

Традиционно к критериям, по которым судят о качестве услуг риэлтора, относят его знание рынка недвижимости и умение быстро сориентироваться в рыночной стоимости объекта, объем юридических знаний и способность обеспечить чистоту сделки, опыт работы и объем собственной клиентской базы данных.

Безусловно, сюда же надо отнести навыки корректного убеждения и ведения переговоров, наличие ресурсов для адекватного продвижения заказа и удовлетворения запросов клиента, обязательность и расторопность риэлтора, его мотивированность к качественному оказанию услуги.

Единственное, что остается пока, к огромному сожалению, не востребовавшимся на благодатном рынке недвижимости Украины – это вопросы соблюдения этических норм работы риэлторских фирм. Любые курсы и учебные пособия по рынку недвижимости на Западе начинаются (прямо как у восточных единоборцев) с кодекса этики и норм поведения. У нас же эти вопросы не актуальны не только для агентов, но и для руководителей агентств недвижимости.

Накопленный за десять лет опыт работы корпорации "Биржа Недвижимости" с жильем и крупной нежилой недвижимостью позволяет мне сделать вывод о том, что удовольствие отечественного клиента от сделки напрямую и очень сильно увязано с вопросом вознаграждения посредника, к которому он обратился.

Убеждение отечественного клиента, что с посредником себе дороже – уже на уровне подсознания. Да, клиент, естественно, хочет сэкономить. Но, думаю, в первую очередь его беспокоят не 3-5% агентских комиссионных, а более существенная разница в цене объекта купли-продажи, заложенная посредником, так сказать для торга. Менталитет же нашего потребителя не позволяет быть полностью удовлетворенным оказанной услугой, если нет стопроцентного понимания того, кто, сколько и как заработал при этом на моих кровных деньгах (позиция покупателя) или на моей собственности (позиция продавца).

Классическое подтверждение сказанному – вопрос риэлтора, прозвучавший на V национальном конгрессе РГР: «Я продал квартиру за \$30'000, но продавец рассчитывал получить 25'000. Подскажите, как мне закрыть эту разницу, чтобы продавец не задавал лишних вопросов?».

Мне часто в дискуссиях по этому поводу приходится слышать от ведущих (к сожалению!) коллег из разных регионов такое возражение – «Клиента устраивает один миллион, а все, что я смог наторговать сверх того – мое, и клиента это не интересует». Не верьте, очень даже заинтересует! Вы будете ошарашены потоком неудовольствия вашей работой, вашей фирмой и вашей профессией в целом, когда клиент выяснит потом, сколько он «недополучил» (продавец) или сколько он «переплатил» (покупатель). В странах с развитой экономикой и с культурой уважительного отношения к клиенту такой подход считается недопустимым. Причем, не только в Кодексах этики и профессиональных нормах деятельности риэлтора, но и в судебном порядке.

Вот, для примера, выдержка из решения Федерального Верховного суда Германии (1992 год): «Маклер должен исходить из того, что его заказчик более слаб в отношении

информации и опыта. Если же маклер использует этот недостаток заказчика для того, чтобы создать у него впечатление о якобы существующей правовой связи, то маклер нарушает договорные обязательства путем необдуманного, на грани умышленного поведения».

Разговоры о том, что если риэлтор обеспечил продавцу искомую сумму, а все, что сверх того – это его искусство продавать, пресекаются одним предложением: «Сначала вложите свои деньги и выкупите объект, а потом демонстрируйте свое искусство сколько хотите». Иначе это называется прямо – спекуляцией в самом худшем смысле этого слова! Лакмусовой бумажкой должно стать желание клиента обратиться к посреднику еще раз, порекомендовать его своим знакомым, а не проклинать его всю оставшуюся жизнь. Посмотрите, в конце концов, на проблему со стороны – как бы вы хотели платить посреднику, как бы вам было не обидно заплатить ему вознаграждение?

Следует понять, что рано или поздно обман (если угодно – недосказанность) в вопросе комиссионных риэлтора раскроется. После обслуживания у таких горе-профессионалов мало кто вернется к ним во второй раз, но имидж профессии риэлтора будет основательно подпорчен. И это, извините, не устраивает нас, работающих на этом рынке скоро уже 10 лет и собирающихся работать на нем еще 30 (почему нет, собственно?).

Можно согласиться, что объективно такому положению дел в стране способствует нежелание клиентов засвечивать информацию о наличии денег, опасение покупателя в необходимости предъявлять декларацию о доходах и желание продавца избежать налогов сегодня и в будущем. Убежден, что во имя сохранения самой профессии и ее перспектив, риэлтор может и должен выполнять высокую миссию – формировать цивилизованный рынок недвижимости и отношение к услугам на этом рынке.

Рано или поздно рынок выйдет из тени. К этому неминуемо подтолкнут банки с их ипотечными услугами, где естественно надо будет указывать полную стоимость объекта. К этому подойдут страховые компании, которые перестанут страховать сделку, если в договоре не будет указана реальная стоимость. К этому подтолкнет налоговая с ее косвенными методами налогообложения, оценкой рыночной стоимости объекта для исчисления налога на недвижимость, принятый Закон Украины о подоходном налоге с физических лиц. Сам продавец захочет легализовать источник получения денег, легально их вывезти или вложить в бизнес. Солидные покупатели уже не хотят возиться с наличными и рассчитывают на возврат НДС, им выгодно иметь объект на балансе по полной стоимости для увеличения активов фирмы. На рынке, изобилующем достоверными аналогами продаж, невозможно будет обосновывать заниженную стоимость объекта и отстаивать свои интересы в судах.

В конце концов, на рынок придут иностранные риэлторские компании, инвесторы, которые не понимают как работать по другому. Так следует ли нам для этого ждать Моисея с его спасительными 40 годами!?

Нам следует всерьез задуматься о методах привлечения заказчиков риэлторских и оценочных услуг. Я имею в виду пресловутые «откаты» и заказные продажи с

«открытых» торгов. Так привыкли работать многие директора государственных предприятий и председатели правлений акционерных обществ, к сожалению, значительная часть государственных исполнителей и арбитражных управляющих. Последняя категория клиентов нами в Черкассах в этом году практически полностью утеряна – «Ну очень нужны наличные, без них практически невозможно решить ни одного вопроса, а Вы никак не можете этого понять!». Понять-то можем. Почему не понять, если по данным социологических исследований взяточничество в Украине осуждают только 15% населения, а средний размер взятки по данным из открытых (чуть не сказал официальных!) источников превышает 4'000 грн? Как не понять, если клиент, получив отказ во взятке или в нарушении установленного законодательством порядка продаж, напрямик направляется к конкуренту? Конкурент не отличается низкими расценками или более высоким уровнем работы, но заказ размещается именно там.

На самом деле – это обман кредиторов, истцов, акционеров, государства. В цивилизованном обществе это, рано или поздно, становится известным и приводит к судебным разбирательствам и краху фирмы. В Украине, не будем наивными, такие методы оказания услуг становятся известными «компетентным органам» еще раньше, только до суда они не доводятся, на этом просто зарабатывают деньги потомки тех, кто все это придумал в 1917 году!

Да, с такими методами работы мы теряем многих клиентов, но многих находим – это молодые собственники и менеджеры новой формации; это «правильные» акционеры, которым не безразлично, как назначенный ими директор распоряжается их собственностью; это «правильные» банки, которым действительно нужны профессиональные консультации и услуги на рынке, а не заказная работа в чью-то пользу. Эти заказчики разделяют наш подход – если предложение услуги сопровождается предложением взятки – значит в самой услуге что-то не так, она не надежна на 100%. Слава Богу, есть и среди госслужащих удивительно порядочные люди, живущие не одним днем.

Таким образом, критерии качества услуги, которые уже выходят на поверхность, уже востребованы, и которые будут доминировать через ближайшие несколько лет – это порядочность работы риэлтора, строгое соблюдение кодекса этики, это особая атмосфера в коллективе и правильное отношение к деньгам у руководства фирмы.

Чистота рядов – вот что должно стоять во главе угла профессиональных общественных организаций. Задачей АСНУ должна стать ликвидация предпосылок появления объявлений типа «Куплю квартиру без посредника». Задачей Украинского общества оценщиков должно стать лишение права заниматься оценкой тех «специалистов», которые на вопрос заказчика «Сколько стоит мой объект?» хитро прищурившись спрашивают: «А сколько Вам надо? Сколько надо – столько и оценим». Это следует воспринимать как позор профессии.

Объективность, неподкупность, честность должны характеризовать риэлторов и оценщиков в первую очередь. Воспользовавшись услугой посредника, покупатель должен быть уверен, что он не переплатит за объект больше его рыночной стоимости, а продавец должен знать, что получит стоимость объекта за вычетом четко

обусловленной при подписании договора на обслуживание суммы вознаграждения или процента комиссионных – и ни копейки больше!

Что этому будет способствовать?

1. На уровне государства – законодательное регулирование рынка недвижимости и риэлторской деятельности, налогообложения недвижимости и операций с ней.
2. На уровне общественных организаций – внедрение кодекса этики, стремление к чистоте своих рядов, к повышению профессионализма членов ассоциаций, к разработке и принятию стандартов практики.
3. На уровне потребителя – повышение требовательности к исполнителю и к его морально-этическим качествам.

Убежден в огромном влиянии рынка недвижимости на всю экономику страны и в высокое предназначение, миссию риэлторов в Украине. Рассчитываю на достижение критической массы разделяющих такой подход к делу коллег.

Артур Оганесян,  
Представитель Национальной Ассоциации Риэлторов США в Украине,  
Вице-Президент CEREAN