



Большинство людей, задумываясь о [покупке или продаже квартиры](#), обращаются в риэлторскую компанию или к частному маклеру. От того, насколько правильным будет ваш выбор, зависит результат и весь процесс сотрудничества с выбранным агентством недвижимости. Если учесть, что процесс продажи, проведение переговоров и собственно сама сделка по

### [недвижимости](#)

— процессы не быстрые, общение с риэлтором порой растягивается надолго. Как правильно выбрать агента по недвижимости, как подобрать нужного вам человека?

### Как выбрать риэлтора?

Сразу хочу оговориться, что вопрос безопасности агентства недвижимости (не «черные» ли там работают риэлторы) в рамках статьи не рассматривается — предполагается, что вы выбираете риэлтора из числа профессионалов, имеющих опыт и рекомендации. Мы будем исследовать вопрос «подходящести» конкретного агента по недвижимости лично вам.

Помочь сориентироваться в ситуации журнал «Собственник» попросил профессиональных психологов Люсю Карклэ и Асю Вангер, экспертов, имеющих 15-летний опыт тренерской работы и профессионального бизнес-консультирования.

Выбирая риэлтора, очень важно прислушиваться к собственным ощущениям, не бояться и доверять им. Мы очень многое знаем и чувствуем интуитивно. С этого совета стоит начинать процесс выбора, считают психологи. «Есть одна небольшая проблема, которая, правда, может стать большим препятствием в выборе агента по недвижимости, — говорит Ася Вангер. — На практике те люди, которые подыскивают себе риэлтора (или агентство недвижимости), чувствуют себя не совсем уверенно, как будто не они — клиенты риэлторской компании, а совсем наоборот. И чувствуют себя заведомо "мельче" риэлтора».

Можно изменить ситуацию следующим образом.

Перед выбором риэлтора скажите себе: «Я нахожусь в выборе партнера, мне важно

работать с риэлтором как с партнером». Люся Карклэ предлагает вам рассматривать операцию с недвижимостью (покупка, продажа, обмен) как проект. Она говорит: «Чаще всего, у вас просто нет достаточного количества времени (компетенции, опыта, сил, доступа к базам данных), чтобы сделать это качественно и быстро самому, поэтому вы и обращаетесь за помощью в агентство недвижимости. Вы как бы делегируете своему агенту по недвижимости полномочия по выбору вариантов, согласованию договоров и другие подобные задачи. При этом вы передаете ему и частичную ответственность. Хотя в конечном счете ответственность, безусловно, ваша. По сути, вы выбираете партнера для проекта. Если вы качественно сделаете выбор сразу, то отношения с риэлтором могут быть долгосрочными. В идеале можно получить себе агента-партнера на всю жизнь для проектов, связанных с недвижимостью».

В выборе риэлтора есть эмоциональная составляющая. Партнерство возможно только при высоком доверии. Доверие — суть партнерства. А как понять, испытываете ли вы доверие к конкретному риэлтору?

Первое и главное: при общении с агентом по недвижимости у вас должно возникать ощущение спокойствия. Кроме того, в вашей первой беседе с риэлтором должен чувствоваться баланс между слушанием вас и говорением, то есть у вас не должно создаваться постоянного ощущения «игры в одни ворота». Агенту-партнеру искренне интересно, что для вас важно, он внимателен, записывает ваши пожелания, фиксирует то, что вы говорите. «Еще одним подтверждением вашего ощущения доверия может быть желание продолжать общение с риэлтором в будущем», — говорит Ася Вангер. Можно задать себе вопрос после встречи: «Хочу ли я встретиться с ним снова, а еще 5 раз, а еще 10?» А ведь встреч предстоит немало. «После окончания встречи с агентом по недвижимости у вас увеличивается уровень энергии или вы чувствуете себя "выжатым лимоном"?» — такую перепроверку предлагает сделать Люся Карклэ.

Также эксперт советует обратить внимание на невербальную сторону общения. Попробуйте почувствовать: насколько вам приятен голос вашего визави, его тембр, скорость речи? Манеры? Присутствуют ли элементы схожести с вами или риэлтор совсем другой? Совпадают вкусы? Ведь выбор объекта недвижимости — дело тонкое.

Если есть возможность, понаблюдайте, как «ваш» агент взаимодействует с другими агентами, с начальством, с клиентами. Слова — словами, дела — делами.

Если у вас еще на первом этапе взаимодействия есть внутреннее отторжение — вам не нравится манера говорить, запах, голос или манера поведения, — рассматривайте других кандидатов.

Оговорюсь, что диапазон допуска при выборе риэлтора значительно шире, чем при выборе спутника жизни: если друзья передают вам проверенного агента по недвижимости, работой которого они были довольны, то, возможно, такой фактор, как не очень приятный тембр голоса агента, будет не самым весомым в принятии решения.

### **На что обратить внимание выбирая риэлтора?**

Порой проще считать сигналы, которые идут вразрез с вашими стандартами и вашим пониманием нормальности и комфортности ситуации. Ася Вангер рекомендует обратить пристальное внимание на такие аспекты: если риэлтор не «соединен» со своим делом, порочит компанию, недружелюбно отзываясь о своих прежних клиентах, коллегах и во всем ищет, что не так, то лучше с ним не связываться — есть шанс самому попасть в пул «плохих» клиентов. Вам будет значительно проще сотрудничать с человеком, у которого позитивное отношение к миру, работе, партнерству.

Если, рассказывая о своих предыдущих сделках, риэлтор стремится снять с себя ответственность за «промахи», это тоже тревожный сигнал. Ведь партнерство всегда предполагает разделение ответственности.

### **О чем спрашивать риэлтора?**

Так как цель — выбрать «своего» агента по недвижимости, говорит Люся Карклэ, то можно начать ваше импровизированное интервью именно с вопросов, нацеленных на оценку будущего партнера. Так и скажите: «Я нахожусь в состоянии выбора агента-партнера, и перед тем как я приму решение, можно я задам вам несколько вопросов?» Помните: вы не обязаны выбрать того, кто сидит напротив, напоминает психолог. Вопросы могут быть самые разные, вы можете составить свой список, исходя из собственных потребностей и взглядов на жизнь. «Я бы задавала, например, такие», — говорит эксперт:

Кто я для вас (как клиент) и какой клиент для вас идеальный?

-

Что вам важно в отношении со мной как с будущим клиентом (возможно, доступность по мобильному телефону в оговоренное время, а может быть, и определенные жизненные ценности)?

Можно задать сразу и вопросы, связанные с взаимодействием:

-

Если вы не сможете продать за указанный срок мой объект недвижимости, как мы будем действовать дальше и какова ваша ответственность?

-

Если через месяц я решу, что не хочу продолжать сотрудничество, то что мне нужно будет сделать и как вы к этому относитесь?

Попросите рассказать риэлтора о своей самой успешной и неуспешной сделке. Ответы на вопросы, касающиеся прошлого, дают, как правило, намного больше информации о человеке, чем на вопросы о текущих делах.

Обращайте внимание на то, что действительно важно для риэлтора при ответах на ваши вопросы, следите, насколько ваши убеждения и ценности совпадают. Ведь агент по недвижимости — это проводник к вашей мечте. Важно, чтобы он понимал, куда именно нужно вести!

По реакциям человека, по его ответам вы сможете понять, хотите ли вы сотрудничать именно с этим риэлтором. Профессионал никогда не испугается диалога. Если человек с вами открыт и честен, он всегда даст вам пространство, время для обдумывания и не станет «загонять в угол» необходимостью принять решение и подписать договор мгновенно.

### Что дальше?

Если ваш внутренний «советчик» получил достаточно ответов на все вопросы и вы испытываете расположение к риэлтору, можете договариваться о сотрудничестве.

«Если вы хотите сказать нет, то легче всего выйти из ситуации, попросив тайм-аут. Возьмите время на размышление. Спросите, с кем можно связаться в агентстве недвижимости, чтобы сообщить свое решение. Скажите прямо, что вам нужно время подумать, и уточните, через сколько дней вам нужно позвонить, чтобы дать ответ. Если агент по недвижимости спросит, какие у вас остались сомнения, чем еще он может вам помочь, — это знак заботы и признак того, что он держит фокус на ваших потребностях», — подводят итог Ася Вангер и Люся Карклэ.

Если вы сомневаетесь, не спешите соглашаться. Подождите пару дней и тогда уже принимайте решение. Кому-то для правильного выбора достаточно одного взгляда и интуитивной догадки, а кому-то нужно «переспать» со своими вопросами и принять решение утром, на свежую голову.

Желаю вам встретить именно вашего риэлтора. Тогда все перипетии пути к вашей заветной цели вы пройдете с надежным партнером и приятным в общении человеком. А это ценно само по себе!

По материалам журнала «Собственник»