Выбор риэлтора сложен для потенциального клиента почти так же, как и самостоятельное проведение сделки с недвижимостью. Более того, даже если вы выберете хорошее **агентство недвижимости** , нет гарантии, что конкретный исполнитель будет достаточно квалифицирован и доброжелателен. Но есть определенные технологии, которые помогут не ошибиться в выборе агента по недвижимости.

Вся проблема в том, что работу риэлтора, как и любую услугу, нельзя заранее оценить «на глаз», ее можно только попробовать «на зуб». Когда человек хочет купить квартиру или дом, он может посмотреть интересующую недвижимость, в крайнем случае хотя бы фотографию или нарисованный проект увидеть. Что же касается агентов по недвижимости, то их приходится выбирать только по их же собственным рекламным или словесным презентациям.

Что отличает действительно хорошего специалиста в своем деле? С этим вопросом мы обратились к агентам по недвижимости, которые делом доказали свою состоятельность, – к победителям и призерам конкурса «Лучший риэлтор», а также к экспертам в области риэлторского бизнеса.

Дмитрий Байда, победитель конкурса «Лучший риэлтор»:

Отличить хорошего от плохого… Это то же самое, что отличить врачей, сотрудников милиции, рабочих и так далее. Истина спрятана внутри, под внешней оболочкой. В любом случае рано или поздно вы узнаете, кто с вами работает, профессионал или аферист. Есть только небольшие рекомендации, на что сразу необходимо обратить внимание. Хороший риэлтор, назовем его сразу правильно – профессионал:

1.

Это, прежде всего, пунктуальный человек, который выслушает вас и попытается войти в ваше положение.

2.

Это человек, который подробно все объяснит от начала и до завершения всего процесса, независимо от того, приняли вы решение работать с ним или другим риэлтором.

3.

Это человек, который не боится сказать «нет» относительно ваших пожеланий и запросов, так как мы живем не в сказке, и вы сами должны понимать, что нельзя, продав плохое, купить хорошее и еще заработать на этом.

4.

Это человек, который не будет работать бесплатно. Надо помнить, что любой труд должен быть оплачен, а вы уже решаете сами, готовы ли вы этот труд оплатить.

И главный подвох, которого стоит бояться как огня: как только риэлтор начинает с вами во всем соглашаться и говорить, что вы во всем правы, то задумайтесь о том, кто из вас двоих профессионал!

Нина Попова, эксперт компании «БЕСТ-Новострой»:

Наиболее уместно сравнивать хорошего риэлтора с хорошим врачом. В идеале такого человека находят раз и на всю жизнь. Он становится внешним консультантом по всем вопросам недвижимого имущества для семьи. Если продолжать сравнение, для риэлтора, как и для врача, самое главное – опыт и холодный ум. Профессионал четко видит цель каждой сделки, анализирует возможные «проблемные места», фокусируется на реальных нуждах клиента. Хороший риэлтор в том числе и отличный психолог, прекрасный переговорщик, главный принцип работы которого заключается во всеобъемлющей фразе «не навреди». Каждая новая сделка по недвижимости, каждая новая схема для профессионала является ежедневной кропотливой работой, как плановые операции для врача, который четко знает свое дело, но ежесекундно готов к стремительному изменению обстоятельств.

Анатолий Пысин, специалист «Центрального департамента недвижимости»:

Хороший риэлтор – это психолог. В первую очередь агенту по недвижимости необходимо суметь наладить контакт с клиентом, понять, что хочет клиент, как говорится, «выявить и сформировать потребности». Для этого риэлтору нужно уметь

слушать и слышать, что говорит клиент.

Хороший риэлтор – это партнер. Когда стороны договорились о сотрудничестве, он работает с клиентом как партнер и соучастник в общем деле. Он никогда не упустит момента получить выгодное решение для своего клиента.

Хороший риэлтор – это профессионал своего дела. Это тот, кто вызывает доверие и уважение за счет своей квалификации. Обязательно юридически грамотный в своем секторе, он всегда должен быть в курсе меняющихся законов и постоянно отслеживать ситуацию на рынке недвижимости. Он должен, соответственно, вовремя реагировать, дабы предотвратить негативные последствия или же предсказать будущие выгодные решения. В общем, хороший риэлтор – это профессиональный партнер, понимающий потребности клиента по продаже/сдаче недвижимости.

Вера Ларионова, агентство недвижимости "Century21":

Хороший риэлтор приходит на встречу вовремя, хорошо одет, настроен дружественно, уважительно.

Главное, чтобы риэлтор умел слушать и слышать. Профессионально оценивал состояние рынка по данному объекту. А самое главное – риэлтор должен искренне хотеть решить проблему клиента!

Светлана Дымченко, руководитель отдела продаж «Релайт-Недвижимость»:

Отличить хорошего риэлтора от плохого – задача, справиться с которой клиенту, несведущему в тонкостях профессии, весьма нелегко. Конечно, существует «стандартное» руководство, в рамках которого потребителю надо проверить сертификат, «корочки», полученные по итогам обучения, и все такое. Но не в «корочках» дело. Вернее, не только в них.

На мой взгляд, настоящий мастер зарабатывает, не оказывая безликие «услуги», а действительно помогая клиентам в решении их задач. И никогда не выпускает эти задачи из фокуса своего внимания. А также никогда не приносит эти задачи в жертву своему удобству или дополнительному заработку. Именно этим он и отличается от многочисленной армии «агентов по недвижимости», мыслящих исключительно

категориями «разбить трешку на две однушки» и «получить свою комиссию».

И последнее. Понимаю, что это прозвучит пафосно, но чтобы быть в нашем деле настоящим мастером, надо любить людей и искренне стремиться им помочь. И еще любить свою профессию. Конечно, слово «риэлтор» сильно испоганено многочисленными «специалистами», видящими в своих клиентах исключительно «денежные мешки» и источник заработка. Увы, это данность сегодняшнего дня. И тем не менее… Ведь лучше всего удается то, что мы делаем с любовью!

Как видим, наши эксперты сходятся во мнениях. Отличительными признаками настоящего профессионала являются:

- нацеленность на выяснение потребностей;
- стремление получить выгоду для клиента и решить задачу клиента наилучшим образом;
- глубокие профессиональные знания;
- честность и искреннее желание помочь;
- полное отсутствие пафоса и внешних эффектов.

В сущности, хороший риэлтор – просто порядочный и ответственный человек, хорошо

подкованный в своей области. Ничего особенного? Наверное… Но примерно то же, если разобраться, можно сказать и о враче, учителе, психологе, юристе… Словом обо всех, от кого порой так серьезно зависит наше благополучие, здоровье и даже жизнь. Потому что истинный профессионализм, как и талант, внешне прост и непритязателен. Но за ним – то настоящее, что и отличает мастера от дилетанта.

Источник: журнал «Собственник»