

**Първия разговор с клиента е НАЙ-ВАЖНИЯ разговор с клиента.
Тогавя създаваме първото впечатление на клиента за нас.
Обичам да казвам, че първото впечатление, което ни направи
един човек трае от първите пет минути, до следващите 50
години.**

**Следователно е изключително важно да оставим у клиента
впечатлението, че :**

- Сме възпитани**
- Сме позитивни**
- Го уважаваме и сме загрижени за него**
- Сме професионалисти**

ВАЖНО !!!

При вземането на всяка една диагноза се стараеме:

- Максимално да скъсим дистанцията с клиента**
- Да разширим района**
- Да повишим бюджета му**

1) Да започнем разговора подобавашо :

Първото нещо, което следва да направим при разговор с купувач или наемател е по възможно най-любезния начин, да се представим кои сме, от къде се обаждаме и да попитаме с какво можем да бъдем полезни.

Пример: Казвам се Дейвид Ангелов и се обаждам от агенция за недвижими имоти NG Brokers. Звъняли сте в агенцията, с какво мога да бъда полезен ?

2) Да направим опит да скъсим дистанцията, за да си гарантираме един приятен разговор

След като вече сме уточнили защо ни търси нашият клиент е време да направим първи опит да скъсим дистанцията с клиента ни, за да го предположим към един приятен и “ не чак толкова делови разговор”

- Аз лично скъсявам дистанцията по следния начин :

а) Да попитаме клиента за неговото име. (И през останалата част от разговора **ДА СЕ ОБРЪЩАМЕ КЪМ НЕГО САМО ПО ИМЕ.** Не госпожо, не господине а

само по име. Името на човека е любимият му звук на всеки език и е хубаво да използвате този жокер)

б) След като разберем името на клиента правим опит да преминем на “Ти” , през останалата част от разговора.

Пример :

Агент: Бихте ли ми казали как се казвате за да не се обръщам към Вас анонимно ?

Клиент: Казвам се Иван.

Агент: А дали бихте могли да ми кажете и Вашата фамилия ?

Клиент: Иван Димитров.

Агент: Благодаря Ви господин Димитров, както вече казах, казвам се Светозар Фъchedжиев **И ЗА МЕН ЩЕ Е УДОВОЛСТВИЕ ДА РАБОТИМ ЗАЕДНО.**

Имате ли нещо против да си говорим на “Ти”, тъй като предпочитам да имам по-приятелски отношения с хората, с които работя.

Казани с правилната интонация тези думи разчупват разговора и оставят едно приятно впечатление на клиентите.

- Да ... ще има хора които няма да реагират добре на това, че се опитвате да скъсите дистанцията в първите 30 секунди от разговора, но повярвайте ми те са 1 на 200.

3) Да покажем професионализъм, като дадем обстоятелствена информация за имота, за който се обаждат.

а) Квадратура

б) Изложение

в) Отопление

г) етаж

д) подови настилки

е) Ориентиран адрес

ж) Вид и година на строителство

з) Кратко представяне на “маките детайли”(марки на електроуредите, на дограмата , квадратура на стаите по отделно и др.)

4) Да разберем какви са изискванията на клиента

Ако сте си свършили работата добре до тук и сте били изключително любезни, по време на разговора до тук, то вече със сигурност клиента има добро впечатление за Вас.

Все пак имате още малко работа, но със сигурност разговора ще ви бъде приятен.

а) Какъв тип апартамент търси и дали го устройва алтернативен вариант (Например ако клиента търси тристаен апартамент, дали го устройва

разпределението на двустаен от старото строителство)

б) Дали държи имота да е обзаведен

в) Какво отопление/ изложение предпочита

г) Държи ли да има метростанция в района

д) Кой етаж предпочита

е) Кой вид строителство предпочита

ж) Държи ли да има паркомясто/ гараж

з) Какви са изискванията му за квадратура на имота

и) Изисква ли имота да има тераса

й) В кои райони си търси жилище

5) Да разберем кои са приоритетите на клиента

а) Какво клиентът ЗАДЪЛЖИТЕЛНО изисква да има в неговото жилище

б) Има ли нещо което моментално би го отказало от един имот

в) Защо търси точно тези райони

6) Да направим кратка пауза и да покажем, че сме добри СЛУШАТЕЛИ и че ЦЕНИМ НЕГОВОТО И НАШЕТО ВРЕМЕ и това причината да изискваме толкова обстоятелствена информация

- Това правим, като повторим думите на клиента, за да покажем, че сме го слушали внимателно и че сме загрижени той да остане доволен от нас.

След като сме показали на клиента, че го слушаме, искаме да му покажем, че сме загрижени за него и че му задаваме въпросите ЗА ДА МУ

СВЪРШИМ ПО-КАЧЕСТВЕНА РАБОТА, а не да улесним нашата.

Пример:

Агент: Добре нека видим дали съм разбрал правилно ...

Искате двустаен апартамент, с южно изложение. По възможност да е ново строителство, но ако е добре обзаведен и на добра локация може да направите компромис за ЕПК. Нямате предпочитания за вид отопление и не държите да има гараж или тераса. ЗАДЪЛЖИТЕЛНО е имота да е на среден етаж и да е близо до метро.

Предпочитаните райони са Младостите, защото работите в бизнес парка и искате удобен транспорт до работното място.

Нещо да допълним ?

Клиент : Ами не ... Мисля, че това е всичко. Явно сте ме слушали добре.

Агент: Съжалявам, че ви задавам толкова въпроси, но искам да ви свърша качествена работа, за да си заслужа препоръка.

Изключително много ценя времето на своите клиенти, както и моето (винаги на първо място слагаме това на клиента, за да се почувства специален) и държа когато излизаме по огледи да ви водя на имоти, които отговарят на Вашите изисквания, за да не си изгубим взаимно времето.

7) Да разширим района (тук не даваме всичко от себе си САМО В СЛУЧАИТЕ, когато района им е ЗАДЪЛЖИТЕЛНО изискване)

Иначе казано да предложим съседни квартали, на приоритетните на нашият клиент. По този начин увеличаваме шансът да намерим имот, който отговаря на повечето от критериите на нашият клиент и също така да стигнем по-бързо до сделка.

Пример:

Агент: Бих искал да ви попитам, ако евентуално мога да предложа имот, който отговаря на Вашите изисквания (квадратура, изложение, отопление и др.) и е на изгодна цена, но е в съседен район (И тук задължително казвате какво имате предвид под съседен район, изброявайки съседните квартали, в които обмисляте да предлагате имоти на клиента си).

Клиент: Ами не ... предпочитам да е само в района на Младост.

Агент: Да разбирам, но говорим само за жилища, които са в добро състояние и под пазарната цена. Аз съм търговец и съм длъжен да ви предлагам изгодните оферти. Да речем, че в такава хипотеза можем да добавим - Дървеница, Мусагеница, Изгрев и Изток ?

Клиент: Е .. добре де, но приоритет е Младост.

Агент: Напълно Ви разбирам, но аз съм на Ваша страна и искам да увелича шансовете ни да стигнем до добра сделка. (Вие и клиента сте отбор. Старайте се да го показвате възможно най-често.

8) Да разберем какъв бюджет/ ценови диапазон си е определил клиента и да направим опит "леко" да го завишим

Начин да завишим "леко" бюджета, който клиента си е определил е да му кажем следното :

Имайте предвид, че всички цени подлежат на коментиране и ще си позволя да ви предлагам имоти, които са малко над бюджета Ви. Възможно най-доволен от моите услуги ще останете, ако ви договоря качествен имот на по-ниска цена от обявената.

Или да го попитаме :

С колко бихте надвишили бюджета си, ако ви отворя апартамент, който отговаря на всичките ви изисквания ?

- Странични въпроси към определянето на бюджета на клиента
- Разполагате ли със самоучастие и колко е то ? Имате ли възможност да предплатите жилището за 6 (или 3) месеца ?
- Запознати ли сте с всички разходи по закупуването/ наемането на имот ?

При наемането на имот - Клиента заплаща 1 наем / 1 депозит / 50 % комис. към агенцията

При закупуването на имот- Клиента заплаща договорената цена на имота / 3 % комис. към агенцията / 3.6 % Местни данъци и нотариални такси (2.5 % местен данък / 1.1 % нот. такси + такса вписване на нот. акт)

9) Да ги запознаем с нашите условия

- Тук се има предвид да им съобщим какъв е размера на нашето възнаграждение

10) Да разберем “МАЛКИТЕ”, но важни детайли относно тяхното търсене.

- а) От колко време търсят жилище
- б) На колко огледи са били до сега
- в) Какво не им е харесало в имотите, които са оглеждали до сега, за да не стигнат до сделка.
- г) С КОГО ВЗИМАТ РЕШЕНИЕ за покупката/наемането
- д) До кога искат да бъдат настанени и защо до тогава
- е) Кога им е удобното време за огледи

11) Най-важните 3 стъпки при вземането на диагноза

- а) Да скъсим дистанция
- б) Да повишим бюджет
- в) Да разширим района