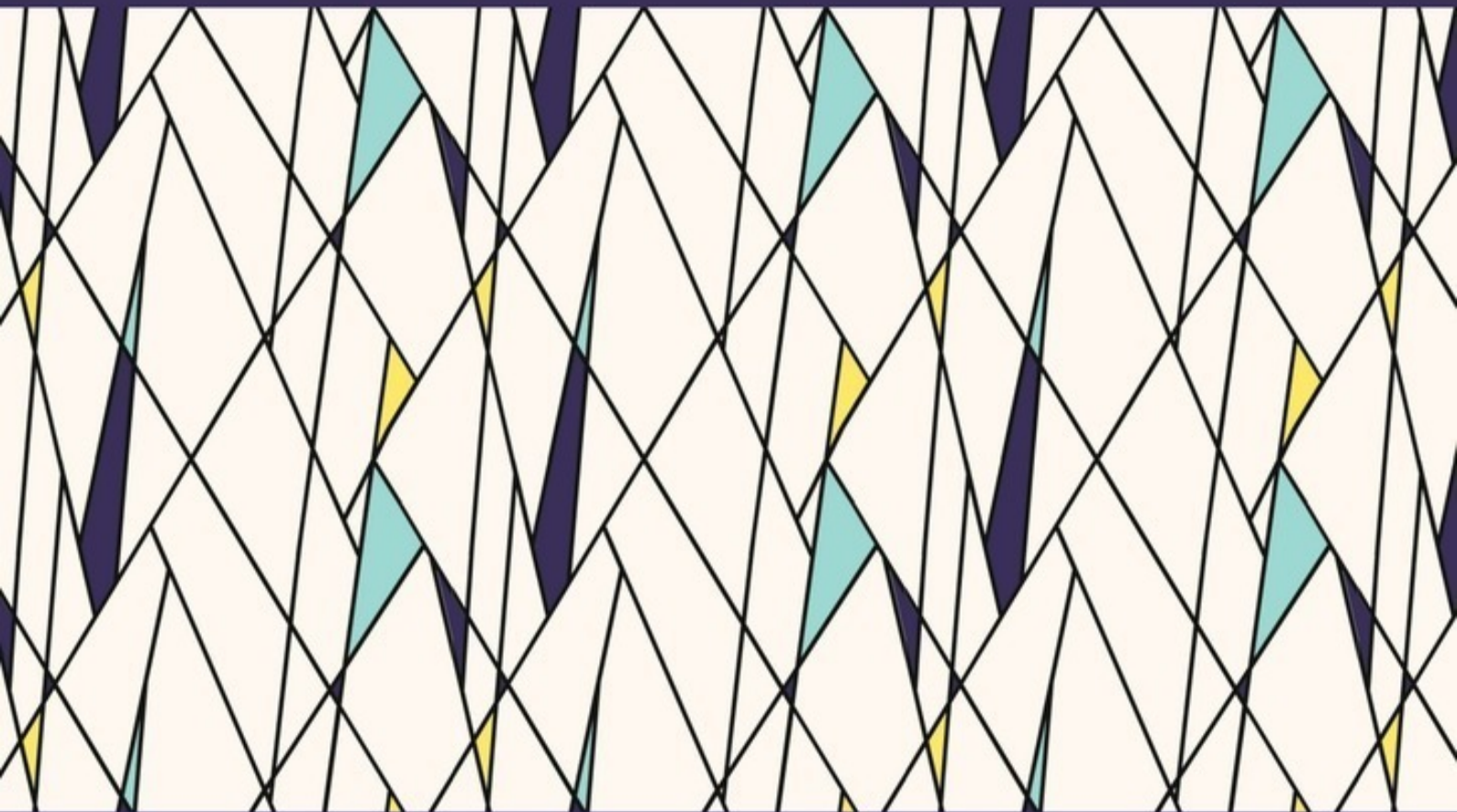


Марина Рябоченко



Я РАБОТАЮ РИЕЛТОРОМ

Инструкция для начинающих

Марина Рябоченко

**Я работаю риелтором.
Инструкция для начинающих**

«Издательские решения»

Рябоченко М.

Я работаю риелтором. Инструкция для начинающих /
М. Рябоченко — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-854397-5

В книге доступно и с юмором рассказано об одной из самых нелегких профессий — работе риелтора. Автор, проработав в агентстве недвижимости несколько лет, собрал большой материал, рассказывающий о том, какие задачи и трудности могут встретиться новичку в этом деле. Сухие «рабочие» инструкции разбавлены историями из личного опыта, которые являются наглядным примером того, как нужно поступать в той или иной ситуации.

ISBN 978-5-44-854397-5

© Рябоченко М.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Часть 1. Профессия или просто работа	7
Риелтор брокеру брат	7
Из личного опыта	7
Птенцы Петровы	9
Риелтор сегодня	11
Из личного опыта	12
Из личного опыта	12
Из личного опыта	13
Мотивация первая	13
Выводы	13
Часть 2. Что такое площади	14
Равнение по классам	14
Бизнес центр класса «А»	14
Из личного опыта	15
Бизнес центр класса «В+»	15
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Я работаю риелтором Инструкция для начинающих

Марина Рябченко

© Марина Рябченко, 2017

ISBN 978-5-4485-4397-5

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Идея написания этой книги пришла неожиданно, в поезде метро. Я ехала с очередного показа площади и с тоской думала о том, что моя работа вот уже в течение двух месяцев не приносит ни копейки дохода. А сколько было потрачено на разъезды, телефонные переговоры, пюре быстрого приготовления Ролтон и изюм, горсточку которого я неизменно брала с собой в офис, чтобы хоть как-то притупить чувство голода!

При устройстве на работу в агентства недвижимости новичков всегда предупреждают, что деньги здесь не быстрые. Первый, второй, а то и третий месяц уйдут на обучение, накопление информации и опыта общения.

Вспомнила Вань, Саш, Паш, которые чередой прошли через наш кабинет, задержавшись максимум на месяц. Кто-то изначально не понимал суть деятельности. Столкнувшись с первыми трудностями, сообразив, что до первых тысяч нужно пройти немалый путь, поспешил ретироваться. У кого-то в достатке было способностей и азарта, но не хватило терпения, напало отчаяние.

Да, есть люди, для которых – это просто не «их» дело, Но вполне вероятно, что один из десяти кандидатов упустил свою птицу счастья.

Не обещаю, что, прочитав эту книгу, вы научитесь зарабатывать тысячи и миллионы в агентствах недвижимости – в этом деле первым помощником будут ваши собственные ошибки и приобретенный, благодаря им, опыт. Но надеюсь, что она поможет вам представить суть работы, обнажит не только большие камни, но и песчинки, которые первое время скрыты от глаз человека, вступившего на стезю риелторства. Возможно, кто-то сразу оставит эту затею, не затрачивая нервы и деньги даже не неделю стажировки. Но для иного эта информация может стать первым помощником в деле освоения новой профессии.

Оговорюсь сразу, что книга посвящена работе риелтора с коммерческой недвижимостью и никак не освящает вопросы, связанные с арендой и куплей-продажей жилого фонда, если вам это о чем-то уже говорит.

Часть 1. Профессия или просто работа

Риелтор брокеру брат

С первых же дней стажировки в агентстве недвижимости я стала путаться в том, кто я – риелтор, агент, брокер? На почтовый ящик, который я завела для работы, приходили письма, озаглавленные «Информация для брокеров». По телефону меня спрашивали – а вы что, риелтор? На сайтах, посвященных продаже и аренде недвижимости, не раз читала – агентов просьба не беспокоить!

Чтобы прояснить ситуацию и внести единообразие в повествование, обратимся к словарям.

Слово **агент** – (от лат. *agere* – действовать, двигать, править, управлять) – означает деятеля или лицо, действующее по поручению или полномочию другого.

Агенты бывают *официальные* (представители публичной власти) и частные. К первым относятся агенты дипломатические, торгово-дипломатические и полицейские. Ко вторым – коммерческие или торговые уполномоченные. К *частным* агентам относятся лица, действующие от имени, по поручению, по доверенности, по полномочию, в интересах и очень часто за счет частных лиц, торговых домов, обществ, товариществ, компаний и проч., в чем бы ни выражалась сфера торгово-промышленной деятельности последних.

Брокер (от англ. *broker* – маклер, брокер, посредник) – юридическое или физическое лицо, выполняющее посреднические функции между продавцом и покупателем. Брокер получает вознаграждение в виде комиссионных.

Риелтор (англ. *realtor*, произносится [риэлтэр]; **риелторская фирма (агентство недвижимости)** или **индивидуальный (частный) риелтор**) – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, профессионально занятое посредничеством при заключении сделок купли-продажи, аренды коммерческой и жилой недвижимости путём сведения партнёров по сделке и получения комиссионных.

Есть ещё слово «маклер», которое равнозначно «риелтору». Маклер – это устаревшее наименование, а риелтор – более современное. Обязательное условие при оказании риелторских услуг, независимо, кто оказывает – агентство или частный маклер/брокер/агент/риелтор, – это договор на оказание этих услуг, где чётко прописаны обязанности сторон.

Получается, что специалист по коммерческой недвижимости – это и агент, и маклер, и брокер, и риелтор. Любое из этих слов не будет ошибкой. Но лично мне кажется, что более точным всё же является определение «риелтор».

Из личного опыта

Признаюсь честно – быть риелтором никогда не мечтала. Более того, считала эту работу абсолютно не своей. Мотаться по всему городу, «впаривать» кому-то жилые метры – привирая, убеждая, нажимая... Да это удел людей, либо несостоявшихся в своей профессии, либо потерявших работу и отчаявшихся найти что-то достойное, либо...

Этих «либо» может быть бессчётно много, одно из них случилось и в моей жизни. Я рассталась с мужем. Осталась без копейки дохода, зато при долгах. Повисла на шее у 83-летнего отца вместе с двумя своими детьми. И это в 54 года. Когда возвращаться в профессию – журналистику – уже нереально. В секретари-референты не берут в силу предпенсионной внешности. Идти в уборщицы или консьержки ещё рано. В течение месяца я ежедневно просматривала вакансии на сайтах, предлагавших работу, отправляла своё

резюме и ждала звонков от работодателей. И вот однажды получила письмо под темой-заголовком: *Интересная работа.*

Агентство по недвижимости предлагало место специалиста по этой самой недвижимости. Да, никогда об этом не мечтала. Но жизненная ситуация была такова, что решила рискнуть.

Попалась на удочку с самого начала благодаря менеджеру – женщине, которая проводила собеседование. Очень доброжелательная и милая. Посмотрев мой послужной список, тут же сказала, что идти на жильё не советует. С моим опытом общения и солидным багажом лет лучше попробовать себя в коммерческой недвижимости. Да и рабочий день короче, так как все отделы аренды закрываются ровно в 18—00. И люди солидные – бизнесмены. Сразу же провела меня к руководителю отдела. Молодая, очень привлекательная и уверенная в себе руководительница, пробежав глазами моё резюме, глянула слегка подозрительно.

– Вообще-то, работа тяжёлая. Ноги кормят, – сказала она, пристально глядя мне в глаза. – Первые две недели нужно сидеть в офисе, чтобы понять, о чём идёт речь.

И стала рассказывать о каких-то тонкостях, которые пролетали мимо меня. Единственное, что было ясно: клиенту нужна площадь, агент ищет её в базе и предлагает.

– Нужно свести клиента и собственника, – пытаюсь показать своё понимание вопроса, обрадовалась я.

– Это только на первый взгляд так просто! Ну, когда приступите к работе?

Ещё несколько дней промаявшись в поисках более благоприятного предложения, я приступила через неделю.

Первым делом мне выдали рабочий телефон и листки с номерами предполагаемых собственников. Порекомендовали завести на мейле почтовый ящик с простым адресом и электронной подписью – специалист по коммерческой недвижимости такая-то. Так я стала риелтором.

Птенцы Петровы

Работая над этой книгой, я провела небольшое социальное исследование среди близких, друзей и знакомых, а также клиентов, желая узнать, как люди относятся к риелторству – как к профессии или случайной работе. **Профессия** (лат. *professio*, от *profiteor* – объявляю своим делом) это род трудовой деятельности, требующий определенной подготовки и являющийся обычно источником существования. А **работа** – вид и место трудовой деятельности человека. Никто из моих респондентов никогда не мыслил выбрать своей профессией, то есть сделать делом всей жизни, риелторство. Все они относились к этой деятельности как к временной работе или подработке в «черный» день.

Однако, порывшись в сети, я нашла некоторые факты, свидетельствующие, что риелторство с полным правом можно считать профессией, и весьма с глубокими корнями.

Как специфический институт торгового права маклерство зародилось в Германии еще в средние века. В Россию пришло благодаря реформам, проводимым Петром I. В 1717 году в составе Коммерц-Коллегии была учреждена должность Гоф-Маклера – высшего государственного чиновника, ведавшего покупкой и продажей казенных товаров. Таких должностных лиц стали попросту именовать «торговыми сводчиками».

Уже с 1721 года сначала в портовых, а затем во всех крупных городах России, начинают появляться маклеры. Они назначались властями. Причем, выбор падал только на представителей купеческого сословия, видимо потому, что для выполнения посреднических функций в различных торговых операциях требуются элементарная грамотность, а также определенные навыки и хватка. С 1762 года торговое законодательство России предписывало назначать маклеров во всех городах, где регулярно происходили большие торги. Купеческий Устав 1781 года возлагал на маклеров обязанность не только «сводить» контрагентов по торговой сделке, но и оформлять это сделку в соответствии с действующими нормами гражданского права. А в 1782 году учреждаются частные маклеры. За каждым из них закрепляется район города, в котором они должны были свидетельствовать, то есть нотариально оформлять, сделки по отчуждению городской недвижимости.

Вскоре появляются «маклеры рабочего люда и слуг» – предтеча нынешнего бюро по трудоустройству населения. Затем оформляется институт ремесленных маклеров, оказывавших посреднические услуги мастерам, подмастерьям и их ученикам в сфере возникавших между ними торговых и трудовых отношений.

19 век ознаменовался бурным развитием торгового дела. Прежние правовые нормы, регламентирующие деятельность маклеров, стали тормозом в торговом обороте. И во второй половине 19 века Англия, Германия, Франция, а затем и Россия постепенно ликвидируют монополию государства в маклерском деле, «открывая» профессию маклера для частных лиц.

Маклерское дело начинает активно развиваться, в основном в рамках биржевых операций, где управляющее воздействие государства является достаточно сильным. Для каждой биржи устанавливается предельное количество маклеров. В зависимости от специализации, различались торговые маклеры, оказывающие посреднические услуги в торговом деле, и фондовые – работающие в сфере кредитно-денежного обращения.

Биржевые маклеры подчинялись биржевому комитету и правилам, которые этим комитетом разрабатывались. А порядки были таковы:

- маклер не вправе был уклоняться от поручений, входящих в круг его обязанностей;
- в посреднических сделках он с равной тщательностью должен был соблюдать интересы обеих сторон;
- маклеру запрещалось вести собственную торговлю;

– маклерам предписывалось сохранять коммерческую тайну, им было запрещено состоять у кого-либо в приказчиках и совершать сделки с иностранными купцами без особого на то разрешения Министерства торговли и промышленности или Министерства финансов;

– по заключении сделки маклер составлял так называемую «маклерскую записку» – документ, фиксирующий проведение сделки на определенных условиях. По доказательной силе этот документ был равен нотариальному акту и имел «бесспорное доказательство». Основное содержание записки переносилось в маклерскую книгу, которая хранилась в течение 25 лет на той бирже, где сделка была оформлена;

– маклер получал право на вознаграждение – куртаж – лишь после заключения сделки и вручения контрагентам маклерских записок. Сами же «куртажные» деньги выплачивались не сразу, счета по ним подавались по окончании года;

– размер куртажа определялся и обычаями, и законами, а иногда зависел от договоренности между маклером и обоими контрагентами;

– как правило, куртаж составлял 1% от суммы проведенной сделки. Получение куртажных денег было радостным событием в жизни маклера и сопровождалось «гульбой и возлияниями».

В маклеры принимали далеко не каждого. Кандидат должен был быть:

- российского подданства;
- христианского вероисповедания;
- происхождением из купцов или мещан;
- возрастом не моложе 30 лет.

Закон рекомендовал отдавать предпочтение «лицам купеческого рода невинно упавшим», то есть бывшим торговцам, обанкротившимся не по своей вине.

Тот, кто прочитает книгу до конца, увидит, что за пролетевшие столетия в маклерском – риелторском – деле мало что изменилось!

Вплоть до Великой Октябрьской революции маклеры были весьма уважаемыми и востребованными людьми. Они занимались посредническими услугами с ценными бумагами, сделками по купле-продаже земли. К их услугам прибегали и зажиточные помещики, и купцы, и богатые магнаты. С 1903 года стал выходить «Московский квартирный и справочный вестник», да целых два раза в неделю. В нем печатались списки свободных квартир, домов, дач, торговых помещений...

Послеоктябрьская Россия стала страной, где была полностью уничтожена частная собственность. Земля, дома, фабрики, заводы перестали быть товаром, исчезли маклерские конторы, умерли ярмарки по недвижимости.

В советские времена был разрешен лишь обмен жилья, и гражданам в этом деле помогали подпольные маклеры.

Официальное возрождение маклерства произошло в 1992 году, когда вышел Закон «О приватизации жилищного фонда». Стали появляться первые агентства по недвижимости, вышли из тени частные маклеры.

В настоящее время этому рынку всего двадцать лет.

Риелтор сегодня

Мое социальное исследование выявило совершенно различные мнения о работе риелтора.

О, да они деньги лопатой гребут!

У них то густо, то пусто...

Фи, рабский труд на агентство...

Да это ловить рыбку в мутной воде!

Бесплатный труд.

Неблагодарная работа.

Это сколько нужно мотаться по городу?

Полгода поработаешь – полгода отдыхаешь!

В каждом из этих высказываний есть доля истины.

Как человек, примеривший эту шкуру, могу сказать, что в большинстве своем люди абсолютно не представляют специфики работы риелтора. Ни те, кто сторонятся ее, ни те, кто приходят устраиваться в агентство.

Зато каждый из соискателей на эту должность знает, за чем он пришел. Приходят за деньгами. И деньгами большими. В агентства ежедневно стекаются претенденты – люди молодые, среднего возраста, пенсионного... Скромно, а порой и весьма респектабельно одетые. Безработные, те, кто собирается сменить низкооплачиваемую, но стабильную работу, на более доходную, бизнесмены... Да! Один из кандидатов, которого мне довелось вводить в курс дела, так и сказал: «Хочу иметь дополнительный заработок! Я бизнесмен, у меня розничная продажа одежды и других мелочей. Бизнес налажен, почему не подработать?».

Хочу заранее предупредить всех желающих «подработать» – подрабатывать не получится! Чтобы заработать деньги риелтором, нужно вкалывать полный рабочий день. А состоит он из работы с компьютером, общения по телефону – как с собственниками помещений, так и с клиентами, выездом на предлагаемые объекты.

Вообще работу риелтора можно сравнить разве что с трудом золотоискателя, которые месяцами переворачивают земные пласты, чтобы найти крупицу драгоценного металла. А риелтор изо дня в день перерабатывает массу информации, делает десятки звонков, задает сотни вопросов, чтобы найти – подходящий, единственный, тот самый! – вариант. И самая большая трудность в этой истории та, что риелтор, прежде всего, работает с людьми. А люди – и сами по себе, и в зависимости от момента, а эти самые моменты выбирать не придется – могут быть доброжелательными, злыми, болтливыми, молчаливыми, раздраженными, честными, хитрыми, психованными, амбициозными, вялыми, возбужденными... И так далее. Для того, чтобы добиться нужного результата – то есть найти клиенту подходящую площадь, собственнику – хорошего арендатора, а самому получить заслуженный «куртаж», современному риелтору потребуются такие качества, как:

- доброжелательное отношение к людям,
- умение общаться по телефону и лично,
- внимательность,
- вежливость,
- усидчивость и мобильность,
- дипломатичность,
- чувство юмора,
- обаяние,
- стрессоустойчивость,
- оптимизм,
- настойчивость,

- умение планировать день,
- знание человеческой психологии
- и удачливость!

Довольно внушительный список. Но поверьте – ни одно из обозначенных нельзя выбросить, оставить за рамками. Конечно, есть качества, которые можно в себе воспитать – ту же усидчивость, мобильность, умение планировать день. Что-то дается от природы – обаяние, оптимизм, чувство юмора. Что-то обусловлено предыдущим опытом жизни. И тут уж только вам решать, пригодятся ли вам благоприобретенные качества, или же от них лучше избавиться.

Из личного опыта

Один из новичков, делаясь своими впечатлениями во время стажерства, признался:

– Терпеть не могу людей. Я много лет проработал таможенником, как же надоело с ними гавкаться!

Стажировался он дней десять, а потом ушел на должность инженера по обслуживанию зданий. Да, с железками работать проще, это очевидно.

Особенно тяжелы первые недели, когда нужно войти в курс дела, овладеть навыками поиска помещений, запомнить, какая информация необходима от собственника, и что нужно знать о задачах клиента.

В конце рабочего дня обилие общения, информации дают себя знать, да так, что, доехав домой, остается только рухнуть в постель. И это не только мое личное ощущение дамы в летах. О таком состоянии рассказывали и коллеги – молодые и крепкие юноши. Так что, если вы любите болтать с коллегами, просиживать на сайтах соцсетей, гонять чай – то эта работа явно не для вас.

Из личного опыта

Один из молодых людей стажировался у нас месяца четыре. На работу приходил, когда хотел, с поиском площадей не усердствовал, клиентам больше двух вариантов не предлагал... Был как местная птица-говорун. Налив чашечку кофе, закинув ногу за ногу, любил рассказать о вреде этого самого растворимого кофе, о карпах, которых ловил его дед Иван и о других интересных вещах. Проходя мимо его стола, замечала, что его страсть – не офисные метры, а новые марки автомобилей и экзотические страны. Ушел он, как говорится, не солоно хлебавши. Позже узнала, что был он человеком с опытом: перешел в наше агентство из другого, где за полгода не совершил ни единой сделки.

Именно такие работнички громче всех говорят о том, что заработать риелтором нельзя, невозможно, и клянут месяцы, потраченные на этом поприще.

Но самое главное, что нужно знать новичку: риелторство – не та работа, где вы завтра же станете обладателем тысяч и миллионов. Даже если вы изначально умеете общаться с людьми, доброжелательны, дисциплинированы, обучаемы, пройдут месяцы, прежде чем накапливаемые знания и опыт в этом деле достигнут той критической массы, когда сделка может состояться.

Из личного опыта

Мой первый выезд на просмотр помещения состоялся в середине второй недели стажировки. Я была безмерно счастлива. На встречу с клиентом меня проводили завистливые взгляды таких же, как я, стажеров. Еще бы: показ помещения – это первый шаг к сделке! Ведь без показов ничего не заработаешь. Предлагаемое помещение обладало многими нужными требованиями, но моя клиентка Настя недовольно повела плечами. После этого у нас состоялось около десяти выездов на самые различные объекты. Многие помещения казались мне идеальными под Настины параметры. Расставаясь с клиенткой, ликовала в душе, будучи уверенной, что сюда-то она уж точно «сядет». Однако прошло четыре месяца – ровно четыре! – прежде чем мне удалось заключить сделку! Моим первым «крестником» стала не Настя (она выбрала помещение, предложенное другим риелтором другого агентства), а новый клиент, который приехал, увидел помещение – и подписал договор.

Устраиваясь на любую работу, мы руководствуемся самыми различными мотивами, ставим перед собой самые разные цели. Накопление опыта, интересный круг общения, возможность проявить свои способности и таланты... Но все это – как приложение к главному параметру – возможности заработать, обеспечить себя и свою семью. Конечно, аппетиты у всех разные.

Но – чем ниже вы ставите перед собой планку, тем ниже и прыгаете.

– Нужно поставить себе цель зарабатывать не меньше ста тысяч в месяц! Тогда что-то получится, – напутствовала меня руководитель отдела в первый день работы.

Мотивация первая

Заработать денег – это первая и самая сильная мотивация, которая приводит людей в агентство недвижимости.

Выводы

Риелторство – это не подработка, а уважаемая издавна профессия.

Рабочий день риелтора – насыщенный и тяжелый, ежесекундно связан с общением с людьми.

Личные качества – их много (см. список выше). Главное из них – готовность и желание работать с людьми.

Получение вознаграждения – процесс длительный.

Часть 2. Что такое площади

Равнение по классам

Площадей, которые не являются жилым фондом и предназначены для самой различной деятельности: офисной работы, склада, гостиницы, торговли, ресторана – в Москве огромное количество. Такие площади называются коммерческими. Можно предположить, что богат ими и Санкт-Петербург, и иные крупные города России. (Так как автор проживает и работает в Москве, то приводимые примеры будут касаться именно столичной недвижимости. А вот методы работы риелтора скорее всего будут практически одинаковыми как в столице, так и в любом городе России).

Коммерческие площади бывают трех категорий: расположенные в бизнес и офис центрах; административных зданиях; в пристройках к жилым домам или на первых этажах жилых домов. Все офисные помещения принято классифицировать – класс «А», класс «В» и класс «С». Присвоение той или иной буквы зависит от месторасположения здания, года его строительства, конструктивных особенностей, планировки, качества инженерных систем (кондиционирования, вентиляции, телекоммуникаций, наличия лифтов), наличия парковки и охраны.

Бизнес центр класса «А»

Офисы категории «А» – лучшее предложение на рынке коммерческой недвижимости, но и цена их самая высокая.

Такие бизнес центры (*далее — БЦ*) располагаются в новых или после капитального ремонта и реконструкции зданиях, находятся в центре города, в непосредственной близости от станции метро, остановок общественного транспорта. Их имидж не портят непутевые «соседи» типа действующих индустриальных объектов, кладбищ, свалок, тюрем...

Их фасады и внутренняя отделка выполнены из высококачественных современных материалов, зачастую по индивидуальным проектам и с использованием интересных архитектурных решений. Внутренняя планировка, как правило, легко изменяется по желанию арендатора или собственника. Офисы класса «А» имеют авторский дизайн помещений, современное оборудование, VIP-зал, оптико-волоконные телекоммуникации, не менее двух независимых качественных провайдеров телекоммуникационных услуг. В здании есть служба охраны и система контроля доступа и видеонаблюдения; система бесперебойного электропитания; современные высококачественные скоростные лифты ведущих международных марок; самые современные инженерные системы, центральное кондиционирование или климат-контроль.

Обязательно должны быть:

- профессионально организованное питание для сотрудников – столовые, кафе, рестораны;
- наличие не менее двух других услуг – банкомат, газетный киоск, химчистка, магазины и прочее;
- конференц-залы;
- спортивные клубы.

На территории должны быть наземные и подземные парковки. Недалеко, как правило, располагаются крупные торговые и административные центры.

Арендаторами офисных помещений такого класса становятся крупные фирмы, международные компании.

Из личного опыта

Оговорюсь сразу, что деление БЦ на классы весьма условно, и даже в категории «А». Так, на одной улице может быть расположено несколько БЦ самой высшей категории. Зайдя в один, второй, третий нетрудно заметить энное количество различий.

Бизнес центр класса «В+»

По своим характеристикам очень похожи на класс «А». Единственная, и, пожалуй, самая главная отличительная их черта – располагаются они чаще всего в менее престижных районах столицы. Именно поэтому стоимость их сравнительно ниже по сравнению с БЦ класса «А».

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.