

Как передавать клиентов в другой город?

Максимально эффективно

Что это такое?

Мы являемся агентством недвижимости из Санкт-Петербурга, которое специализируется на клиентах из других городов.

Абсолютно всех своих клиентов мы получаем от наших партнеров. Наши партнеры это агентства недвижимости из других городов России. Разумеется, мы щедро **делимся** **комиссионными** с теми, кто передает нам клиентов.

У нас более 2000 активных партнеров, которые передают нам потенциальных покупателей недвижимости в Петербурге. Среди них есть агентства-звезды, клиенты которых чаще доходят до сделки с нами, чем остальные.

Так происходит потому, что «Звезды» умеют в **момент передачи контакта говорить клиентам правильные слова**. После такой поддержки партнера мы получаем потенциального покупателя, с которым шансы на сделку повышаются в разы.

Эта презентация рассказывает секретные методы «звезд». Изучив её, Вы узнаете нюансы петербургского рынка недвижимости, которые помогут нам с Вами **успешно провести сделку**.

Чем раньше - тем лучше

В любом агентстве России бывают клиенты, которые продают свою недвижимость в родном городе с целью купить недвижимость в другом. Санкт-Петербург это одно из самых популярных направлений для переезда.

Наша компания помогает таким клиентам сделать правильный выбор, а передавшему контакт агенту на Родине заработать дополнительные деньги. Однако своевременность очень важна.

История: у нас есть партнер в городе Хабаровске (Томске, Норильске, Великом Новгороде), который продавал квартиру своей клиентки в родном городе. Он сообщил нам, что «зреет» потенциальная покупательница на Петербург. Мы предложили пообщаться с клиентом уже сейчас, но партнер возразил, что это пока не актуально, поскольку квартира еще не продана, и денег у средств для покупки пока нет. Мы предупредили партнера, что клиентка, скорее всего, ищет сама (и найдет!), но он возразил, что покупательница пожилая, доверяет только ему, и вообще даже Интернетом не пользуется.

...Раз в месяц мы напоминали о себе, но каждый раз партнер отвечал, что передаст контакт только тогда, когда у клиентки будут деньги на руках.

Через 3 месяца квартира все же была продана, и партнер торжественно переслал нам контакт клиентки. Мы начали работу с ней, однако вскоре выяснилось, что сын покупательницы все это время активно изучал недвижимость Петербурга, успел прозвонить половину застройщиков Петербурга, «засветил» свои ФИО и номер телефона. Кроме того, молодой человек активно изучал Авито и ЦИАН, общался с агентами, и к моменту начала взаимодействия с нами был зафиксирован в большей части строительных компаний Петербурга как клиент прямых отделов продаж.

В итоге наш специалист сумела подобрать подходящий для клиентки вариант, но поскольку клиентка уже была засвечена в прямом отделе продаж данного застройщика, комиссионные за сделку получил менеджер отдела продаж застройщика (а не мы с нашим иногородним партнером).

Если бы наш хабаровский коллега убедил клиентку начать общение с нами раньше, мы бы успели зафиксировать клиента первыми, и комиссионные были бы нашими.

Вывод: настойчиво призываем не тянуть с передачей контакта клиента в нашу компанию. Если он пытается отложить этот момент, предлагаем мягко убедить его в том, что лучше начать как можно раньше. На 40% своевременность начала работы определяет успех.

«Первичка» или «вторичка»?

Клиенты делят жилье на «надо ждать, пока дом построится» и «можно заехать и жить».

Риэлторы Петербурга делят жилье на **первичное и вторичное**. В отличие от большинства российских городов, в городе на Неве очень развит рынок первичной недвижимости, а по объемам вводимых в год площадей он опережает даже Москву.

Для специалиста по недвижимости важным отличием является источник получения комиссионных.

В случае с первичной недвижимостью комиссию агентству платит застройщик (**наша компания делит ее с иногородним партнером 50/50**).

А вот со вторичной недвижимостью все сложнее. В данную минуту в Петербурге (даже без учета Ленинградской области) продается **25 815 квартир** на вторичном рынке. Продавцами выступают сотни агентств и десятки тысяч частных лиц. Разумеется, мы можем предлагать клиентам квартиры, которые продаем сами на эксклюзивном договоре, но эти квартиры будут конкурировать с десятками тысяч альтернативных предложений, которые не предусматривают комиссионных для нас с Вами.

Заработать можно и на покупке первички, и вторички, но на первичке шансов больше. Рассмотрим оба варианта. ->>

Клиенты на «первичку»

Евгений Бойков +7964-386-40-22



Почему первичка?

Как и все агентства Петербурга, наше также очень любит продавать **первичную недвижимость**.

Как это выглядит: есть клиент, который хочет новую квартиру, и готов ждать сдачу дома. Есть бюджет и пожелания (чаще всего они не соотносятся с действительностью, и наша работа в том, чтобы найти оптимальный компромисс). Изучаем районы, изучаем ЖК, предварительно выбираем 3-4 варианта.

Далее клиент приезжает в Петербург, мы смотрим варианты вживую, определяемся на конкретной квартире, бронируем ее, оформляем сделку. После регистрации договора получаем от застройщика деньги, делим с партнером. Клиент доволен, т.к. ничего нам не переплачивает.

ВАЖНО: комиссионные агентству платит застройщик. Клиент покупает квартиру у застройщика в офисе застройщика и заключает договор с застройщиком. Агентство выступает лишь в роли внештатного менеджера по продажам. Застройщики не дают дополнительных скидок.

Клиент, покупая квартиру на первичном рынке, получает в итоге лучшую квартиру, чем в аналогичном доме на вторичном рынке за те же деньги. Мы с Вами получаем понятную и стабильную систему получения комиссии.

Как сориентировать клиента на «первичку»?

Тем не менее, очень часто основной причиной, по которой клиент хочет «заехать и жить» сразу является **страх перед первичной недвижимостью**. Во многих городах России в принципе отсутствует рынок первичного жилья, поэтому иногородние клиенты опасаются покупать квартиру в доме, который будет построен через полгода-год-два года и т.д.

Разумеется, мы в своей работе всегда стараемся по понятным причинам ориентировать клиента на первичную недвижимость, но особенно эффективно это происходит, когда **нам в этом изначально помогает наш иногородний партнер**. Несколько аргументов в пользу «первички»:

- ✓ мы предлагаем клиенту только проверенных застройщиков (служба безопасности нашей компании тщательно проверяет как строительные компании, так и их объекты)
- ✓ большая часть объектов продается уже по 218 ФЗ, по которому застройщик не имеет возможности использовать деньги дольщиков до сдачи дома в эксплуатацию
- ✓ покупая квартиру на первичном рынке, клиент получает квартиру в новом доме, зачастую с качественной отделкой от застройщика и т.д.
- ✓ по первичной недвижимости агент работает бесплатно (с ним расплачивается застройщик), а работу по поиску вторичной оплачивает клиент, и это еще один допрасход.

Зачем на первичке нужен агент?

Почему не купить напрямую у застройщика?

Наши партнеры - Звезды умеют очень хорошо доносить до клиента информацию о том, почему ему лучше работать через агента, а не проводить исследования рынка незнакомого пятимиллионного города самостоятельно.

✓ каждый застройщик ограничен своим собственным ассортиментом, и менеджер отдела продаж всегда стремится убедить клиента в том, что именно его объекты лучшие на рынке, умалчивая об их недостатках. Агент же получает свое вознаграждение в любом случае, поэтому стремится помочь клиенту **объективно выбрать оптимальный вариант** из предложений десятков строительных компаний

✓ агентство имеет полную базу предложений всех застройщиков по тем же самым ценам, которые установлены в прямых отделах продаж. Эти цены мгновенно обновляются на специализированной базе данных, которой пользуются все агентства СПб. **Нашу работу оплачивает застройщик, клиент ничего не переплачивает (это очень важно донести до клиента)**. Клиент может это легко проверить. Просто в случае покупки через агентство зарплату получит агентство, а не менеджер отдела продаж застройщика. При этом клиент заключает прямой договор с застройщиком в его офисе в присутствии своего агента

✓ на подписании договора в офисе застройщика **агент сопровождает клиента на всех этапах** (в отличие от менеджера отдела продаж застройщика). Более того, **только агент сопровождает и дополнительно проверяет нотариальные документы, сопровождает клиента в банке, готовит документы для регистрации**. Клиент может как до, так и после подписания договора **уточнять у агента любые вопросы**

✓ Санкт-Петербург это **огромный город с множеством районов и сотнями возводимых и построенных жилых комплексов**. Даже местные жители с трудом могут ориентироваться в районах, в которых они не живут. Каждый район имеет свои преимущества и недостатки. Например, есть районы, в которых дефицит детских садов и школ, что является проблемой для молодых семей. Зато в этом районе несколько станций метро, что очень удобно для 17-летнего студента, для которого проблема с детскими садами еще долго не будет остро стоять.

Вывод: агент это объективный и непредвзятый союзник, который готов бесплатно для клиента помочь разобраться во всем многообразии предложений многомиллионного, лидирующего по количеству предложений города.



Честность клиента

Единственное, чего агент ожидает от клиента-честность.

Увы, нередки ситуации, когда клиент после многонедельной и плодотворной работы с агентом клиент внезапно пропадает, а потом агент получает уведомление от застройщика, что его клиент забронировал квартиру в прямом отделе продаж застройщика. Для нас с Вами это значит частичную или полную потерю комиссионных.

Зачастую такое поведение трудно предсказать, но основная мотивация в том, что клиент рассчитывает получить скидку у застройщика путем отсекаания «лишнего» участника в лице агента. Разумеется, никаких скидок он не получает.

Можно возразить, что это недоработка агента, но такие ситуации случаются у всех агентов, вне зависимости от их квалификации и степени понимания психологии. Полностью пресечь это невозможно, потому что не у всех застройщиков регламент работы с агентствами позволяет это сделать.

Однако наши пресловутые партнеры-Звезды умеют минимизировать этот риск путем предварительной беседы с клиентом, в которой доносят информацию о том, что агент будет рад работать с ним бесплатно для клиента, но он ожидает получить деньги за свою работу от застройщика. От агента клиент получит максимально объективную помощь в выборе, а также дополнительный сервис в виде юридического сопровождения и независимой экспертизы, но важно не оставлять свои контактные данные у застройщика.

Мы при первом диалоге говорим об этом, но из уст «родного» агента-земляка эти слова имеют больший эффект.

Выводы раздела:

Иногородний партнер может существенно увеличить вероятность успешной сделки своего клиента с нашей компанией. Для этого нужно убедить клиента в том, что работать с агентом лучше, потому что агент:

- ✓ не берет с клиента денег за свою работу, потому что ее оплачивает застройщик. Не получится получить дополнительную скидку у застройщика, придя к нему без агента
- ✓ предлагает наиболее подходящие из ВСЕХ вариантов
- ✓ отсекает 95% заведомо неподходящих вариантов
- ✓ непредвзято помогает выбрать лучший из лучших
- ✓ оказывает дополнительный сервис (ипотека, юридическое сопровождение)
- ✓ работая с агентом, клиент не переплачивает, а покупает квартиру застройщика по той же цене
- ✓ лучшие многократно проверенные агенты работают в ИСГ «Таймс».

Клиент в свою очередь обязуется также работать открыто и честно, не вести двойную игру.

Клиенты на «вторичку»

Евгений Бойков +7964-386-40-22



#хочузаехатьжить

Если спросить ЛЮБОГО покупателя, какую квартиру он ищет (готовую или чтобы ждать два года), только сумасшедший скажет, что хочет ждать как можно дольше.

Тем не менее, если объяснить клиенту, что в Петербурге цена квартиры в готовом доме и цена такой же квартиры в соседнем аналогичном корпусе (например, вторая очередь одного ЖК) отличается процентов на 20 с учетом годовичного ожидания, клиент уже не так категоричен. Прикинув стоимость аренды на срок достройки второго объекта (а то и жизни в студенческом общежитии или у родственников), он понимает, что **ожидание имеет экономический смысл**. Тем более, в Питере (в отличие от его родного города) **жилье на стадии строительства покупают многие**, и все довольны.

Нам с Вами проще и спокойнее продавать недвижимость от застройщика, потому что в этом случае система получения комиссионных понятная и прозрачная.

Однако все больше становится клиентов, которым нужно **#заехатьжить**. **Как же риэлтору заработать на их сделках?**

Как НЕ работает?

Когда к нам попадает клиент с установкой «заехать/жить», мы первым делом смотрим, есть ли у застройщиков квартиры в уже построенных домах. Однако такие квартиры, как правило, дорогие (потому что и абсолютно новые, и готовые одновременно) и, к тому же, не самые ликвидные (потому что иначе они бы были проданы еще на стадии строительства). Очень редко получается продать готовую квартиру от застройщика.

Как было сказано ранее, на вторичном рынке Петербурга продаются десятки тысяч квартир, которые неравномерно распределены между сотнями агентств и частных лиц. Если партнер присылает клиента в наше (или любое другое) агентство Петербурга, то шансы на то, что именно у нас найдется лучшая квартира на вторичном рынке среди тысяч доступных на Циане вариантов очень невысоки.

Агент, разумеется, может без всяких обязательств со стороны клиента предлагать подходящие варианты с Циана и Авито (и присылать клиенту с прибавкой своих комиссионных), но затем сын клиента найдет эту квартиру в Интернете на 120 тысяч дешевле, и клиент пришлет агенту ссылку с массой вопросительных знаков.

Агент может присылать клиенту варианты и без своих «накруток», оговорив, что эта работа стоит определенных денег, но 98,647% клиентов в конечном итоге ничего не заплатят. Оставшиеся 1,353% честных клиентов это родственники агента.

Таким образом, остается только один способ заработать на запросах о поиске готового жилья ->>>

Правильный подбор вторички

Единственным приемлемым для агента способом работы с клиентом по поиску вторичного жилья является **заключение договора** на поиск и сопровождение сделки по вторичной недвижимости.

В этом договоре прописывается суть запроса и обязательства агента по поиску определенного количества квартир по заданным параметрам на вторичном рынке. Также по договору агент обязуется провести **полное юридическое сопровождение сделки** по найденному объекту. Услуга продается в двух вариациях: **«подбор+сопровождение»** (100-150 т.р.), так и просто **«сопровождение»**(50-70 т.р.).

Рыночная цена такого договора на рынке Петербурга 100 - 150 тысяч руб, предполагается предоплата около 20 000 руб. В нашей компании такие же расценки, итоговая стоимость зависит от вводных данных по объекту. **В стоимость входит комиссия для иногороднего партнера (то есть для Вас!) в размере 25% от суммы договора.**

Разумеется, частные риэлторы могут провести такую работу и дешевле. Такие имеются у половины клиентов («теща Сереги кума Кости, у которого друг в армии в 80-е с моим тестем служил»), но в стоимость их услуг не входит комиссия для Вас.

100-150 тысяч рублей это очень серьезная сумма, и немногие клиенты готовы платить ее. Продать такую услугу малознакомым людям непросто, **поэтому успех очень зависит от помощи иногороднего агентства-партнера.**

Как же эффективно продавать такую услугу? ->>

Продажа услуги по поиску и сопровождению вторички

Разумеется, мы и сами владеем методиками продажи данной услуги, однако при предварительной **работе иногороднего партнера с клиентом вероятность подписания договора повышается в разы**. Поэтому если у Вас есть клиент на поиск вторичного жилья в Петербурге, рекомендуем перед передачей нам использовать следующие тезисы:

➤ **«Да я за эти деньги сам все найду на Авито, у меня дочь в Интернете ориентируется!»**

Даже найти квартиру в огромном незнакомом городе (не говоря уже про проведение сделки) очень непросто. **Авито и ЦИАН изобилуют «заманухами**», несуществующими квартирами (и это всегда самые заманчивые предложения). Как правило, у клиента немного времени (он приехал на неделю покупать квартиру), а поездка на просмотр несуществующей квартиры займет полдня. Риэлтор же «просеет» все подобные объявления, и оставит только реальные и подходящие.

По опыту, клиенты, приезжающие на поиск квартиры без риэлтора в итоге большую часть своей поездки в Петербург проводят в метаниях по незнакомым однотипным районам без всякого понимания специфики и, что самое важное, результата.

В отличие от клиентов, которые нанимают специалиста, который дистанционно в ходе долгой работы выбирает для них 5-7 итоговых вариантов из тысяч доступных в Интернете, возит на автомобиле, и **помогает принять осмысленное решение**.

➤ **«Зачем мне юридическое сопровождение, я сам учился на юрфаке?»**

Уверены, что каждый специалист в сфере недвижимости имеет свой неповторимый ответ на этот важный вопрос. Мы лишь порекомендуем добавить к этому напоминание о том, что в Петербурге, огромном незнакомом мегаполисе, исторически всегда было много разного рода аферистов, особенно в сфере недвижимости. **Недаром все культовые фильмы про бандитов 90-х сняты именно в Питере** 😊.

➤ **«Почему так дорого?»**

Это не самая цена в Петербурге, а, скорее, рыночная. Можно предложить клиенту самостоятельно обратиться в несколько агентств, и там это будет стоить примерно столько же. Разумеется, можно найти и дешевле (процентов на 25% 😊), но **наше агентство рекомендуете Вы, и это будет для клиента аргументом**.

Гораздо хуже для нас с Вами, если у клиента есть знакомый частный риэлтор в Питере (обычно это дальняя родственница средних лет), которая может провести работу дешевле. На ее стороне родственная близость, и в этой конкуренции определяющее значение имеет мастерство иногороднего партнера в сфере убеждения.



Выводы раздела:

Для нас с Вами гораздо спокойнее и проще работать по клиентам, покупающим первичную недвижимость, поэтому Вы можете существенно увеличить вероятность успешной сделки, проработав страхи клиента перед «первичкой».

Однако зачастую это невозможно, и тогда единственным работающим способом взаимодействия является **договор** на поиск и сопровождение вторичной недвижимости. Это недешевая услуга, поэтому Вы можете предоставить нам неоценимую помощь, **подготовив клиента** к разговору с нашим специалистом.

Продажа вторички и уступок

Ваших клиентов нашей компанией

Евгений Бойков +7964-386-40-22



Что для этого нужно?

Все чаще к нам обращаются постоянные и новые партнеры с просьбой продать петербургские квартиры их клиентов из других городов. Например, студент закончил учебу в петербургском ВУЗе и вернулся работать в родной город.

Мы оказываем данную услугу, продавая вторичную недвижимость и переуступки (цессии). Стоимость услуги для клиента составляет 2,5-4% (в зависимости от объекта). Комиссия агента составляет 25% от нашей. Это, опять же, рыночные цифры.

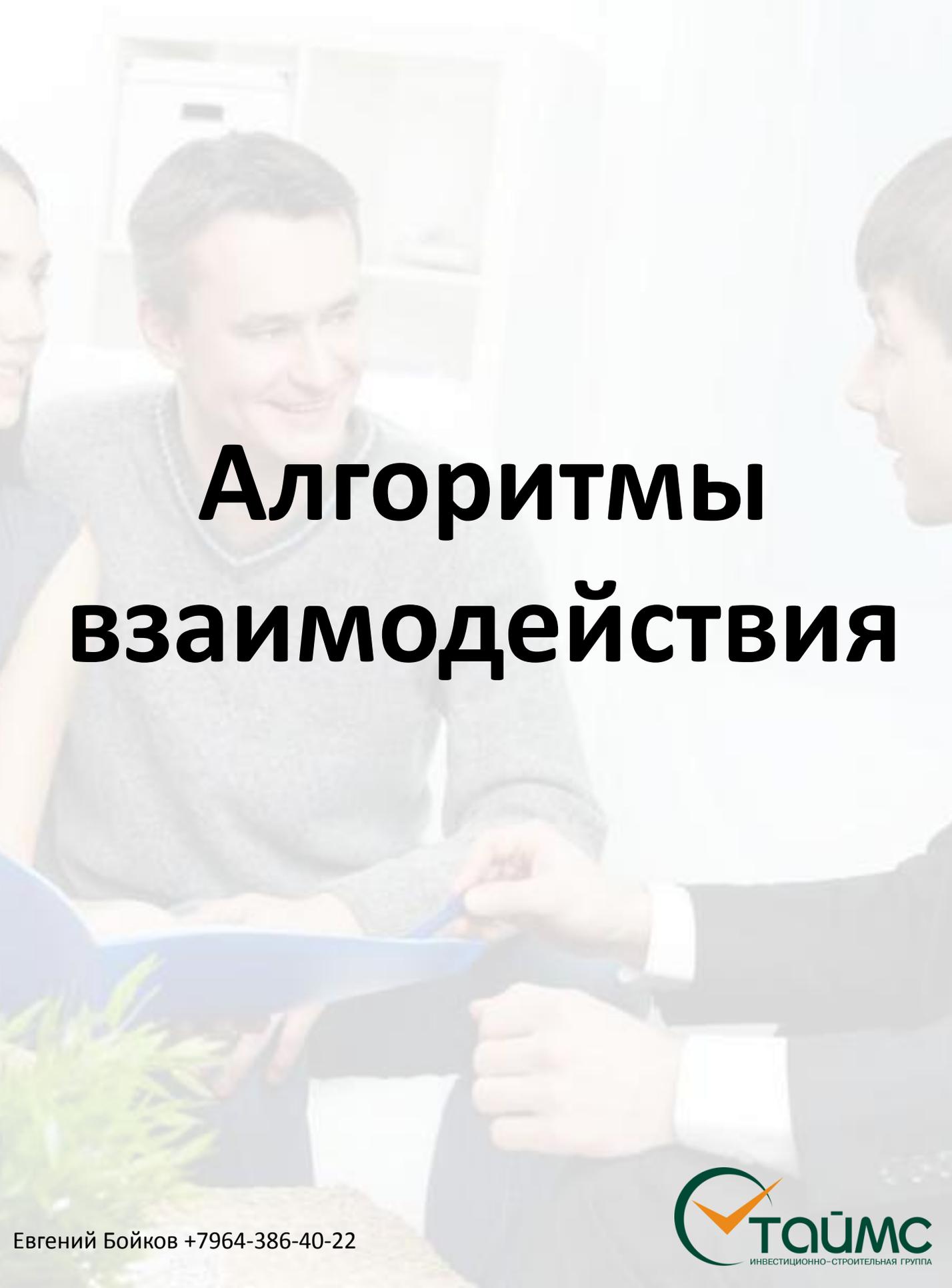
Для составления коммерческого предложения нам требуются следующие данные и документы (сканы):

Вторичная недвижимость:

- ✓ правоустанавливающие документы (ДКП, наследство, приватизация)
- ✓ выписка ЕГРН или ЕГРП при наличии
- ✓ свидетельство о госрегистрации (если собственность до 1 июля 2016), если позже то обязательно выписка ЕГРН
- ✓ количество прописанных (форма9)
- ✓ кадастровые и техпаспорта при наличии
- ✓ паспорт собственника
- ✓ любые фотографии для оценки

Уступки:

- ✓ ДДУ (все страницы включая последнюю со штампами)
- ✓ если покупалась по уступке, то договор уступки
- ✓ если квартира покупалась по ипотеке, то кредитный договор
- ✓ паспорт дольщика (1 и 2 страница)
- ✓ СНИЛС
- ✓ если в браке, то согласие супруги(а)
- ✓ подтверждение о выполнении финансовых обязательств: платежка или аккредитив о том, что вся сумма выплачена (если 100%-оплата), или аккредитив или платежка на сумму , а также платежка о перечислении оставшейся суммы. Если рассрочка, то первая платежка или аккредитив о выплате ПВ.
- ✓ акт сверки о выполнении всех обязательств от застройщика



Алгоритмы взаимодействия

Почему именно «Таймс»?

Сотрудничество с нашей компанией является **самой выгодной схемой для работы по сделкам в Петербурге для иногороднего агента** по двум причинам:

- ✓ все питерские агентства получают от застройщиков одинаковую комиссию, но только «Таймс» отдает аж 50% иногороднему партнеру просто за теплый контакт
- ✓ «Таймс» при такой большой доли партнера полностью делает всю работу по клиенту (Вам остается только качественно его подготовить).

Однако это выгоды для Вас, а почему же клиент должен выбрать нашу компанию? Агентский рынок Петербурга очень конкурентен, и именно поэтому мы и готовы платить иногороднему партнеру 50% за **лояльного** клиента. Клиент вправе выбирать агентство из сотен других, и задача партнера заключается в том, чтобы изначально сориентировать его на работу с нами.

Аргументы и методы ведения такого диалога оставим на усмотрения каждого партнера с каждым отдельным клиентом. Ограничимся лишь тезисами:

- ✓ ИСГ «Таймс» на рынке с 2001 года
- ✓ является крупнейшим агентством СПб в сфере сделок через иногородние АН => лучше знает потребности и нюансы иногородних клиентов, особенности межрегиональных сделок
- ✓ имеет положительный опыт работы с Вашим агентством (или с риэлторами Вашего города, есть письменные отзывы)
- ✓ имеет репутационные обязательства перед Вашей компанией и другими риэлторами Вашего города, ведь мы ВСЕХ своих клиентов получаем от иногородних партнеров.

Кому и как передавать клиента в компанию «Таймс»?

В инвестиционно-строительной компании «Таймс» есть специальный сотрудник (Евгений Бойков +7964-386-40-22), отвечающий за работу с иногородними агентствами. В его обязанности входит поиск и привлечение новых партнеров, а также взаимодействие с текущими. Этот сотрудник принимает заявки в любой удобной для партнера форме (телефон, почта, мессенджеры).

Однако оптимальным является пересланный в **Whatsapp** контакт клиента, который ожидает звонка от нашей компании (имя и телефон, лучше ФИО, если известно). Если у партнера есть возможность в виде текста или в формате **голосового сообщения** рассказать максимум известной информации, **это очень помогает в работе**. Информация может включать в себя:

- ✓ ФИО, телефон
- ✓ Бюджет, форма оплаты
- ✓ Ситуация, по которой покупается квартира
- ✓ Кто принимает решения
- ✓ Есть ли возможность ждать сдачу дома
- ✓ С какими застройщиками уже общался клиент? Что смотрел? Есть ли параллельные агенты из других компаний?

Ответы на эти вопросы желательны, но необязательны.

Далее контакт отправляется в отдел продаж, ему звонит руководитель отдела, а затем записывает подробный голосовой отчет, который пересылается Евгению, а Евгений пересылает его иногороднему агенту. Это дает партнеру возможность не только знать обо всех действиях по клиенту, но и слышать речь того, кто работает с ним (один из менеджеров или непосредственно руководитель).

На протяжении всей работы по клиенту Евгений **информирует партнера посредством отправки голосовых отчетов** менеджеров в Whatsapp.

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД:

Многолетняя практика показывает, что **вероятность сделки с подготовленными иногородним партнером клиентами существенно выше**. Чтобы подготовить клиента к работе с ИСГ «Таймс» по покупке квартиры в Петербурге, стоит попробовать выполнить ряд рекомендаций:

- ✓ объяснить, для чего нужен агент, и почему именно агент из ИСГ «Таймс»
- ✓ объяснить, почему не стоит совмещать работу с несколькими агентами и застройщиками
- ✓ объяснить, почему первичная недвижимость лучше вторичной (если клиент не имеет однозначной установки #заехатьжить)
- ✓ передать максимум вводных Евгению Бойкову.

P.S. Напоминаем, что соблюдение нашими партнерами данных рекомендаций в разы увеличивает вероятность успешного проведения сделки и получения комиссионных.

Будем рады сотрудничеству!