

Стратегия показа объекта

1. Необходимо заранее подъехать на объект.

В любом случае нужно «нанести последние штрихи» и подготовить собственников к показу. Случаются разные ситуации, например собственник не успел навести порядок или перед домом коммунальные службы ведут ремонт (в этом случае уточни что ремонтируют, сколько это продлится и т.д.). Запас времени и нужен для подготовки и устранения непредвиденных обстоятельств.

2.Подготовься к показу.

2.1. Проверь вход в подъезд на наличие мусора (устрани по возможности в случае выявления);

2.2. Осмотри лестничный пролет и лифт на наличие негорящих лампочек, неприятного запаха и устрани по возможности;

2.3. Включи в каждой комнате свет (свет увеличивает зрительно пространство и делает помещение более уютным);

2.4. Вытри или попроси, чтобы вытерли пыль;

2.5. Проветри помещения (во избежание духоты и неприятного запаха);

2.6. По максимуму освободи помещение от людей (минимальное количество находящихся людей даст больше пространства для «примерки» на себя жилья);

2.7. Можно попросить собственника сварить кофе/поставить на стол ароматную выпечку / очистить апельсины, т.к. эти запахи создают ощущение домашнего уюта и комфорта.

3. **Подготовь собственников** и проведи инструктаж присутствующих в квартире на момент показа. Показ - довольно стрессовая ситуация, особенно если собственник впервые продает квартиру. Важно понять, что собственник переживает колоссальный стресс, потому тебе нужно его к этому подготовить и объяснить как себя вести. Задачи агента: предупредить о том, что ждет собственника на показе, распределить роли и взять все в свои руки.

Пример предварительной подготовки собственника:

Уважаемые Иван и Мария, сейчас я буду проводить показ! (начало подготовки). Моя задача – сделать все, чтобы ваша квартира

понравилась покупателям, и они сделали выбор в пользу именно вашей квартиры (сообщаете о цели показа). Это для вас очень волнительная процедура, я могу представить, как переживал бы я, на вашем месте (присоединение/понимание их ситуации). Вам лучше находиться в зале и занять себя чем-нибудь, я обязательно вас представлю (задаете программу). Буду рассказывать о квартире я, если на поступивший вопрос я не найду ответа – то обратимся к вам (разграничиваете полномочия)

4. Место встречи с клиентом

Если покупатель приезжает на автомобиле, подскажи как ему лучше проехать и где можно припарковать автомобиль.

В случае, когда ваш покупатель приезжает на общественном транспорте, рекомендуется встречать его в том месте, которое ему несложно будет найти, например, на остановке или у крупного супермаркета.

Во-первых, вы производите этим благоприятное впечатление (вы знаете о локации все).

Во-вторых, вы проведёте покупателя до дома самым коротким и приятным маршрутом.

К тому же, по пути к объекту, вы сможете выгодно преподнести все достоинства местоположения и наглядно рассказать об инфраструктуре этого микрорайона.

Пример диалога с клиентом:

- *Добрый день! (Приветствие) Иван и Наталья? Верно? (Уточнение имени)*
- *Да, все верно*
- *Напомню, меня зовут Алексей! Я вам сейчас буду показывать квартиру! (Задавание программы)*
- *Хорошо.*
- *Я буду вам задавать вопросы, чтобы учесть ваши пожелания по квартире (Предупреждение о задавании вопросов).*
- *Ну, давайте.*

*Это все делается у входа в подъезд.

Фиксируй полученные ответы в бланке просмотра и используй их в дальнейшем для демонстрации выгод.

При **презентации объекта** начинай с инфраструктуры района, переходя дальше ко двору и квартире.

- Уточню, планируете покупать за наличные или в ипотеку?» (понимать какая форма оплаты будет у клиента для того, чтобы можно было предложить одобрение ипотеки и субсидирование)
- Ипотека у нас одобрена, в ВТБ.
- Ипотека ВТБ, хорошо. Тем более с данным Банком у нас есть совместная программа субсидирования, которая позволяет снизить ежемесячный платеж по кредиту. Я вам обязательно расскажу про нашу программу и сделаю расчет. А много вариантов уже посмотрели?» (оценить сколько времени он уже находится в поисках)
- Да, 4 квартиры уже посмотрели.

Примеры, как рассказать клиенту о выгоде района/объекта.

Разговаривая с женщиной или семейной парой, не забудь упомянуть, что «в доме - круглосуточный супермаркет, рядом аптека, чудесный парк с детской площадкой, а во дворе - садик и школа».

Мужчины оценят наличие рядом с домом охраняемой стоянки, баров и спортивных клубов.

Девушкам будет интересно узнать о том, что "в пяти минутах от дома находится отличный фитнес-клуб, салон красоты, солярий и сквер для выгула собаки».

Не стесняйся об этом рассказать, поверь, покупателю это будет не менее интересно, чем просто посмотреть квартиру.

Какие еще вопросы следует задать покупателям (фиксируй все ответы в бланке просмотра):

Уточни цель приобретения– *«Напомните пожалуйста, для проживания выбираете квартиру?»*. Если да, то дополняете - *«Хорошо, соседи здесь кстати инициативные, друг с другом тесно общаются и содержат в чистоте весь дом»*

Уточняете о том, для кого приобретается квартира и кто будет проживать в квартире - *«Чтобы было понимание, кто будет проживать в ней?»*. К примеру вам ответят: *“Втроем, мы и наш сын, ему 5 лет”*. Пример ответа *“Отлично, если не привязаны к какому-то определенному садику, то в соседнем дворе, находится отличный садик, туда кстати, мои дети ходят/дети друзей (если это правда), там хорошие чуткие воспитатели,*

своя кухня. Путь до садика видно из окон квартиры. Причем с двух сторон, квартира распашонка.

Прямо перед дверью инструктируете покупателей.

Например: «Анатолий, Анна! Сейчас мы войдем в эту квартиру, в ней находятся собственники квартиры, они прожили в этой квартире более 5 лет и они очень волнуются. Поэтому, давайте договоримся о простых вещах:

1. Я буду рассказывать про квартиру, большая просьба не расходиться, это для того, чтобы вы не упустили важные детали.
2. Если последуют вопросы, то задавайте их мне.
3. Даже если вам понравится квартира, не показывайте заинтересованный вид, чтобы в случае приобретения можно было обсудить торг.
4. Не разговаривайте о торге на квартире. Возможность торга мы с вами обсудим позже.

Несколько советов

Важно продемонстрировать выгодные стороны продаваемой квартиры: расскажи покупателю о том, как здесь прекрасно жить. Акцентируйте внимание покупателя на положительных моментах квартиры.

Если квартиру пришла смотреть пара – очень часто решение в паре принимает женщина, поэтому именно на неё ориентируйтесь при показе (покажи кухню и расскажи какая мебель остается в квартире). Ведь если квартира женщине не понравится, то очень малая вероятность, что пара её купит.

Есть категория покупателей, которым всё не так и всё не нравится. Они будут критиковать все существующие и несуществующие недостатки квартиры. В этой ситуации важно не спорить с клиентом, а показывать квартиру и вежливо выслушивать все комментарии.

Принцип работы с негативом при выявленных недостатках:

- соглашаетесь «да, но зато»
- нивелируете недостаток
- закрываете негатив положительным фактом
- хвалите в том, что он разбирается и переключайте разговор в нужное русло.

Например, квартира находится далеко от остановки.

“Да, согласен, от остановки немного далековато, зато сразу под домом у нас потрясающий «Парк Победы» с соснами и белками, которых можно кормить с рук. К тому же маршруткой до центра всего 7 минут, здесь никогда не бывает пробок и маршрутки «не забитые».

Или

- *“Квартира на 7-м этаже дешевле на 50 тысяч, чем эта”*
- *“Возможно, но в той квартире неудобный узкий коридор, а у нас большой холл. К тому же окна нашей квартиры выходят прямо на озеро”.*

Аргументировать подобным образом можно практически любой недостаток квартиры. Но для этого нужно чётко знать достоинства своего объекта и недостатки квартир-конкурентов.

Если же «минусы» настолько явные, что компенсировать их ничем не получается, то здесь тебе на помощь придёт волшебная фраза: *«Все эти недостатки учтены в стоимости квартиры»*

По завершении показа нужно отдать покупателям планировку квартиры (подкрепление визуальной информации о квартире).

5. Обратная связь

Когда показ завершен и после того как ты вышел с покупателями из квартиры подводи итог в том числе посчитав набранный балл по квартире.

Тут работают простые вопросы

«Иван, вам понравилась квартира?»

Ответы предполагают принятое решение приобрести эту квартиру или принятое решение смотреть другие варианты.

Если клиенто готов купить, то «Если вы готовы купить её, то нужно будет закрепить авансом или задатком, чтобы я больше ее никому не показывал и готовить все к сделке»

Если клиент не готов купить, задай вопрос клиенту «Что должно быть в той квартире, которую вы купите?» и ты получишь комментарий, что действительно важно для клиента.

Пример ответа: *“Ну, все-таки дом должен быть свежее, подъезд такой оставляет желать лучшего, ну и чтобы парковка была. Вот это важно”*

«Хорошо, у нас в агентстве есть варианты, дома действительно свежие, а в некоторых домах паркинги есть даже такие, где выход с лифта. Можем сейчас проехать я вам все покажу».

И далее в офисе сделай подборку клиенту исходя из новых вводных.