

**Андрей Дейнека**

# **Альтернативное разрешение СПОРОВ**

**Как разрешать споры и конфликты с выгодой  
Практические рекомендации менеджерам  
(агентам) по недвижимости**



Андрей Дейнека

**Альтернативное разрешение  
споров. Как разрешать  
споры и конфликты с  
выгодой. Практические  
рекомендации менеджерам  
(агентам) по недвижимости**

«Accent Graphics communications»

2015

## **Дейнека А.**

Альтернативное разрешение споров. Как разрешать споры и конфликты с выгодой. Практические рекомендации менеджерам (агентам) по недвижимости / А. Дейнека — «Accent Graphics communications», 2015

Эта книга для менеджеров и агентов по недвижимости, которые в своей работе постоянно сталкиваются с различными спорами и конфликтами, и хотят научиться извлекать из них максимальную выгоду, а также минимизировать всевозможные издержки, связанные с ними. Она позволит читателям по новому взглянуть на взаимоотношения с клиентами, с коллегами по работе, с контрагентами и на жизнь в целом. В этой книге автор обобщил опыт, полученный во время работы в недвижимости, и с удовольствием делится им с вами. Навыки по разрешению споров и конфликтов помогают стать успешным агентом и руководителем, повышают самооценку, позволяют чувствовать себя уверенным в любой сложной ситуации не только во время работы с клиентами, но и в повседневной жизни. Это настольное пособие для агентов, которое настроит их позитивный лад при разрешении сложных ситуаций, и позволит из них выходить легко и непринуждённо. Навыки разрешения споров и конфликтов помогут решать самые сложные задачи не только в профессиональной деятельности, но и в повседневной жизни.

© Дейнека А., 2015

© Accent Graphics  
communications, 2015

# Содержание

Предисловие	6
Издержки конфликтной ситуации.	8
Конец ознакомительного фрагмента.	11

**Андрей Дейнека**  
**Альтернативное разрешение споров.**  
**Как разрешать споры и конфликты с**  
**выгодой. Практические рекомендации**  
**менеджерам (агентам) по недвижимости**

*Мир это состояние, в котором люди способны рассматривать  
свои конфликты на конструктивном творческом уровне.*

*Йохан Гальтунг*

## Предисловие

Эта книга написана для вас, специалисты по недвижимости (риэлторы, агенты, менеджеры, брокеры), так часто сталкивающихся со сложными ситуациями в работе. Ведь риэлторы в первую очередь работают с людьми, а уже потом с объектами.

Как мы сталкиваемся с конфликтом? Иногда мы сами его порождаем, иногда на нашем пути встречаются конфликтующие люди. Мы невольно становимся участниками спора. От нашего умения, опыта и желания достичь определенного результата зависит исход конфликта. Выбор есть всегда: мы можем избегать подобных ситуаций; мы можем вовремя выйти из конфликта; активно в нем участвовать и «подбросить в него дров»; можем выступить «миротворцем», помирив стороны и извлечь из этого выгоду. Выбор как поступить, обычно зависит от преследуемой цели. Цель риэлтора – решить жилищную проблему людей, параллельно разрешив конфликт и извлечь из этого выгоду (моральную и материальную). Удовлетворение от сделанной работы вдвойне приятнее, если сделка завершилась восстановлением мира и согласия в семье клиента! Материальная выгода состоит в зарплатке и дальнейших рекомендациях.

Что порождает конфликт? Умеем ли мы правильно его разрешать? Как мы это делаем? Какие средства применяем? На эти и многие другие вопросы специалисты по работе с недвижимостью смогут найти ответ в этой книге.

Работа агента по недвижимости очень сложная. Этой профессии нигде не обучают. В основном обучение построено на наставничестве, когда опытный агент-наставник передает своё мастерство начинающему. Но даже агент со стажем, который любит своё дело, стремится к совершенствованию. Сложные ситуации бывают всегда, он также переживает, когда разваливаются сделки, поэтому всегда находится в поиске новых способов минимизации таких неудач, когда привычные не помогают.

В этой книге я хочу предложить способ, как из конфликта выжимать максимум выгоды. Как спорную ситуацию развернуть таким образом, чтобы извлечь пользу для спорящих сторон. Тем самым, не дать развалиться сделке из-за конфликтной ситуации, сохранить возможность для сотрудничества сторон, оказавшихся в ней. Многие агенты интуитивно умеют разрешать подобные ситуации, обладают природным даром и способностями к примирению спорящих сторон, и даже не подозревают, что существует целая техника ведения примирительных переговоров.

Агент, как специалист в работе не только с недвижимостью, но и с людьми, должен понимать, что причины развала сделок кроются не в том, что какой-то объект не продаётся, будь то квартира, участок или коммерческая недвижимость, а в том, что не решены межличностные противоречия. Продаётся и покупается всё, вопрос цены. Но ведь цену определяют люди. И если люди не могут договориться по цене, то это не что иное, как противоречия между ними. И вот когда агент это понимает, и упор делает не на объект, а на людей, то он будет успешен. У меня был замечательный руководитель, когда я начинал работать в недвижимости. Был свидетелем такого телефонного разговора. Позвонил потенциальный клиент, с просьбой помочь продать квартиру. Руководитель, казалось бы в нарушение принятой технологии, вместо того чтобы договориться и поехать смотреть квартиру, пригласил клиента приехать в офис. Клиент жалостливо возразил: «Может, сначала квартиру посмотрите? Она у меня «убитая»». На что руководитель ответил: «Что, я «убитых» квартир не видел? Я их много в своей жизни видел и нового ничего не увижу». Я поинтересовался, почему он так поступил? Руководитель ответил, что его больше всего интересует продавец, чем сама квартира. Только от него зависит продажа, а не от квартиры. Я это запомнил на всю жизнь, и усвоил, что работать надо с людьми, а не с недвижимостью. Сама недвижимость это тактика продажи, стратегия – люди.

Я сам в первой же своей сделке столкнулся с целым букетом прелестей работы агента по недвижимости. Это была продажа комнаты в коммуналке. Весь спектр взаимоотношений людей, проживающих в коммунальной квартире. Конфликт между соседями был до такой степени накалён, что продавец своей комнаты боялся появляться в квартире, спички в замочные скважины друг другу засовывали. Опыта, как действовать в такой ситуации, не было никакого, чисто интуиция. Тем не менее, сделку удалось провести. И, видимо, моя работа соседям понравилась, что через 2 года они тоже обратились ко мне. В итоге, по другим комнатам также были проведены сделки. Но я считаю, что из-за неопытности, всё-таки сработал не правильно. Если бы мне удалось побудить собственников всех комнат к продаже квартиры целиком, выгоду получили бы все. Я думал об этом при работе с первой комнатой, но тогда не знал, как убедить соседей. Эта сделка и навела меня на мысль о поиске метода ведения переговоров в таких ситуациях. Неужели нет способа примирения людей, который бы опирался на их общие взаимовыгодные интересы? И я нашел такой способ. О нем и будет рассказано в этой книге, как он работает, как применяется на практике.

В агентствах недвижимости на различных тренингах обучают различным способам ведения переговоров. Существует много книг для риэлторов, где учат различным техникам продаж, техникам работы с клиентами. Но нет пособий, обучающих технике работы одновременно с несколькими клиентами, а также с клиентами, находящимися в состоянии спора либо открытого конфликта, да еще с результатом, выгодным для всех сторон. В этой книге будет восполнен этот пробел.

Руководители агентств недвижимости заинтересованы в поддержании здоровых взаимоотношений, как в коллективе, так и во взаимоотношениях с клиентами. Люди – самый дорогой капитал. Эффективность работы компании и сотрудников напрямую зависит от здоровых рабочих и личных связей. Что же делать, если они вдруг нарушены? Конфликты, возникающие внутри компании также можно эффективно разрешать с помощью предлагаемого способа. Эта техника ведения переговоров, помогающая сторонам услышать друг друга, примириться и самостоятельно принять взаимовыгодное решение по выходу из сложившейся ситуации. Такие решения являются наиболее жизнеспособные, позволяют сторонам продолжить сотрудничество друг с другом в будущем.

Примирение сторон конфликта помогает снизить издержки, к которым неизбежно ведут споры и разногласия, а именно: отток трудовых ресурсов, потеря клиентов и, как следствие, рекомендаций и повторных обращений, возможные судебные расходы, если спор передается на разрешение суда. Каждый агент в своем арсенале имеет сделки, которые по каким-либо причинам не состоялись. Если проанализировать эти причины, то можно сделать вывод, что подавляющее большинство случаев имеет субъективный характер, то есть, порождены возникшими противоречиями между людьми. Какие это противоречия, разберём в этой книге. А также подумаем над тем, как разрешать эти противоречия, и научимся это делать. Сразу скажу, что волшебства не произойдёт, если вы, прочитав книгу, не примените знания, полученные после прочтения, на практике. Очень часто слушатели говорят, когда слышат что-то новое, мол, это не работает. Но ведь сделать такой вывод можно только после того, когда попробуешь. Нельзя сказать, что конфета не вкусная, прочитав лишь обертку и не попробовав ее на вкус.

Эта книга написана максимально простым языком, без всяких заумностей и теоретических выкладок. Читайте это разговор агента по недвижимости с коллегами.

Эта книга создана для того, чтобы помочь менеджерам и агентам по недвижимости разрешать самые сложные ситуации, в которые они попадают все без исключения, связанные с различными межличностными противоречиями клиентов. И не только. Упор в книге делается не на теорию, а на практику. Теория утомительна для читателя, для риэлторов тем более, поскольку для них время – деньги, в прямом и переносном смысле.

## Издержки конфликтной ситуации.

Прежде чем переходить непосредственно к описанию предлагаемого способа разрешения споров и конфликтов, в первую очередь стоит понять, зачем агентам вообще тратить время на разрешение споров и конфликтов? Затем, что не разрешенные споры и конфликты приводят к ряду издержек, негативно сказывающихся на ведении бизнеса агентствами недвижимости и непосредственно агентами. Разберём их.

**Развал сделок.** Нет ни одного агентства недвижимости, ни одного агента, которые бы не сталкивались с развалом сделок. У кого-то их больше, у кого-то меньше, тем не менее, это большая проблема. Развал сделок это, прежде всего, не просто потеря прибыли, а еще и прямые убытки. Представьте, вы работали длительное время от заключения договора с клиентом до выхода на сделку. И вот на финише, зачастую где-нибудь в банке, у вас всё рушится. Это шок, стресс, порой слёзы и всё отсюда вытекающее. Когда начинаете разбираться в причинах, выясняется, что где-то остался не решённый спорный момент между собственниками недвижимости, продавцом и покупателем, либо агентом и клиентом, либо агентом и контрагентом. В подавляющем большинстве случаев это именно так. Можете проверить, проанализировав развалы ваших сделок. Гораздо реже, казалось бы, объективная причина, например, в последний момент подвёл банк. Но ведь и банк сторона сделки, если так произошло. Значит, противоречия с банком также не устранены. Не поработали над этим до сделки. Всё это происходит из-за того, что агент не придаёт значения не устранённым противоречиям. Либо он сознательно этого не делает, в надежде, что само как-нибудь разрешится, либо агент не умеет выявлять эти противоречия на этапе подготовки сделки, не знает, что с этим делать и не умеет решать такие ситуации.

Как следствие, развал сделки приводит не только к потере прибыли, но также к убыткам, которые понёс агент и агентство при подготовке к сделке. Затрачены средства на рекламу, на проведение различных проверок, на работу юристов по подготовке документов и так далее. Безвозвратно потерянное время, наконец, которое можно было расходовать на другое прибыльное дело. Отсюда вопрос, а что же делать? Как сделать так, чтобы минимизировать количество развала сделок?

**Потеря клиентов.** Стоит напомнить, что клиенты для агента это всё. Это они приносят деньги, платят за работу. А если их нет, то нет и дохода. А если их мало, то и доход не большой. Нынешняя ситуация на рынке недвижимости такова, что битва за клиента идёт не на жизнь, а на смерть. Агенты друг у друга стараются перехватить клиента, а порою и переманить к себе клиента другого агентства. Зачастую сами агенты, создают условия для того, чтобы у них увели клиента. Клиентов агент теряет по-разному, но объединяет одно – в результате возникающих противоречий (споров, конфликтов) между агентом (агентством) и клиентом. Возьмём тот же развал сделки. Естественно, клиенты не довольны такой ситуацией, и склонны в этом винить агента. И будут правы, по причинам, указанным выше. Или клиент неожиданно приходит в офис компании, чтобы расторгнуть договор. Агент в этом случае недоумевает, и лихорадочно пытается понять, почему это произошло. Гораздо реже бывает так, что у человека изменилась жизненная ситуация, и теперь ему не до решения жилищных проблем. В большинстве же случаев, это недовольство работой агента (агентства), но открыто предъявлять претензии клиент не желает, проще расторгнуть договор под любым предлогом. Налицо, скрытый конфликт. А если заглянуть в изменившуюся жизненную ситуацию клиента глубже, то и там мы можем обнаружить конфликт. С родственниками, с другими собственниками недвижимости. Всё это надо уметь выявлять, а выявив, уметь разрешать. Тем самым, вы сможете сохранить клиента. Сохраните клиента – сохраните прибыль.

**Потеря возможных рекомендаций.** Опытные агенты не тратят своё время на поиск новых клиентов, не занимаются холодными звонками, расклеиванием объявлений и другими малоприятными, но обязательными для новичков делами. У них достаточно рекомендаций. К этому стремится каждый агент. Но если агент теряет клиентов, как описано выше, то и на получение рекомендаций рассчитывать не приходится. С потерей клиентов, теряются и возможные рекомендации. Потеря клиентов и потеря рекомендаций – связанные между собой издержки.

**Урон имиджу агентства и клиента (репутационные издержки).** Развал сделок, уход клиентов наносят удар по имиджу агентств недвижимости и агента, их репутации и всей риэлтерской деятельности в целом. Посмотрите в интернете, что там пишут клиенты об агентствах, агентах и вообще о риэлторах в целом. Вот один из примеров. Безобидный вопрос к специалистам на одном из ресурсов по недвижимости.

*«Как поступить?»*

*Уважаемые специалисты, помогите сделать правильный выбор. Мы наняли риелтора для продажи дома (считали, что он представляет агентство). Он оказался частным. Была оговорена цена его услуг. Мы оплачивали ежемесячно все объявления, которые он как бы подавал. И сами активно занимались рекламой. После снижения цены на 2 млн. рублей нашлся покупатель. И тут должна была идти главная работа специалиста. Но он не выполнял свои обязанности, не встречался больше с покупателем, с которым мы еще 5 раз ездили с его (покупателя) строительными специалистами на участок. Покупатель был всегда не один, а продавец – молодая женщина была вынуждена отвечать на все вопросы и все делать возможное, чтобы сделка состоялась. Пришлось многие средства вложить в то, чтобы сделка не сорвалась (оставить бильярд, всю мебель, провести профилактику котлов, много сантехнических работ и. т. д.). Риелтор при этом два раза доводил покупателя до «белого колена» тем, что еще до сделки требовал, чтобы его средства покупатель перечислил ему, так как мы можем ему не оплатить. Он выставлял нас перед покупателем, как недобросовестными людьми. Хорошо, что покупатель сразу же звонил нам и сообщал о его действиях. Мы сразу пригласили для основных дел по банку, сделке, договорам, и т. д. другого риелтора, профессионального, хорошего знакомого, который добросовестно и качественно вел все дела вплоть до закладки денег в ячейку. Гонорар, который запросил прежний Риэлтор – 300000 рублей. Но сумма сделки была уменьшена на два млн. Можем ли мы из его обещанного нами гонорара оплатить работу другого риелтора? Как это по справедливости, по совести и по закону? Спасибо заранее».*

Когда люди обращаются к интернету и начинают писать? В том числе, когда они не довольны. Это кроется в менталитете наших людей. Когда людям хорошо, им и так хорошо, они ничего не делают. Могут, конечно, оставить положительный отзыв в душевном порыве от счастья приобретения жилья своей мечты. Но так не часто, что в потоке негатива такие отзывы – капля в море. Да и происходит это, зачастую, по просьбе агента. В подавляющем же большинстве случаев сплошной негатив. Чтобы бороться с такими негативными отзывами в социальных сетях, агентства, которым позволяют средства, вынуждены нанимать PR-менеджеров, следящих за такими высказываниями с целью их нейтрализации. Но удалить запись в интернете они не могут, лишь дать более или менее приемлемое объяснение для остальных читателей. Но читателей это не удовлетворяет, компания или агент уже засветились на просторах интернета в неприглядном виде. Не стоит сбрасывать со счетов и негативное влияние «сарафанного радио», которое в России работает во все времена. Представьте, если вот такой клиент решил обратиться в суд, не ограничившись излиянием в социальных сетях? Представили? Поэтому конфликты с клиентами нельзя пускать на самотёк и не работать с ним.

**Потери от разрешения споров в суде.** Не буду расписывать потери от судебных издержек. Потому что существенны не сами деньги, а они не маленькие, сколько опять же репута-

ционные потери. И независимо, выиграли вы суд, или проиграли, вы подавали в суд или на вас, сам факт участия в суде наносит урон компании, агенту.

Поставьте себя на место клиента. Прежде чем обращаться в то или иное агентство недвижимости за услугой, потенциальный клиент досконально изучает информацию о компании. Исключение составляют обращения по рекомендациям. Поиск информации обычно начинается с официального сайта суда по месту нахождения компании. Достаточно вбить в строку поиска название агентства недвижимости и клиент получает всю судебную историю компании. Первая мысль: с компанией судятся недовольные клиенты. Агентство недвижимости может выступать и в качестве истца в споре о взыскании с ответчика стоимости оказанных услуг. Вторая мысль: клиент не доволен услугами агентства, поэтому отказался платить вознаграждение. На самом деле, все может быть совсем не так и в каждой конкретной ситуации своя правда. Вывод один: судебная история компании понижает рейтинг надежности компании для потенциальных клиентов.

## **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.