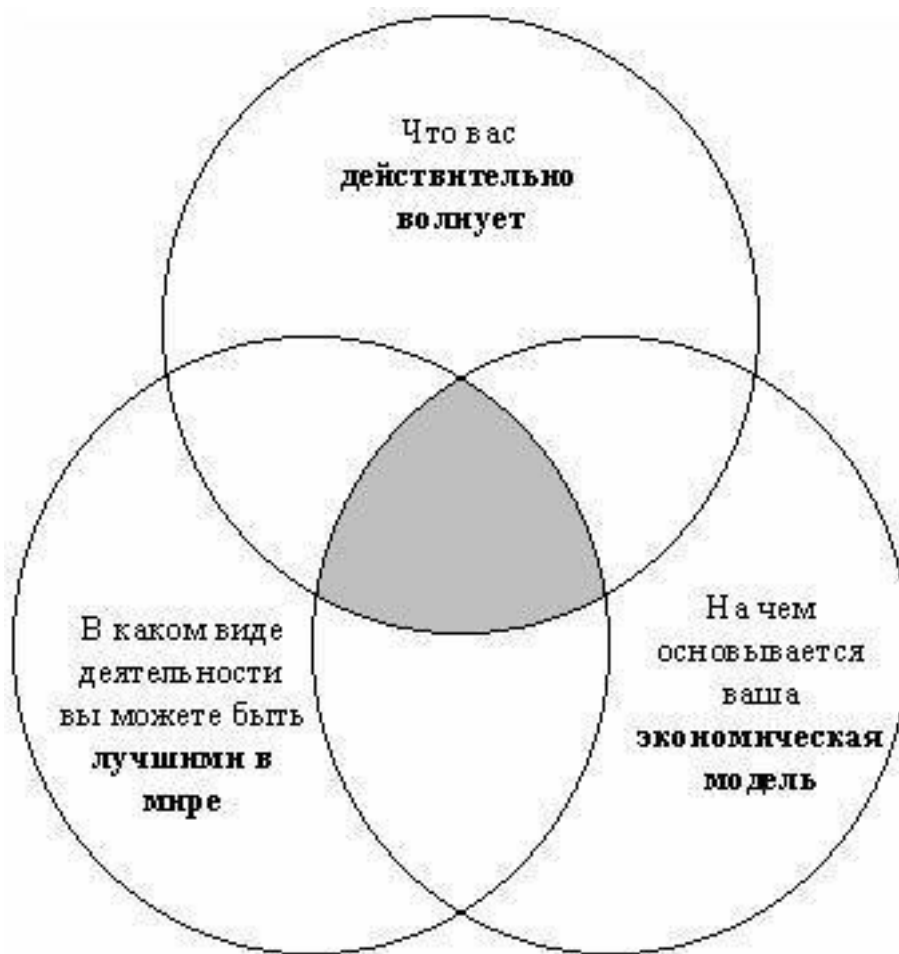
Одна из компетенций бизнесмена – грамотное управление ресурсами. Какие же имеются ресурсы у такого человека? Кроме стандартных ресурсов, включающих время и энергию (у каждого, конечно, в силу возраста и состояния здоровья эти ресурсы находятся на различных уровнях), у нас могут находиться в распоряжении люди, деньги, власть, харизма, авторитет и другие. Ресурсы второго порядка могут и не присутствовать в силу сложившихся обстоятельств, либо в силу недостаточной компетентности. Ресурсы же первого порядка – время и личная энергия – как правило присутствуют у каждого. Поэтому я привык вопрос ресурсов также рассматривать, отталкиваясь от этих двух важнейших элементов. Ведь правильно

используя их, мы получаем на выходе ресурсы второго порядка и можем успешно использовать деньги, власть, авторитет для построения успешного бизнеса. Любое движение в развитии бизнеса начинается с себя, любое же изменение себя начинается на ментальном уровне. Поэтому, правильно расставляя приоритеты в использовании своего личного времени и энергии, осознав необходимость эффективной расстановки своих внутренних сил, вы делаете мощный скачок в самосовершенствовании и, как результат, в бизнесе, либо в какой-то иной сфере жизнедеятельности.

Сейчас многие могут ожидать очередную нудную лекцию о планировании. Я не буду этого делать, прежде чем не затрону вопрос ПРАВИЛЬНОГО ЦЕЛЕПОЛАГАНИЯ. Задайте себе вопрос: для достижения какого результата вы собираетесь использовать свои ресурсы. Чего вы хотите добиться в бизнесе в итоге? Какова ваша миссия? Гармонирует ли эта миссия с окружающими? Все слышали о том, что цель должна быть конкретна, достижима, измерима, важна, ограничена во времени? Но на этапе формулирования цели в основном и закладываемые будущие проблемы. Люди часто начинают путать цель и средства, принимают чужие цели за свои, не понимают до конца, так ли важна намеченная цель. Почувствуйте разницу между **«ХОТЕТЬ ЗАРАБАТЫВАТЬ МНОГО ДЕНЕГ, СТАВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ДИЗАЙНЕРОМ и СТАТЬ ЛУЧШИМ ДИЗАЙНЕРОМ, ПОЛУЧАЯ ПРИ ЭТОМ ПРИЛИЧНЫЙ ДОХОД»**. Или так, например. **«ХОЧУ ИЗВЕСТНОСТИ И ПОПУЛЯРНОСТИ, СТАВ ЧЕМПИОНОМ МИРА ПО БОКСУ и ЖИТЬ НЕ МОГУ БЕЗ БОКСА – ГОТОВ ЗАНИМАТЬСЯ ЭТИМ ДАЖЕ БЕСПЛАТНО»**. Разница в словах вроде бы небольшая, но на психологическом уровне сразу понятна основная мотивация субъекта. Сейчас скажу более понятную фразу. Это как хотеть спать и хотеть заснуть. Чем сильнее вы желаете заснуть, тем меньше у вас это получается. Как только вы понимаете, что спать вовсе не хотите, берете в руки книгу и начинаете читать. Через какое-то непродолжительное время сон настигает вас, и вы засыпаете. Как бы вы не пыжились в спорте, но если для вас известность и пиар на первом месте, то чемпионом мира вы вряд ли станете. Нет, есть конечно, популярные люди в спорте, любящие лишний раз попиариться, и в то же время настоящие профессионалы. Но это желание стоит после желания заниматься любимым делом. Известность и популярность приходит после того, как человек добился вершин в спорте. Также и в бизнесе: деньги приходят за мастерством профессионала, а не наоборот.

Я вовсе не хочу сказать о том, что мы не должны думать о деньгах. Но они все-таки средство, а не самоцель. И думать о них необходимо, как о средстве. Средстве для достижения своих настоящих целей, для воплощения мечты.

Очень важно определиться со своей миссией. Из нее будут вытекать цели. Большие цели будут иметь промежуточные. Те, в свою очередь, раскладываются на элементарные действия. Но начало всего процесса кроется в правильном понимании миссии. В этом отношении мне нравится «Концепция ЕЖА», или «Концепция трех кругов» Джима Коллинза.



Когда мы говорим о миссии или стратегии развития компании, нам приходит на ум что-то невероятно сложное. И мы начинаем выдумывать какую-то невероятную стратегию, куда вписываем все, что нам важно. Мы стараемся впихнуть в стратегию очень много вещей, не понимая, что вместе эти вещи не уживутся. К сожалению. Человек очень часто забывает о том, что все сложное хрупко, а все простое – имеет лучшую приспособляемость к изменениям. Но это простое должно быть главным. Из всего многообразия ваших предпочтений необходимо выделить главное. Это касается не только бизнеса. Когда вы работаете над собственной миссией, ваша задача – максимально упростить ее, оставив ядро, которое умещалось бы в пару-тройку предложений. С бизнесом то же самое. Возьмем наш риэлторский бизнес. Что мы делаем постоянно, чтобы не отстать от конкурентов? Копируем, копируем и копируем то, что сделали, как нам кажется, самые успешные компании. Например, одна из ведущих компаний является многофункциональной, занимаясь всеми сегментами рынка: от аренды квартир до продажи элитной и коммерческой недвижимости. У нее большой штат, имеется полноценный юридический отдел, мощная реклама. Вы, как руководитель небольшого агентства, начинаете подражать, открывая новые направления и считая, что успех кроется именно в многофункциональности. Но вы не понимаете, что успех этой компании – это только ее успех. Ваш успех скорее всего в чем-то другом. И если вы начнете копировать их действия, вкладываясь в раздувание штата и огромную рекламу, то возможно просто разоритесь. Возможно, что их концепция ежа – это и есть многофункциональность, и именно это у них получается лучше всего. Затем вы услышали на семинаре, что очередная «фишка» работать без эксклюзивного договора позволила кому-то набрать массу объектов и увеличить продажи в разы. Это произошло за счет новых технологий, систем сбора информации о собственниках и их объектах. Вы

срочно меняете свой подход и пытаетесь перестроить всю работу, покупаете дорогую CRM-систему. Вас просто начинает мотать из стороны в сторону. Вы как лиса из той самой басни. У вас куча стратегий на все случаи жизни. Вы активны, но тратите свои ресурсы не разумно. Вы не разработали миссию, взяли на вооружение чужую стратегию и сразу перешли к планированию, а затем к действию.

То же самое происходит, когда вы решаете, в каком сегменте рынка недвижимости работать, с какими клиентами вести дела. Когда я, руководствуясь принципом трех кругов, пытался сформулировать концепцию компании, то собрал нескольких ведущих топ-менеджеров и мы в течение пяти часов пытались сформулировать и изложить стратегию на бумаге. Рассуждали примерно следующим образом.

Какая у нас экономическая модель? Риэлторский бизнес в различных сегментах и направлениях. У нас средний численный состав для города-миллионника. Чуть более 50 человек. Невысокая текучесть персонала, хорошо поставленное обучение. Сильный ресурс, связанный с подготовкой агентов. Я и еще несколько опытных сотрудников, выполняющих роль преподавателей на внутренних курсах подготовки. Сложившаяся корпоративная культура, сделавшая имя порядочной и надежной компании. Большинство клиентов приходит к нам по рекомендации. Отсюда вытекающие «минусы» и «слабые» стороны. Невысокий приток новых агентов в компанию. Отсутствие хорошо организованного входящего потока «холодных» клиентов, отсутствие узкой специализации агентов.

В каком виде деятельности мы можем быть лучшими, хотя бы в своем регионе? Что у нас получается очень хорошо? Да, у нас хорошо получается проводить сделки с крупными объектами, с состоятельными клиентами. У нас есть хорошие и опытные переговорщики, прекрасные специалисты по юридическим вопросам и вопросам, связанным непосредственно с проведением сделок. У нас есть прекрасные межрегиональные связи, позволяющие обеспечить поток клиентов из других регионов. Сам я постоянно перемещаюсь по стране с тренингами, в связи с общественной деятельностью, поэтому в каждом регионе имею массу контактов с коллегами. Поэтому стать лучшими в нише дорогих объектов вполне достижимая цель. К тому же, эта ниша практически не занята.

Что нам действительно нравится делать? Конечно, получать положительные отзывы от обслуженных клиентов, а также их рекомендации и «вторичного» клиента. Конечно, нам нравится получать мотивирующую комиссию, продавая дорогие объекты. Нам ужасно не нравится хвататься за первого попавшегося клиента, нам нравится, когда клиенты нам доверяют и прислушиваются. Нам нравится обслуживать клиента только на основе эксклюзивного договора, и никак иначе.

В итоге наши обсуждения вылились в следующую стратегию:

Наша работа строится в сегменте дорогого жилья и коммерческой недвижимости с максимальным сервисом и высокой эффективностью, что делает наших клиентов постоянными, так что они начинают рекомендовать нашу компанию своим друзьям и знакомым. Приоритетом является долгосрочное сотрудничество, корпоративное обслуживание организаций и их сотрудников. Высокий сервис достигается наличием классных специалистов, которых компания постоянно обучает и требует обязательного соответствия стандартам.

Когда вы четко определили свою стратегию, становится намного проще. Настает время наметить план действий.

Как составить безупречный план

Самый лучший стратегический план бесполезен, если он не может быть выполнен тактически

Эрвин Роммель

План – это список дел, которые вы осуществляете для достижения определенной цели. Эти действия также могут оказаться сложными. Ваша задача – разложить их на простые действия, тогда их будет легче выполнить. Например, для повышения своего профессионального уровня и увеличения дохода вы решили заниматься крупными коммерческими объектами и освоить данную специализацию. Это не односложное действие, а цель, в данном случае промежуточная. Необходимо разложить ее на более мелкие цели и действия. Первым в списке будет заведение контактов с состоятельными людьми налаживание связей. Но это также действие, требующее разбивки на более простые:

1. Обсудить с руководителем компании участие в данном направлении.
2. Встретиться со своим дальним родственником Сергеем Петровичем, директором завода и сообщить о своей профессиональной деятельности.
3. Записаться в дорогой престижный фитнес, расположенный недалеко от дома, в котором занимаются только состоятельные персоны.
4. Разослать коммерческие предложения в различные организации с целью продвижения услуг.
5. Обзвонить данные предприятия с целью получения обратной связи.
6. Обойти организации, отреагировавшие на предложение.

Когда я всерьез занялся работой с дорогими объектами, я для начала определил основные направления:

- Поиск и привлечение клиентов
- Собственное саморазвитие
- Применение технологий для продвижения объектов
- Отработка навыков переговорщика
- Управление ресурсами

Касаемо поиска клиентов, я запланировал:

Использование имеющихся контактов, которые могут быть полезны с целью привлечения состоятельных клиентов. Это, возможно, руководители каких-либо организаций и предприятий, обслуженные клиенты из дорогого сегмента, находящиеся во внутренней базе агентства. Мне предстояло с ними возобновить контакт с целью получения рекомендаций, просто напомнить о себе и поддерживать контакт.

Поиск новых контактов с состоятельными людьми путем вступления в различные ассоциации, гильдии, клубы, новые интересные хобби, посещение мест, где бывают такие люди, подключение к процессу поиска своих сотрудников, создание специального отдела по работе с коммерческими и элитными объектами. Один из моих знакомых, например, специально посещает дорогую элитную баню. Он большой любитель попариться. К тому же очень общительный товарищ, знающий большое количество анекдотов. Неудивительно, что практически все клиенты бани являются и его клиентами. Другой мой знакомый специально записался в самый дорогой фитнес-клуб, где бывают только состоятельные люди. По его словам, он прекрасно совмещает приятное с полезным.

Укрепление и расширение связей с риэлторским сообществом в других регионах, посещение форумов, конференций и обучения. Собственные публичные выступления и тренинги в других регионах. Обычно после одного публичного выступления идет активный обмен визитками со слушателями, с помощью которого вы получаете массу контактов и всегда можете напомнить о себе в дальнейшем, проводить совместные сделки, отправляя собственных клиентов в другие города, либо принимая клиентов от коллег. Часто уже сразу после тренинга к вам подходят коллеги с вопросами и конкретными заявками. Все это работает очень и очень эффективно. Слушая кого-либо из лекторов, вы также можете инициировать контакты как с

самим лектором, так и с другими слушателями. Вы можете запастись раздаточным материалом и активно распространять его на форумах во время неформального общения. Обязательно посещайте так называемые «протокольные мероприятия», которые организуются в ресторанах. Это еще один способ укрепить контакты и завести новые.

Создание и ведение страничек в социальных сетях и продвижение себя, как специалиста. Я начал этим заниматься недавно, и убежден, что это работает. Работать социальная сеть начинает не сразу. Конечно, у вас должно набраться большое количество друзей и подписчиков. Но через какое-то время при правильном подходе у вас идут результаты, выражающиеся в расширении клиентской базы, агентской сети, личного пиара и прочее. Я, например, продвигаю себя и как тренер, и как специалист по коммерческой и элитной недвижимости, а также как организатор мероприятий – конгрессов и форумов. 70% информации в сетях посвящено моей профессиональной деятельности, 30% – моей личной жизни, которая также необходима для того, чтобы вы смотрелись более естественно и по-человечески. Люди в социальных сетях любят общаться также, как и в жизни с теми, кто похож на них.

Собственное саморазвитие. Любое развитие начинается с тяги человека ко всему новому и неизведанному, со стремления стать лучше, умнее, сильнее. Стремление к совершенствованию заложено у нас в природе, но также в нас заложено стремление к комфорту. Добившись чего-либо, мы любим почивать на лаврах, а имея, например, богатство или привилегии, боимся их лишиться и перестаем рисковать. Если второй процесс (стремление оставаться в зоне комфорта) преобладает, то постепенно наступает остановка, а затем и деградация. Поэтому необходимо поддерживать процесс стремления к совершенствованию, постепенно возводя его в привычку. Попадая в комфортную зону, вы будете так или иначе какое-то время наслаждаться достигнутым результатом. И это нормально, так как нам просто необходимо получать определенную дозу удовольствия, удовлетворения достигнутым. Главное, чтобы нас это не затянуло очень сильно. Поэтому время от времени надо выталкивать себя из пресловутой зоны комфорта. Иногда это действительно похоже на выталкивание за ее пределы, так как процесс требует определенных усилий. И поверьте, лучше, чтобы мы совершили его сами, не дожидаясь, пока обстоятельства сделают это за нас.

Чтение книг дает вам не только знания в определенных областях, но и наталкивает на необходимость духовного самосовершенствования, и если вы начинаете следовать за такой необходимостью, то получаете ответы на многие вопросы.

Роль чтения трудно переоценить. Мне жалко людей, которые перестали читать. Это мощнейший механизм в интеллектуальном и духовном развитии. Многие после окончания ВУЗа или средней школы совершенно забыли про этот великолепный инструмент. Они остановились в своем движении. Все равно, что вы, закончив в 25-27 лет спортивную карьеру, совсем перестаете делать физические упражнения. Ваши мышцы постепенно слабеют, физическая активность падает. То же самое происходит с мозгом. Если мы его не тренируем, он увядает. И напротив, как только мы начинаем его развивать, пусть даже понемногу, мелкими шагами, но на постоянной основе, наступает его активизация, рождаются новые идеи, жизнь воспринимается совсем по-другому. Мы как будто обновляемся, нам становится интересно жить. Ученые давно доказали, что умственная активность продлевает жизнь человека. Постоянная интеллектуальная деятельность – это предотвращение многих болезней мозга. Кстати, известно также, что не важно, как вы использовали свою голову до 30 лет. Важно, как вы будете использовать ее после. Так как именно после этого рубежа в мозге начинаются процессы старения. Активная же мозговая деятельность тормозит эти процессы и то, как вы станете относиться к интеллектуальному развитию в данный период, будет иметь огромное влияние на ваше умственное долголетие и здоровье в дальнейшем.

Меня часто спрашивают на семинарах: «Какие книги читать?». Я не смогу вам ответить на этот вопрос однозначно. Много из того, что я читаю сейчас, раньше мне было совсем не

интересно. Просто чем дальше вы движетесь в своем развитии, тем более избирательными становитесь. Вам начинает нравиться совсем другая литература. Также важно, в каком направлении вы движетесь. Что вам интересно по жизни, чем вы занимаетесь, о чем вам хотелось бы узнать больше. Сейчас, в век интернета и новых технологий, любая информация общедоступна. В этом огромный плюс. Но в то же время имеется и огромный минус – вопрос правильного выбора. Необходимо научиться выбирать из массы информации именно ту, которая вам пригодится. Можно даже сказать так: в эпоху, когда перед вами лежит все и в огромном количестве, гораздо сложнее сделать выбор, чем в период дефицита, где вы точно знаете, что вам необходимо. Ходя по книжным магазинам в различных городах нашей страны (делаю это довольно часто), я пролистываю книги, открывая их в середине. Если меня что-то цепляет, могу открыть еще пару фрагментов, после чего решаю, что мне издание интересно. Если нет, откладываю книгу в сторону. Я могу долго находиться в магазине, и это единственная категория, где мне удастся сравниться по количеству проведенного времени со своей супругой, когда она бывает в обычном торговом центре. Она меня даже останавливает, если количество выбранных книг зашкаливает и есть риск переплатить за багаж в аэропорту. Но процесс выбора мне доставляет удовольствие. В интернете я ищу книги по определенной тематике, по ключевым словам. Могу скачать массу изданий, после чего начинаю читать. Некоторые из книг сразу откладываю в сторону, если они для меня скучны, неинтересны, не являются приоритетными в данный момент. Убежден, что читать нужно то, что увлекает – будь то художественная, либо профессиональная литература. Иначе после насильственного прочтения ничего не останется в голове. Это как в школе. Вспомните предметы, которые казались вам неинтересными. Как бы вы не старались понять и запомнить то, о чем написано в учебнике по данному предмету. Ничего путного не выходило. Но если предмет вам нравился, тогда совсем другое дело! С профессиональной литературой точно также. Здесь кроется самый главный секрет, открыв который, вы сможете сделать чтение привычкой. Почему многие люди прекращают читать? Ведь мы же знаем, что любопытство заложено в нас природой. Да потому что в школе частенько прививалось отторжение к чтению, когда предмет был не интересен (учитель не привил любовь к своему предмету), вас угрозами заставляли читать необходимую по программе литературу. Если бы вам предмет нравился, вас бы за уши не оттащили от книги. Ищите то, что нравится, что увлекает! Тогда чтение станет вашим повседневным занятием, войдет в привычку. Достаточно начать с 30 минут в день. Помните, как у Брайана Трейси: «Ежедневное чтение по 30 минут в день способно увеличить ваш доход вдвое через четыре месяца». Я с этим полностью согласен.

Могу предложить следующий способ работы с литературой. Например, вам в данный момент интересна тема психологии, переговоров. Вы просто выбираете себе книги по данной тематике и устраиваете себе пятидневный интенсив, запираясь дома или в каком-либо другом месте, где вам никто не помешает, перечитывая все, что сочтете необходимым в выбранном материале. Делаете перерыв на еду и сон, а все остальное время посвящаете чтению.

Либо это ежедневное дозированное чтение. Выбирайте то, что вам нравится и вписывается в ваш рабочий график.

Следующий инструмент в самосовершенствовании – это общение. Да, да, именно общение, живое и непосредственное. Вы должны стать мастером общения, стараясь находить себе собеседников, с которыми вам интересно и у которых вы можете учиться. Вообще, в деятельности риэлтора, особенно специалиста по коммерческой и элитной недвижимости, я ставлю данный инструмент на самое видное место. Ничто не заменит живое общение – никакие социальные сети, никакой обзвон клиентов и прочее. Все остальные инструменты деятельности риэлтора должны ставить целью только одно – встречу с клиентом. Вы, как бизнесмен, достигаете, общаясь, двух целей – получаете интеллектуальную и духовную пользу от процесса, а также находите очередного клиента. Я искренне удивляюсь, когда агент, разговаривая с потен-

циальным или реальным клиентом, то и дело отвлекается на телефонные звонки, теряя при этом нить разговора. Человек просто не умеет правильно расставлять приоритеты. Вместо того, чтобы выжать, так сказать, максимум из личной встречи, он пытается ухватиться за все. В результате ему не удастся получить до конца лояльного клиента, так как все люди предпочитают, чтобы их хорошо слушали. Это все равно, что прийти в спортзал для серьезной тренировки, но потратить время на телефонные разговоры. Или читать книгу, одновременно отвлекаясь на телевизор. Вы и сами не получаете пользу от общения, и собеседник чувствует в вас отсутствие заинтересованности в общении.

Поэтому я сформулировал основные правила личного общения:

Общение должно быть искренним, с проявлением интереса к собеседнику и тому, о чем он говорит.

При общении влияние отвлекающих факторов необходимо свести к минимуму. Например, поставить телефон на беззвучный режим, отставить в сторону все свои негативные эмоции и мысли хотя бы на время разговора.

Старайтесь общаться с теми, кто вам действительно интересен. И не только с точки зрения состоятельного клиента. Интересен именно, как собеседник.

Старайтесь свести к минимуму общение с откровенными пессимистами, нытиками. Не втягивайтесь в разговоры, сводящиеся к осуждению, жалобам на жизнь, зависти и прочему негативу. Помните, что пока вы не приняли этот негатив, он остается проблемой того человека, который пытается слить его вам.

Ищите такого интересного и живого общения постоянно. Знакомьтесь с новыми людьми, особенно теми, кого вы считаете более продвинутыми в интересующей вас области.

Чтение и общение – это два взаимодополняющих инструмента, опираясь на которые, вы сможете постоянно двигаться в своем развитии. Чтение – своего рода теоретическая база, позволяющая набираться знаний, исследовать тот или иной вопрос. Общение и взаимодействие с людьми – больше практика, которая позволяет скорректировать полученные знания, отсеять ненужное, неработающее, неприемлемое для вас лично. Без общения вы будете совершать очень много ошибок в процессе внедрения того, что вынесли из книг. А без чтения вы не будете понимать, куда вообще двигаться, пытаясь внедрить что-либо на основе опыта ограниченного количества людей, с которыми пришлось пообщаться. Их может быть много, но этого все равно недостаточно по сравнению с полученным и зафиксированным в книгах материалом. То есть процесс движения в саморазвитии выглядит схематично следующим образом. Вы накапливаете знания с помощью массива книжных данных, просеянных через призму ваших приоритетов и уже имеющегося мировоззрения. Словно скульптор выбирает камень, пригодный для огранки. Затем с помощью регулярного общения, взаимодействия с людьми, вы обрабатываете полученные знания, внедряя их и в профессиональную деятельность, и в отношение к жизни вообще. Также как скульптор отсекает все ненужное и лишнее. Снова могу привести пример из нашего формального образования, школы, например, или ВУЗа. Много ли вы умеете после окончания таких заведений. Знания, конечно, имеются, но применить их на практике удастся только после того, как происходит постоянное взаимодействие со специалистами, имеющими богатый опыт. Конечно, можно пытаться развиваться на собственных ошибках, но думаю, что процесс займет гораздо больше времени, чем нам отведено. Да и ошибок-то в жизни в любом случае хватает без этого.

Если мы говорим о компетенциях специалиста, работающего в сегменте дорогой недвижимости, то я считаю правильным большую часть времени заполнять именно чтением и живым полноценным общением, как элементами саморазвития. Не сидеть в офисе целыми днями, заставляя работать нерадивых помощников, контролируя каждое их действие. По моему мнению это малоэффективно, трудно, неинтересно и меня, например, сильно выматывает. Вам не нужны те люди, которых надо принуждать. От таких надо избавляться. А нанимать необхо-

димо тех, кто способен решать поставленные задачи, достигая целей. Тех, кто знает и использует необходимые действия для достижения результата. Я прошел через внедрение различных систем управления и скажу честно, что самая большая проблема состоит в том, что нам не хватает вовлеченных сотрудников. Если на роли вашего помощника стоит исполнитель, а не вовлеченный человек, то ждать от него долговременных хороших результатов не приходится.

Когда я говорил о том, что вы должны стать мастером общения, я упомянул о том, что необходимо искать общение.

Это могут быть старые знакомые, имеющие большую сферу общения и влияния. Не стесняйтесь, просите их познакомить вас с новыми людьми, которые интересны.

Новые увлечения способны дать вам не только освоение чего-то необычного для вас, но и контакты, деловые связи, дружбу.

Совместные обеды с теми, кто интересен вам как собеседник. Не теряйте времени даром – совместите полезное с приятным.

Деловые встречи на конференциях, форумах, семинарах. Обсуждение каких-то профессиональных вопросов. Тусовки с предпринимательским сообществом.

Случайные контакты в поездке, путешествиях, на торжественных мероприятиях. Ищите людей, с которыми интересно, контактируйте.

Встречи со старыми друзьями. Если это позитивные люди, стремящиеся к развитию, общайтесь. Многие, возможно, решили измениться, и также движутся вперед в своем развитии.

Анализируйте полученную информацию, старайтесь улучшить свою жизнь и профессиональную деятельность на основе полученных данных. Только делайте все осмысленно, подводя регулярно итоги такого внедрения, проводя ревизию. Опыт других и теоретические знания сделают свое дело. Но в любом случае все это проходит через вас, применять все это придется только вам. Ошибки будут, но не нужно их бояться. Лучше делать и ошибаться, чем не делать ничего. Главное, стараться не совершать одну и ту же ошибку. Тогда ошибки становятся вашей лесенкой на пути в развитии.

Регулярно меняйте что-то в своей жизни. Это полезно. Новые увлечения, путешествия, новые блюда, новые книги, новые люди, новая музыка – все это держит вас в тонусе. Привычные вещи делать легко, когда же начинаешь что-то новое, непривычное, чувствуешь себя некомфортно. Именно это нам и необходимо. Мозг начинает мобилизовываться, появляются новые извилины, мы остаемся молодыми и активными. Старость – это не возраст, это когда вы не пытаетесь делать ничего нового.

Применение технологий для продвижения объектов. За годы работы в сегменте дорогой недвижимости я убедился, что продвижение подобных объектов только в открытых источниках рекламы, таких как АВИТО, ЦИАН и другие, малоэффективно. Конечно, применять такую рекламу можно и нужно, но упор делается на совсем иные инструменты. Когда мне в работу поступает дорогой объект, я сначала определяю целевую аудиторию – кому этот объект может быть интересен. Как правило, у меня уже имеется несколько вариантов потенциальных покупателей: инвесторов, либо тех, кому недвижимость подойдет для развития бизнеса. Если вы работаете в таком сегменте, то первая ваша задача собрать в собственную базу всех, кто продает, собирается продавать, только подумывает о продаже, и тех, кто интересуется покупкой, кого могла бы заинтересовать такая покупка. Это кропотливая работа, но она стоит того, чтобы уделить ей время. Также необходимо выстроить партнерские отношения с теми компаниями, кто, как и вы, работает в сегменте дорогой недвижимости. Партнерские сделки проходят в 80% случаев из 100%. Без применения CRM-системы для работы с базой собственников и покупателей не обойтись. Сейчас на рынке большой выбор таких инструментов, причем есть созданные специально для риэлторского бизнеса.

Для качественной работы в СРМ я придерживаюсь базово-кустового метода. Что это такое? У вас имеется эксклюзивный объект в продаже, например, небольшой торговый центр. Вы проводите анализ и определяете целевую аудиторию. Инвесторы, которых вы можете заинтересовать хорошо просчитанным инвестиционным предложением (но для этого нужно будет, к примеру, произвести перепланировку помещения), банк, страховая компания, крупный и известный ресторан, что-то еще... Вы начинаете выходить на таких потенциальных покупателей, искать с ними контакт, кто-то из них выходит на вас сам по открытым источникам рекламы. Так у вас появляется пул интересантов, которым, возможно, по каким-либо причинам не интересно ваше предложение. Но они с удовольствием рассмотрят другие варианты. Кого-то из них, исходя из вашей подготовки, как переговорщика, сможете «зацепить» для эксклюзивной работы по подбору варианта. Кто-то просто оставит вам заявку и готов будет рассматривать прочие варианты. Другие вообще пока ничего не ищут и не рассматривают. Но у вас появляется огромная база собственников бизнеса, постоянно что-либо приобретающая и продающая на рынке недвижимости. Все они должны попасть в вашу базу с подробными комментариями и в определенные категории, с ними вы уже можете контактировать. Далее отправляетесь на поиски соответствующих объектов, имея за плечами готовых к диалогу покупателей. Всегда легче выстраивать контакт с собственниками, когда вы ищете вариант для конкретного клиента. Всегда проще выйти на договор, представить себя, как грамотного и компетентного специалиста, чем, скажем, делать это, не имея никакой информации о потенциальных клиентах, так сказать, только с целью заключить договор.

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.