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 выбраным 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 отзывается 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 стремиться 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 отнесетесь?

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 «Собсственник»