

Светлана Рысь

ПУТЬ РИЭЛТОРА

Личная история

ОШИБКИ, СОВЕТЫ, ВЫВОДЫ

#1000ИНСАЙТОВ

Светлана Рысь
Путь риелтора. Личная
история. Ошибки,
советы, выводы
Серия «1000 инсайтов»

*http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=69413215
SelfPub; 2023*

Аннотация

Что может быть лучше хорошей истории? История, которая даст вам ответы, когда вы находитесь на перепутье. Не зная особенностей, любая профессия воспринимается через розовые очки. Недвижимость это не обошло стороной, эта профессия полна рисков, нервов, она требует изменения не только образа жизни, но и образа мышления. Но и дает немало, интересные истории, богатый опыт, понимание работы многих систем. Только вникая в тему, ты начинаешь понимать глубины океана. Окунитесь, на фоне жизни риелтора из глубинки, который застал эпоху расклейки объявлений и вырос до электронных дистанционных сделок, в эту интереснейшую область, и, возможно, это поможет вам сделать выбор, который подсказывает ваше сердце и давно вертится на кончике языка. Или просто

проведите вечер за историей жизни риелтора, который не боится пробовать новое в своей профессии.

Содержание

Глава 1	7
Глава 2	18
Глава 3	23
Конец ознакомительного фрагмента.	25

Светлана Рысь

Путь риелтора. Личная история. Ошибки, советы, выводы

Введение

Зачем люди идут в риелторы (моя история).

Краткие причины и мотивы пойти в профессию

(предупреждение, почему не надо и кому точно нельзя)

За 10 лет работы я встретила огромное количество людей, которые выбрали профессию риелтора. Большинство пришло из смежных областей – юристы, бухгалтеры, страховые агенты, а также рекламщики, маркетологи и даже педагоги – люди разных профессий неплохо адаптируются в этой сфере. Спортсмены, военные, медики – тоже частые гости. Кто-то пришёл за лихими деньгами, а кому-то сказали, что это легко, и он поверил. Многих привлекает свободный график (за которым скрывается погружение в тему 24/7).

Меня же влекла возможность продать свою квартиру, изучить новую тему, и стипендия на время обучения (два месяца). Стипендию действительно платили, несмотря на отсут-

ствие обучения как такового.

Я, как та кошечка из анекдота, вначале боялась, а потом втянулась. Боялась разговаривать с людьми, хотя до этого работала с ними, боялась озвучить цену услуги, не понимала ценности работы риелтора и ничего не понимала в технологии сделки, сути договора. А самое страшное – это технические характеристики квартир! Для меня всё, что связано с конструкциями – это тёмный лес.

Но, несмотря на всё это, каким-то непонятным образом я даже умудрилась заключить эксклюзивный договор через три недели работы. Как сейчас помню, это было 8 мая. Работать начала 15 апреля. И я не была одна на этом этапе.

В плюсах агентства – присутствие юриста, берущего на себя юридическую часть, коллеги, которые повидали всякое и помогали освоиться и разобраться, а также поддержка директора, который создал хорошую рабочую атмосферу.

Осознав, что стипендию платить больше не будут, на третий месяц я испугалась, провела пять сделок и заработала первую сотню тысяч. А дальше как в тумане... И так пролетело десять лет.

Разбирая то, что всплыло в тумане, я написала эту книгу как предупреждение для тех, кому точно не нужно идти в профессию. А ещё она будет полезна для обычных людей, кому может быть интересна обратная сторона (изнанка) работы агента по недвижимости.

Глава 1

Первый год (новичок или стажёр): с чем сталкиваются новички и чего стоит опасаться

Поехали! Выбирая работу риелтора, вам нужно быть готовым к тому, что вам придётся 24/7 быть в контакте с людьми, постоянно учиться и развиваться, быть амбициозным и прыгать выше головы.

Первый год работы риелтором напоминает американские горки: так круто, что дух захватывает, когда впервые видишь суммы денег, которые проходят мимо тебя (хотя у меня был опыт работы главным бухгалтером и работы с большими массивами денег наличных и безналичных), когда получаешь первую сотню тысяч комиссии, когда видишь масштаб и объём работы. А потом ты погружаешься в пучину ответственности за происходящее, начинаешь разбираться в психологии взаимодействия с человеком, который впервые в жизни совершает значимые действия стоимостью несколько миллионов, и ему невероятно страшно и ничего непонятно.

А ведь тебе тоже много чего непонятно. Ты новичок или стажёр, но ты, как старший брат или сестра, берёшь его за руку и уверенно идёшь вперёд, передавая ему ощущение, что всё пройдёт хорошо и убеждая, что все шаги правильные.

А потом уже ищешь ответы и проверяешь себя, спрашивая более опытных коллег.

Я не видела учебников для риелторов десять лет назад. Каждый опыт появлялся из реальных сделок реальных людей, и каждая сделка уникальна. Как пазл, который складывается из уникальных частей, у каждого своя история, и у каждой задачи своё индивидуальное решение.

Простых и типичных ответов здесь нет. Несмотря на то, что я пришла в недвижимость, имея юридическое образование, опыт работы главным бухгалтером и страховым агентом, а также шесть лет сотрудничества со справочно-правовой системой «Консультант Плюс» в качестве специалиста по сопровождению и, как следствие, погружение в законы, подзаконные акты и другие нормы права. Я прекрасно знала изнанку любого предприятия, как и по каким законам работает юридическая и финансовая служба, как предприятия взаимодействуют с государством и государственными органами.

Но когда я пришла в сферу недвижимости, с одной стороны, у меня возникло ощущение абсолютного начала. А с другой стороны казалось – всё, что я делала до этого, было подготовкой к этому моменту.

Работа риелтором вначале каким-то непонятным для меня образом требовала знания из всех этих областей. Позже я поняла, почему, и, пожалуй, расскажу об этом, но в другом месте.

С одной стороны, умение читать и разбираться в законах, составлять договора, читать договора и тексты законов помогало мне быстрее ориентироваться на новой территории. С другой стороны, меня удивляли люди, пришедшие из медицины, педагогики, продаж и спорта и т.д., которые довольно успешно работали в сфере недвижимости, и я не понимала, как они обходятся без моего опыта и знаний.

Со временем я поняла, что, кроме знаний, здесь необходимо создавать доверие и оправдывать его у клиента, держать баланс между личным и профессиональным. И постоянно учиться, просто бесконечно и непрерывно!

В моей истории сложилось так, что за первые полтора года 80% сделок я провела со знакомыми. Они, узнав, что я пришла работать в недвижимость, зная и доверяя мне, приходили сами и просили решить их задачу. Работать с друзьями непросто, а сохранить отношения после сделки ещё сложнее. С кем-то мы потом отдалялись, а с кем-то, наоборот, стали дружить сильнее. Это как проверка на прочность и истинность отношений. Позже я научилась поддерживать этот баланс.

Шёл второй год моей работы. Моя подруга, мама моего крестника, за год до этого, в силу трагических обстоятельств, вынуждена была вернуться с сыном-подростком из съёмной трёхкомнатной квартиры в малосемейку площадью 26 кв. м. на первом этаже. Мне очень хотелось им помочь, но я не знала, чем.

Моя подруга, отличный специалист, работала в госучреждении с жёстким окладом без премий, без дополнительных выплат. Несмотря на то, что дом, в котором они жили, был в центральном районе, перспектив на расширение у неё не было, как не было и денег изменить ситуацию. Плюс привязка к гимназии, где учился её сын, тоже влияла на ситуацию и не позволяла сменить район.

Но чудо случилось. Каким-то невероятным образом в их ведомстве выдавали государственные субсидии на покупку жилья. Обычно дальше Москвы такие субсидии не выдавали, а тут просто сложились звёзды, и она, как мать-одиночка и вдова, неожиданно оказалась в списке на улучшение жилищных условий. Подруга попросила меня помочь найти им жильё, подходящее под критерии сертификата, и продать их квартиру.

Я с энтузиазмом взялась за дело. А задача была не из простых. Надо продать крошечную квартиру, добавить субсидию и купить двухкомнатную с отдельными комнатами.

На словах просто... А вот на деле необходимо было:

- 1) найти покупателей по нужной нам цене (потому что добавлять, кроме субсидии, нечего), и к тому же таких покупателей, которые не спешат и готовы ждать;
- 2) найти, соответственно, квартиру для покупки;
- 3) получить разрешение органов опеки (это тот ещё квест, там такая «мафия», необходимо принести очень специфический набор документов для получения одобрения и две

недели ожидания без права на ошибку).

Кроме того, были ограничения!

Ограничение первое: по срокам действия сертификата (90 дней);

Ограничение второе: сумма (от продажи квартиры +сумма сертификата);

Ограничение третье: район (привязка к гимназии);

Ограничение четвёртое: изолированный жилой массив, в котором всего 10 многоэтажных домов.

И последнее ограничение, географическое: у микрорайона с одной стороны трасса, с другой – парк. Мало кому хочется жить на первом этаже с окнами на дорогу, и они не были исключением.

А это значит, был очень ограниченный круг поиска с жёсткими критериями. Процесс поиска всех составляющих занял у нас два месяца.

Покупатели нашлись, ура!!!

Дальше веселее. Двухкомнатных квартир, выставленных на продажу в этот период в нужном районе, оказалось всего три, но только одна нам подходила по цене и положению. Окна на улицу, но не трассу, перед окнами зелень, шестой этаж, отдельные комнаты. Неплохой ремонт, не новый, но жить можно.

В процессе переговоров выяснилось, что у собственников, семейной пары, оказалось 500 тысяч долга по платежам в кооператив, а именно та часть дома, где располагалась по-

направившееся нам квартира, принадлежала кооперативу. Это сильно осложнило ситуацию.

Плюс им нужно купить другую квартиру в этом же доме по ипотеке, но они были индивидуальные предприниматели (ИП), а индивидуальным предпринимателям в 2014 не давали ипотеку.

Тупик!!!

К тому же, средства сертификата зачисляются на счёт продавца после регистрации перехода права собственности в течение месяца, и необходимо этот месяц ждать, для того, чтобы продавцам можно было решать вопросы по приобретению своего жилья. Опять тупик!!!

Через неделю продавцы перестали выходить на связь и сняли объявление о продаже.

Других квартир не было от слова «совсем», мы прошли весь микрорайон и вокруг него. Казалось, что я знаю наизусть каждый дом. Всё уперлось в эту квартиру. И, к тому же, моя подруга к тому моменту в неё уже влюбилась!

До окончания срока сертификата оставалось полтора месяца. И это означало, что мы просто не успеем оформить всё по правилам. Государственные сертификаты должны очень строго выдерживать регламент по срокам и порядку оформления.

Сложилась очень напряжённая ситуация с риском потерять единственный шанс на изменение жизни моей подруги в лучшую сторону.

На этом этапе, кроме профессионального мастерства, мне было необходимо сохранить дружеские отношения, оказать ей поддержку и сохранить присутствие духа.

С одной стороны, мне надо было быть жёсткой для принятия решений, как риелтор, но мягкой и поддерживающей, как любящая подруга. Мне было очень непросто, но ей ещё сложнее, ведь она понимала, что другого шанса просто не будет. Эмоции зашкаливали. Назревал конфликт, и она готов была сдаться.

На первом году работы многое, вернее, почти всё, ты делаешь впервые. С одной стороны, это хорошо, потому что ты не знаешь, что так нельзя, и новичкам везёт. С другой стороны, именно это и плохо: ты не знаешь, как можно и как нельзя.

Мне было невероятно сложно держать баланс между личным и профессиональным, но, видя отчаяние подруги, я на свой страх и риск пошла на переговоры с собственниками полюбившейся нам квартиры. (Вообще-то так делать нельзя, если с той стороны есть риелтор – это не этично).

А с той стороны была риелтор. Молодая, активная, умница, но на её звонки продавцы тоже перестали отвечать.

Несмотря на сложности и нежелание общаться, встреча состоялась. Возможно, именно из-за моего человеческого отношения, иного взгляда на ситуацию, а может быть, мой жизненный опыт подсказал этот вариант действий, но факт остаётся фактом: именно после моего визита они связались

со своим риелтором, и пошло движение. Агент с той стороны провела огромную работу. Я бесконечно благодарна ей за взаимодействие, потому что приветствую командную работу и стремление довести сделку до конца. Очень рада, когда с другой стороны есть агент. В этом случае многие вопросы решаются быстрее и профессиональнее.

В результате, мы все вместе сделали это – успешно завершили сделку. А ведь было много волнения, ожиданий, тревог по поводу соединения всех элементов процесса: от продажи первой квартиры до покупки второй, от ожидания зачисления средств сертификата до подписания акта приёма передачи и получения ключей.

Когда я помогала им переезжать, нам всем ещё не верилось, что всё действительно свершилось!

Это была где-то 25-я сделка по счёту. А свои первые пять я провела в самый первый месяц после формального завершения обучения. И это было гораздо более весёлая история.

Новичок, приходя к клиенту впервые, не всегда понимает характер действующих лиц (требуется некий навык быстро нарисовать психологический портрет клиента, и этот навык нарабатывается со временем).

Я была очень вдохновлена и мотивирована в первые три месяца работы, напомним, в том числе и потому, что стипендия заканчивалась.

И вот однажды я пришла к милой паре с предложением помочь им продать квартиру. Они любезно согласились, но

договор подписать отказались.

Меня это не насторожило. Я начала эту квартиру активно показывать, и очень быстро пришёл покупатель, готовый её купить.

«Ура! – обрадовалась я. – Первая сделка!» К тому же, в это время на первом дежурстве в агентстве недвижимости ко мне обратилась молодая пара с просьбой найти им двухкомнатную квартиру. Я их первых и привела в ту квартиру, но им не понравился ремонт, и мы пошли искать дальше.

Во время показа мы столкнулись с милой дамой из Якутии, которая искала квартиру для сына. Мы понравились друг другу, и я предложила свою помощь.

Таким образом, я нашла покупателей на первую квартиру, нашла своим ребятам вторую, помогла даме из Якутии купить квартиру для сына, уговорив продавцов сильно снизить цену, так как им срочно нужно было уезжать в другой город. По факту, это была третья сделка.

Та самая милая пара, к которой я привела клиентов, отказалась подписывать договор, а ещё они отказались платить за поиск покупателя и проведение сделки. Зато при этом требовали сопровождения и охраны для перевозки денег от агентства до банка! Любители халявы, к сожалению, встречаются достаточно часто в моей работе.

Я была огорчена и шокирована таким отношением и не сразу извлекла урок из этой ситуации, но в тот момент была вдохновлена тем, что у меня параллельно развернулись и

выстроились три сделки. И ещё парочка потом пристроилась в конце (продажа дачи и гаража).

Первые 100 тысяч!!! Как здорово!!!

Я была счастлива! К концу первого полугодия я провела шестнадцать сделок.

У нас было соревнование в агентстве. Все сделки фиксировались на доске в офисе. Я очень собой гордилась. Когда на новогоднем корпоративе шеф поздравил первую тройку лидеров и вручил подарки, я сказала себе, что в следующем году обязательно войду в тройку лидеров, потому что по факту провела шестнадцать сделок за полгода работы, а третьему финалисту вручили приз и подарок за тридцать сделок за год.

Для меня это был вызов и признание. Я чувствовала себя на вершине блаженства, потому что узнала, что я азартна и как много могу сделать.

Но об этом дальше. Получилось ли у меня выполнить обещание, читайте в следующей главе.

Выводы:

1) Доверие важнее знания. Знания можно найти у руководства, у более опытных коллег, у специалистов смежных областей.

2) Личная мотивация и амбиции помогают заработать больше (мне так хотелось быть лучшей в агентстве)!

3) Умение выстраивать отношения с коллегами,

контрагентами, клиентами пригодится в любой сфере.

С чем сталкивается новичок?

С огромным количеством незнакомых и не всегда понятных действий, отсутствие единой системы проведения сделок, не всегда адекватным поведением клиентов на сделке (тревожность из-за важности и значимости события).

Чего стоит опасаться?

Излишней самоуверенности и переоценки своих возможностей как профессионала (наша ошибка для клиента может обернуться потерей квартиры или денег, или того и другого) и человека (огромный объём контактов и взаимодействия, 24/7 быть на связи, готовность ответить молниеносно на звонок по рекламе). Это ведёт к эмоциональному выгоранию, моральной усталости, которую никакие деньги не восполнят.

Глава 2

Второй год работы – иллюзии и несбывшиеся ожидания, а также о том, почему не надо терять здравый смысл при больших деньгах

Второй год моей работы пришёлся на вторую половину 2014 года. Рынок был на небывалом подъёме, 80% сделок шли со знакомыми и по рекомендации. Я чувствовала себя невероятно уверенно.

Я продала свою квартиру в старом панельном доме и купила другую, современной планировки, в кирпичном доме, в новом жилом массиве, с видом на лес, реку и горнолыжный комплекс, с окнами в пол на лоджии и тёплым полом, где было шикарно пить кофе по утрам и наблюдать рассвет.

Количество сделок приближалось к пятидесяти. Еле успела упаковать вещи и переехать, такая колоссальная была загруженность.

Я выбилась в тройку лидеров в компании, и к моему мнению стали прислушиваться. У меня появился стажёр. И даже декабрь, в котором прошло 13 сделок (напомню, за первые полгода работы я провела 16 сделок) не насторожил меня. Я была в эйфории и думала (хотя времени думать не было совершенно), что так будет всегда.

Новогодний кооператив прошёл огненно, под моим руко-

водством, хотя я очень ждала от своего руководства внимания и похвалы, но не дождалась, так как шеф уехал в Таиланд. Я даже не предполагала, что ждёт нас в 2015 году.

Мы все не предполагали. На волне больших заработков я купила дорогую путёвку в горы с дочкой на январские каникулы. Потом взяла заслуженный перерыв на отпуск после очень интенсивного периода.

Я давно ничего уже не чувствовала, была как робот. Однажды после очередной успешной сделки пошла с дочкой в ресторан и осознала, что не чувствую вкуса еды.

Когда ты 24/7 на телефоне,неважно, дома или на прогулке, на дне рождения или на пляже, ты в любой момент выпадаешь из мгновения и уходишь в телефонный разговор с клиентом, или бросаешь всё и мчишься на показ, потому что ему удобно именно сейчас и никак иначе.

В середине февраля я поняла, что я не хочу жить в таком плотном режиме.

Но деньги имеют свойство заканчиваться, и шеф уже несколько раз намекал, что мой отдых затянулся. Когда я вышла на работу, меня ждал неприятный сюрприз: после невероятного подъёма рынок начал откатываться и стагнироваться. Я не сразу поняла, что и как делать. Правила игры поменялись, а нам об этом не сказали.

Я убедила шефа, что мне необходимо съездить в Санкт-Петербург на семинар известного бизнес-тренера для того, чтобы получить глоток свежего воздуха, услышать мнение

других людей.

Хотя обучение я оплатила самостоятельно и приехала воодушевлённая общением с питерскими коллегами, мои идеи не были восприняты, а предложения не оценены. Работать по накатанной проще, но изменения условий рынка требовали другого подхода и другого выстраивания отношений с клиентом. Медленно, но верно мы шли от рынка продавцов к рынку покупателей, которые диктуют свои условия. Спрос катастрофически снижался, а предложений становилось все больше и больше.

Продавцы недвижимости не хотели в этом разбираться, продолжая настаивать на своих условиях. В результате – конфликт и непроданные объекты.

Есть такая категория продавцов в любом городе и на любом рынке, которые устанавливают цену по принципу «Я так хочу, или мне нужно именно столько денег». На падающем рынке это особенно опасно, потому что они создают иллюзию у других участников высокой цены объектов, что абсолютно не соответствует действительности. Пришлось изучать и осваивать новый навык работы с ценой объекта.

Годом ранее коллеги подсмеивались над тем, что я чрезмерно «вожусь» с клиентами, уделяя им слишком много внимания, проявляя заботу и человеческое отношение. Но в этот раз даже шеф сказал, что, пожалуй, Света была права, и пора менять стиль общения с клиентами, и мы начали внедрять концепцию семейного риелтора (как семейный доктор).

К сожалению, это требовало много усилий и не приносило денег – ну, тех денег, к которым привыкли и на которые рассчитывали и коллеги, и директор. Тем коллегам, что имели второй доход в семье, было проще, а тем, у кого это был единственный источник средств, как у меня, становилось всё сложнее.

Доход риелтора абсолютно нестабилен и непредсказуем, то густо, то пусто, выстроить постоянный поток сделок непросто, тем более мы были расслаблены предыдущими годами.

Это отдельная тема, которой я коснусь в другой главе.

К тому же, если раньше я жила рядом с агентством недвижимости, то сейчас мне приходилось ездить на работу, а это лишний час плюс вечерние показы, которые иногда затягивались допоздна, но не приводили к продаже.

Я начала задумываться о дополнительном доходе и отчаянно искала варианты, при этом не отказываясь и от других видов своей деятельности. Если ранее я не работала с арендой принципиально, то сейчас даже согласна была и на аренду. Хотя доход там мизерный, а работы много, и она не всегда благодарна.

Но именно через аренду пришло решение, которое я сама, возможно, и не увидела бы.

Выводы:

1) Сколько бы много ты не получил, если доход нерегулярный, учись грамотно распределять сред-

ства.

2) Никогда не строй ожиданий в работе без опоры на аналитику и реальность.

3) Ищи информацию везде.

Глава 3

Третий год работы: понимание, что рынок непредсказуем и всё в мире связано.

Как я искала способы работы в кризис.

Рынок риелторов-продажников начал разворачиваться к рынку риелторов, знающих договорное право.

В 2014-2015 годах была популярна такая картинка, что риелтор – и продавец, и маркетолог, и водитель, и юрист, и фотограф, и ещё добрых пятнадцать направлений. И это тогда было забавно. Потому что это неправильно. Каждый должен заниматься своим делом. Задача риелтора – продать свои услуги по сопровождению сделки купли-продажи, водитель должен возить, фотограф – фотографировать, юрист – заниматься договорами и законами, маркетолог – изучать и анализировать рынок.

Мир начал меняться, и рынок недвижимости тоже. Всё начало меняться уже тогда, но только через три года, это стало реализовываться уже в другом городе и в других масштабах.

В отпуске я много гуляла с собакой, осваивая новое место жительства, благо природа располагала к длительным променадам и к анализу набранного опыта.

Также я стала искать в интернете информацию, уже не опираясь, только на опыт своих коллег, понимая, что пе-

перосла уровень не только новичка, но и рядового сотрудника тоже. Я начала видеть изъяны в системе всей сферы недвижимости. Многие вопросы вызывали у меня неприятие и протест – такие, как жадность агентов, непрофессионализм, безграмотность, нежелание искать решение, отстаивание своих местечковых интересов, не заботясь о клиенте и результате сделки. Отсутствие хоть какого-то единого алгоритма или протокола, регулирующего деятельность агентств недвижимости, хоть какой-то системы и организации. Отсутствие правил и законов (каждый придумывал свои порядки, и это очень сильно раздражало, потому что я понимала, какие риски несут участники сделки). Несогласованность действий банков, Росреестра, органов опеки и других организаций, которые могли оказаться участниками процесса.

Каждый считал себя единственным и самым главным. Это добавляло усталости и колоссального утомления от процесса работы.

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.