

Стандарт продажи объекта недвижимости на его показе

Этап 1. Подготовка к показу эксклюзивного объекта						
№	Содержание действия	Отметка о выполнении				
1	Подготовить и взять с собой:					
1.1	Бланки:					
	- приложение к договору об оказании услуг по продаже или обмену					
	- оферты (от 3-х штук)					
	- "гарантии вознаграждения" (от 3-х штук)					
1.2	Список аналогичных объектов, которые можно показать покупателю					
1.3	Карточки объекта (от 3-х штук)					
1.4	Копии плана объекта из техпаспорта (от 3-х штук)					
1.5	Визитки					
1.6	Бахилы (от 5-ти пар)					
	Материалы из п.п. 1.3.-1.6. желательно сразу оставить на объекте в достаточном количестве, в доступном для агента месте					
2	Одеться согласно дресс-кода					
3	Сделать самому или попросить собственников:					
	- убрать квартиру					
	- проветрить, чтобы устранить отталкивающие запахи					
	- подмести и проветрить в подъезде					
	- вывести собаку на улицу					
	- спрятать домашних животных					
	- подготовить место для переговоров о покупке (чай, кофе, печенье)					
4	Согласовать с собственником порядок показа — после завершения осмотра риэлтор предложит покупателю и собственнику присесть «поговорить». Согласовать место, где в будущем будут проходить переговоры. Будет ли предложен покупателю чай/кофе?					
Этап 2. Продажа эксклюзивного объекта						
1	Договориться с покупателем о месте и времени встречи. Встреча с ним должна состояться за 15 минут до времени показа. Согласовать время показа с продавцом (если у риэлтора нет ключей от объекта)					
1.1	- продублировать покупателю смс с указанием адреса и места, времени встречи					
2	За час сделать контрольный звонок для подтверждения показа покупателю и продавцу					
3	Встретиться с покупателем возле подъезда (дома) в назначенное время (за 15 минут до показа)					
4	Познакомиться, дать визитку. Поинтересоваться, легко ли покупатель нашел место встречи					
5	Выявить потребности покупателя, задав ему вопросы: «Имя, давайте мы сейчас остановимся. Для того, чтобы при показе я обращал Ваше внимание на то, что для Вас важно, расскажите, пожалуйста, как Вы видите квартиру/дом, которую хотите купить?... Что при этом важно?»					
6	Рассказать о доме, его окружении (транспорт, детские площадки, магазины, больницы, школы, детские сады, ...) исходя из потребностей покупателя, выявленных во время телефонного звонка и благодаря вопросам п. 5					
7	Провести покупателя к дверям объекта, позвонить или открыть дверь самостоятельно (если у риэлтора есть ключи). Зайти в объект показа					
8	Познакомить продавца и покупателя					
9	Дать бахилы покупателю и одеть самому					
10	Дать покупателю карточку объекта или план объекта					
11	Показать помещения исходя из интересов клиента (п.5). Озвучивать технические характеристики помещений и сделанных улучшений объекта (например, металлопластиковые окна производства... с трехкамерным стеклопакетом). Включить освещение					

12	Необходимо находиться рядом с покупателем, не входя в его зону комфорта (как правило, не ближе 1 метра), при этом наблюдая за его реакцией и помогая чувствовать себя хозяином						
13	После окончания осмотра предложить покупателю «присесть поговорить»						
14	Сделать предложение покупки. «Имя, Вы говорили, что Вам нужен объект с такими характеристиками... Наш объект соответствует таким параметрам. Я Вам предлагаю его купить (пауза). Что скажете?»						
15	Отработать возражения на предложение купить объект.						
16	Заполнить и подписать приложение к договору об оказании услуг по продаже или обмену						
17	Если покупатель выразил готовность купить объект, предложить ему заполнить оферту. «Чтобы подтвердить серьезность Ваших намерений и ничего не упустить, я прошу Вас заполнить предложение покупки»						
18	Предложить покупателю еще раз осмотреть объект						
19	Спросить покупателя, не забыл ли он свои вещи						
20	Снять бахилы, поблагодарить продавца, проводить покупателя на улицу, при возможности до ближайшей остановки транспорта или автомобиля						

Если покупатель пришел не один, уделять внимание, в том числе своим взглядом, всем участникам.

Результат встречи:

- Минимум - покупатель получил карточку объекта, план объекта.

- Желательный - подписанная оферта с предложением условий покупки (цена, сроки, дата и сумма задатка)