



О ЧЕСТНОСТИ И ВРАНЬЕ

АВТОР: Оксана САМБОРСКАЯ

На риэлторский бизнес можно смотреть с разных точек зрения: как на социально ответственную работу, позволяющую людям решать едва ли не главный в их жизни вопрос – жилищный; как на клиентоориентированную деятельность, чья задача удовлетворить заказчика, и даже как на медицинскую или психотерапевтическую помощь. Но, прежде всего, он остается бизнесом и подчиняется стандартной бизнес-логике.

О тветы, которые игроки рынка дали на вопрос, как и в чем измеряется эффективность работы риэлторской компании, лишь в очередной раз этот вывод подтверждают. Подавляющее большинство респондентов во главу угла поставили финансово-экономические показатели. «Мы измеряем эффективность нашей деятельности нормой рентабельности, то есть мы сопоставляем полученный доход с затраченными на это ресурсами», — рассказывает руководитель департамента вторичного жилья компании «Азбука жилья» Андрей Банников. «Эффективность работы риэлторской и любой другой компании — это финансовые показатели ее

деятельности», — поддерживает коллегу управляющий партнер компании Evans Анна Левитова.

Другое дело, какими методами достигаются финансовые высоты. «Как и в других отраслях, которые специализируются на предоставлении услуг, возможность достичь финансовых успехов зависит в основном от репутации компании и качества предоставляемых услуг. Настоящие риэлторы не продают недвижимость — они находят выход из жизненной или инвестиционной проблемы, консультируют по широкому кругу вопросов, решают налоговые, управленческие, организационные задачи», — уверяет Анна Левитова.



Эксперты все же занимаются либо сознательным приукрашиванием, либо невольным самообманом. В противном случае заповедь «не соври» давно стала бы нормой жизни, а не оставалась бы книжной истиной

Кстати, тут уместно вспомнить, как на одной из выставок «Домэкспо» был проведен опрос на тему «Как вы представляете идеального риэлтора?». Вот выдержки из ответов: «Хорошего риэлтора уместно сравнить с хорошим врачом: в идеале его находят один раз на всю жизнь и передают друзьям и знакомым. Как и для врача, для риэлтора важен опыт и холодный ум»; «Настоящий мастер зарабатывает, не оказывая безликий «набор услуг», а действительно решая конкретные задачи. И никогда не приносит эти задачи в жертву своему удобству или дополнительному заработку»; «Главное для риэлтора — сэкономить время, нервы и деньги заказчика. Если этого не происходит, вообще непонятно, зачем нужны риэлторские услуги»; «Как только риэлтор начинает с вами во всем соглашаться

и говорить, что вы во всем правы, задумайтесь, кто из вас двоих профессионал».

Агентства, твердо стоящие на ногах, не отказываясь от экономических расчетов, подпускают и немного пафоса. Директор компании EliteCenter Карен Мелконян утверждает: «Единственным критерием, определяющим эффективность работы компании, является удовлетворенность клиента оказанными услугами. Человек не только снова обращается к тем же риэлторам, но и готов их рекомендовать знакомым — возникает эффект сарафанного радио. Чем плодотворнее работа, тем больше клиентов, больше клиентов — выше доход».

Кроме того, Карен Мелконян предлагает учитывать разницу в подходах. В экономклассе существует понятие эксклюзива, когда с одним клиентом работает кон-

«Агент обязан пояснить клиенту, чьи интересы он представляет в сделке. Например, брокеры, которые специализируются на продаже первичных объектов недвижимости, не являются представителями покупателей. Они действуют на основании договора с застройщиком, получают от него вознаграждение и защищают его интересы. Это необходимо четко понимать. Если клиента вводят в заблуждение и говорят, что представляют его в сделке, это нечестно»



«Единственным критерием, определяющим эффективность работы, является удовлетворенность клиента оказанными услугами. Чем плодотворнее работа, тем больше клиентов, больше клиентов – выше доход»

«Хорошего риэлтора уместно сравнить с хорошим врачом: в идеале его находят один раз на всю жизнь и передают друзьям и знакомым. Как и для врача, для риэлтора важен опыт и холодный ум»

кретное агентство. В высокобюджетном сегменте с одним клиентом могут работать несколько агентств, между риэлторами возникает серьезная конкуренция. Поэтому заработать или получить вознаграждение способен профессионал, который лучше всех ориентируется в рынке. От себя добавим: профи, который наиболее ловок или которому просто повезло, поскольку везение в бизнесе никогда не стоит сбрасывать со счетов.

Последний пассаж заставляет задуматься над непростым вопросом: всегда ли между эффективной и качественной работой можно поставить знак равенства? Карен Мелконян считает, что, если работа некачественная, она никогда не станет эффективной. А вот у Андрея Банникова иная точка зрения: «Эти понятия, к сожалению, не тождественны.

Иногда случается так, что высококачественная работа по обслуживанию клиента оказывается не эффективной для нас с точки зрения прибыли по конкретному проекту. Но в таком случае мы выберем качество сейчас с перспективой получить лояльного клиента».

Интересным наблюдением делится Анна Левитова: «Самым ценным нашим активом является репутация. Работать некачественно в элитном сегменте в течение долгого времени невозможно. Если бы, не дай бог, клиент по нашей вине понес убытки или испытал неудобство, наша репутация была бы под угрозой — мы не смогли бы привлекать новых клиентов, значительная часть которых приходит по рекомендации».

Еще одна обязательная характеристика качественной работы — предель-



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ФОРУМ ПО НЕДВИЖИМОСТИ

PRO ESTATE[®] FORUM

12-14 СЕНТЯБРЯ 2012

РОССИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

www.PROEstate.ru

+7 (495) 280-01-31

+7 (812) 640-60-70

ная честность в отношениях с клиентами. Правда, для начала нужно понять, что сами риэлторы считают бесчестным, поскольку категории «честность-бесчестность» — сугубо этические, а потому могут трактоваться весьма вольно. Например, Карен Мелконян называет бесчестной работу, когда клиенту не предоставляют полностью информацию о сделке или выдают неполную информацию, либо когда вводят клиентов в заблуждение и взимают денежные средства за не оказанные услуги.

Андрей Банников предлагает измерять честность агентства недвижимости процентом повторных обращений клиентов: «Не секрет, есть компании, у которых главная задача — выжать из своего клиента максимум денег, даже если это ведет к прямому или косвенному обману. Часто это удается, но клиент вряд ли придет к ним еще раз. А другие работают с клиентом честно и открыто, зарабатывая при этом чуть меньше. Но зато велика вероятность, что со следующим жилищным вопросом клиент обратится именно к вам».

Как отмечает Анна Левитова, убедиться в честности агентства несложно: «Есть простые способы проверки: ин-

тересы агента должны полностью совпадать с интересами клиента. Ситуация, когда продавец не знает окончательную сумму сделки и размер вознаграждения агента, чаще характерна для более низких сегментов рынка, в высоком сегменте клиенты просто не позволят так с собой обращаться, но бывают и исключения. Агент обязан пояснить клиенту, чьи интересы он представляет в сделке. Например, брокеры, которые специализируются на продаже первичных объектов недвижимости, не являются представителями покупателей. Они действуют на основании договора с застройщиком, получают от него вознаграждение и защищают его интересы. Это необходимо четко понимать. Если клиента вводят в заблуждение и говорят, что представляют его в сделке, это нечестно».

Как справедливо отмечает Андрей Банников, уже на этапе обучения новых сотрудников закладываются «честные» или «бесчестные» принципы профессионального поведения агентов. «В нашей стране, к сожалению, строгость законов компенсируется необязательностью их исполнения. Поэтому честность должна транслироваться внутренней поли-

**«Настоящие
риэлторы не продают
недвижимость —
они находят выход
из жизненной или
инвестиционной
проблемы, консультируют
по широкому
кругу вопросов,
решают налоговые,
управленческие задачи»**





«Главное для риэлтора – сэкономить время, нервы и деньги заказчика. Если этого не происходит, вообще непонятно, зачем нужны риэлторские услуги»

«Как только риэлтор начинает с вами во всем соглашаться и говорить, что вы во всем правы, задумайтесь, кто из вас двоих профессионал»

тикой компании. И, разумеется, следует внимательно относиться к подбору персонала и принимать в штат исключительно порядочных и ответственных сотрудников», — продолжает Карен Мелконян.

Впрочем, те, кто помнит печальную телеисторию Григория Полторака и его агентства «Бэст-Недвижимость», прекрасно понимают, что помимо честности на уровне корпоративного подхода необходимо обеспечить честность каждого отдельного сотрудника этой компании.

Постоянные ссылки экспертов на важность кадровой политики, строгость системы отбора сотрудников, обучающие программы и т.д. — несомненно, важны. И все же сознательность наших граждан еще не на той высоте, чтобы отменять внешний контроль, который существует в любом крупном агентстве недвижимости. «Есть целый ряд механизмов та-

кого контроля, — делится опытом Анна Левитова. — Прежде всего, четко регламентированная процедура, когда каждый важный этап работы проверяется опытным сотрудником. Играть роль взаимодействие различных частей компании — например работа агентов и юридической службы. Не менее значимый инструмент — обучение агентов юридическим, налоговым тонкостям. И самое важное — необходимо общаться с клиентами, знать, как у них обстоят дела и насколько они довольны качеством работы».

Конечно, эксперты все же занимают либо сознательным приукрашиванием, либо невольным самообманом. Не все так прекрасно, а главное — не так просто, как описано выше. В противном случае заповедь «не соври» давно стала бы нормой жизни, а не оставалась бы для большинства красивой книжной истиной. **ИН**

ART



PUBLIC ARTS TOWERS

НОВЫЙ ЖИЛОЙ
КОМПЛЕКС В ПАВШИНО

ИСКУШЕНИЕ СВОБОДОЙ

Мы решили не раскрывать раньше времени все преимущества нового жилого комплекса. Важно одно - над данным проектом трудились мастера первой величины и

НАМ ЕСТЬ, ЧЕМ ВАС УДИВИТЬ!

Архитектурная концепция проекта разработана известным итальянским архитектурным бюро с привлечением знаменитого художника-авангардиста. По задумке авторов данный жилой комплекс приобретет мировую известность и станет самым необычным и знаковым проектом не только Московской области, но и Москвы.

В АРХИТЕКТУРЕ, КАК И В ОДЕЖДЕ, ОБРАЗ СКЛАДЫВАЕТСЯ ИЗ МОДНЫХ ДЕТАЛЕЙ

PUBLIC ARTS TOWERS

— это образ, в котором Вы почувствуете себя уверенно и комфортно. Здесь будет и яркая экспрессия авторских интерьеров, и величественная эстетика фасадов, и уютная функциональность двора. Калейдоскоп парков Land Art, теннисные корты, беговые дорожки и спортивные горки, многоуровневый паркинг, европейский детский сад и множество других деталей создадут образ модного статусного проекта!

795-0-888

www.krost-realty.ru

 **КРОСТ**
концерн