

Pod rękę z kupującym, czyli o doradztwie dla strony popytowej



Praca większości agentów nieruchomości w Polsce skupia się na obsłudze klienta sprzedającego. Jeśli szukasz jednak swojej niszy i chcesz wejść w jeszcze niezagospodarowany obszar rynku, rozważ tzw. pracę z popytem. Ta strategia, nie dość, że daje możliwość wygenerowania dodatkowych przychodów, to jest drogą do pracy na rzecz klienta i ku Waszemu obopólnemu zadowoleniu.

Typowy scenariusz. Przyjmujemy obsługę oferty nieruchomości na sprzedaż, prowadzimy odpowiedni marketing, a w odpowiedzi na niego otrzymujemy telefony od potencjalnie zainteresowanych kupujących. Spotykamy się na prezentacji już w nieruchomości, ale niestety nie spełnia ona wymagań. W takiej sytuacji mamy trzy wyjścia:

- pożegnać poszukującego i czekać na kolejnych, przecież w końcu się trafi taki, który kupi oferowaną przez nas nieruchomość,
- zaproponować mu inne podobne nieruchomości z bazy biura, a – jeżeli mamy to szczęście – może jeszcze od innych zaprzyjaźnionych biur,
- znaleźć kupującemu nieruchomość spełniającą jego kryteria

Rozwiązanie pierwsze, niestety najczęściej spotykane na polskim rynku nieruchomości, to świadoma decyzja o braku pomocy kupującemu. Skoro nie podoba mu się nasza nieruchomość, niech szuka sam dalej. Adieu.

Rozwiązanie drugie, czasem spotykane w naszej branży, to próba sprzedaży innej oferty z bazy. Trochę na zasadzie a nuż się uda. Oczywiście zdarza się, że klient zdecyduje się na inną ofertę, spośród tych, którą mu wskażemy. Natomiast jeżeli nie, to my niestety straciliśmy czas, a kupujący wróci z poszukiwaniami nieruchomości na portale lub zapuka do innych biur.

Trzecie rozwiązanie – szukanie nieruchomości dla kupującego. Wydaje się wręcz oczywiste, dlaczego jest więc najrzadziej spotykane? Najczęściej wysuwanym argumentem jest to, że zaangażujemy swój czas na poszukiwania, odwiedzimy z klientem wiele nieruchomości, a on i tak kupi od kogoś innego lub w ogóle się rozmyśli, a my niepotrzebnie traciliśmy czas.

Co zrobić zatem, by obsługa klienta kupującego dawała nam radość i satysfakcję, a z drugiej strony gwarantowała wynagrodzenie, również w sytuacji, gdy klient zrezygnuje z zakupu?



Przejdź miłą w ich butach. Nim jednak odpowiemy na to pytanie, spróbujmy trochę wejść w rolę klienta, który zamierza kupić nieruchomość. Załóżmy, że kupuje mieszkanie dla swoich prywatnych celów. Jak wygląda ten proces? Zakup mieszkania to dla większości osób jedna z najpoważniejszych decyzji, jakie podejmują w życiu... Wiąże się z nią duża odpowiedzialność i – często jeszcze większe – zobowiązania finansowe, ale również jest to nowy początek i spełnienie marzeń.

Przychodzi więc dzień, gdy nasz przysłowiowy Kowalski, pełen zapału i nadziei, siada przed komputerem i na portalu z ogłoszeniami szuka mieszkania swoich marzeń. Zadanie wydaje się być proste. Ofert jest bardzo dużo, co nastraja optymizmem. Kiedy już wyselekcjonuje te, które spełniają jego oczekiwania, próbuje umówić spotkanie – albo bezpośrednio z właścicielem albo z reprezentującym właściciela pośrednikiem

Pierwsze trudności pojawiają się wtedy, kiedy Kowalski dzwoni w sprawie interesującej go oferty. Oczekuje (i jest to dla niego oczywiste), że skoro agent ma daną nieruchomość w swojej ofercie, to powinien doskonale się w niej orientować i wręcz wyrecytować wszystkie niezbędne informacje. Tymczasem pośrednik, który telefon odebrał, nie wie, o jakie mieszkanie chodzi (ma bowiem kilkaset ofert w swojej bazie). Kowalski słyszy: „Sprawdzę czy aktualne, oddzwonię”. Czy zawsze pośrednicy oddzwaniają? Odpowiedzmy sobie na to sami.

Niestrudzony, choć nieco zdezorientowany, szuka dalej. Nie rozumie, dlaczego jego upatrzone mieszkanie wystawione jest na portalach po kilka razy – często z różnymi danymi dotyczącymi metrażu, lokalizacji czy nawet ceny.

Niejednokrotnie także z różnymi zdjęciami i nie zawsze można stwierdzić, czy to na pewno ta sama nieruchomość. W końcu udaje mu się umówić na oglądanie upatrzonego mieszkania, agent nie podaje jednak dokładnego adresu. Spotkanie odbywa się gdzieś w pobliżu, w bramie czy samochodzie.

Agent, nie tłumacząc o co chodzi, podtyka do podpisania umowy. Kowalski podpisuje, bo przecież chce obejrzeć. Gdy tylko stwierdza, że mieszkanie nie spełnia jego oczekiwań, zostaje wystawiony za drzwi. I znów pozostawiony sam sobie, wraca do przeszukiwania lawiny ogłoszeń i niekończących się telefonów

Nie jest to opowieść wyssana z palca, to niestety doświadczenia moich klientów i moje, gdy sama kilka lat temu poszukiwałam dla siebie lokum. To moje własne rozczarowanie poziomem obsługi spowodowało, że postanowiłam zostać agentem nieruchomości i pomagać moim klientom tak, jak sama chciałabym zostać poprowadzona przez to trudne doświadczenie, jakim jest zakup własnego domu

Ala i Wojtek

Jak powinna zatem wyglądać usługa doradztwa przy zakupie nieruchomości? Posłużę się moim najnowszym doświadczeniem, którego finał był zaledwie kilka tygodni temu. Ala i Wojtek to para, która tej jesieni weźmie ślub. Zaproсили mnie z początkiem kwietnia na niezobowiązującą kawę, by poradzić się w temacie zakupu swojego mieszkania. Potrzebowali podpowiedzi, jak mają rozpocząć poszukiwania, na co zwracać uwagę, gdzie szukać dobrych ofert, jak negocjować cenę lub skąd w ogóle wiedzieć, czy to dobra cena. Mnóstwo pytań i jeszcze więcej niewiadomych. Opowiedzieli też pokrótce, o jakim mieszkaniu marzą i wreszcie padło TO pytanie: „Czy masz jakąś ofertę, która pasuje do naszych oczekiwań?”

Odpowiedziałam: „Nie, ale mogę ją dla Was znaleźć”. Następnie opowiedziałam im, na czym polega praca pośrednika w tym przypadku. Wyobraźcie sobie ich zdziwienie. Nie mieli pojęcia, że taka usługa istnieje!

Przedstawiłam im warunki, na jakich mogę pracować dla nich jako ich osobisty doradca ds. zakupu nieruchomości. Wysokość wynagrodzenia, warunki jego otrzymania w różnych scenariuszach rozwoju sytuacji (finalizacja zakupu bądź odstąpienie od niego) i... tak rozpoczął się okres naszej czteromiesięcznej współpracy. Jak ona wyglądała? Poszukiwania Równolegle monitorowaliśmy i przeglądaliśmy pojawiające się oferty na portalach, tworząc wspólną bazę online, w której umieszczaliśmy oferty. Dodatkowo, przedstawiałam im tzw. oferty spod lady, czyli takie, których nie ma jeszcze na rynku – zarówno od współpracujących agentów nieruchomości, jak i osób prywatnych. Z rozrastającej się z każdym dniem bazy (ostatecznie kilkudziesięciu ofert) na bieżąco wybieraliśmy te, które chcemy zobaczyć wspólnie na żywo. Choć wydawało się, że ofert jest mnóstwo, tych naprawdę interesujących było niewiele. W miarę współpracy, delikatnym korektom ulegały wymagania, pożądana lokalizacja i budżet. Umawiałam spotkania zarówno z osobami prywatnymi, jak i z agentami nieruchomości (a nie każdy był otwarty na współpracę i sama wielokrotnie byłam tym zirytowana).

Po obejrzeniu kilkunastu nieruchomości wybór wreszcie padł na jedną, na którą trafiłam po znajomości. Ostatecznie, z różnych powodów, moi klienci nie mogli podjąć decyzji o jej zakupie.

Mimo niewielkiego zniechęcenia ze strony klientów szukaliśmy dalej. Wielokrotnie powtarzałam im, że choćbyśmy mieli wspólnie obejrzeć jeszcze 20 mieszkań, nie ma żadnej presji z mojej strony i nie będę ich do niczego przekonywać. Wreszcie trafiliśmy na mieszkanie, które choć nie zrobiło na nich wielkiego wrażenia na początku, spełniało znaczną większość oczekiwań. Obawy przed zakupem budziła pusta działka przed oknem.

Skrupulatnie sprawdzone zostały plany inwestycyjne – zarówno wydane, jak i odrzucone pozwolenia na budowę. Choć uzyskane informacje nie rozwiały stuprocentowo wątpliwości, to klienci zyskali podstawy do świadomej decyzji. „Kupujemy!”

Negocjacje i finalizacja

Tu rozpoczął się drugi etap, czyli finalizacja. Negocjacja ceny, prowadzona z punktu reprezentowania interesów kupującego, zakończyła się osiągnięciem satysfakcjonującego rezultatu. Interesy klientów zostały zabezpieczone umową rezerwacyjną, a kolejno umową przedwstępną. Następnie, uruchomiona została procedura finansowania i podpisania umowy kredytowej, która okazała się prawdziwym wyzwaniem. Klienci wielokrotnie dziękowali mi za pilnowanie wszystkich procedur i kontakty ze wszystkimi stronami transakcji, a także doradcą, bankami czy notariuszem oraz agentem obsługującym stronę sprzedającą. W międzyczasie wymieniliśmy kilkadziesiąt e-maili i telefonów.

Wątpliwości i pytań ze strony klientów było mnóstwo – aż do dnia podpisania umowy przenoszącej własność. Pytań dla nas agentów nieruchomości często prostych i oczywistych. Jak często zapominamy o tym, że my za sobą mamy mnóstwo transakcji, a klienci często kupują nieruchomość po raz pierwszy? Nie raz pytano mnie nawet o to, jak ubrać się do notariusza i jak będzie wyglądał przebieg zawarcia umowy itd. Koniec współpracy z Alą i Wojtkiem był pełen emocji, a największym wyróżnieniem – otrzymanie od nich zaproszenia na ślub.

Wartość nie tylko dla klienta

Jak sprawić zatem, by praca z kupującym dawała nam satysfakcję dobrze wykonanej pracy, a z drugiej strony – gwarantowała wynagrodzenie? Przede wszystkim, sami musimy określić, na czym będzie polegała nasza praca dla klienta kupującego, jaki będzie jej zakres – od etapu dostarczania ofert nieruchomości, także tych poza ogólnym obiegiem, przez umiejętność analizy ofert, nasze doświadczenie w badaniu sytuacji prawnej nieruchomości, aż po negocjację ceny w imieniu kupującego i przygotowanie formalne transakcji. Sami musimy także zdefiniować wartość, jaka odróżni proces poszukiwania przez klienta samodzielnie w porównaniu z współpracą z nami. To wartość naszej wiedzy i doświadczenia, ale także cena spokoju i poczucia bezpieczeństwa klientów. Może być określona kwotowo, może być zdefiniowana jako procent od wartości transakcji czy w sposób zupełnie niestandardowy.

Wynagrodzenie to wartość naszej wiedzy i doświadczenia, ale także cena spokoju i poczucia bezpieczeństwa klientów.

Jeżeli będziemy potrafili przekonać klienta do takiej współpracy, nie będzie szukał innego agenta czy nieruchomości poza nami. A w sytuacji, gdy z powodów od niego niezależnych będzie zmuszony zrezygnować z zakupu – rozliczy się z nami za poświęcony czas i pracę. Osiągnięcie satysfakcjonującego poziomu wynagrodzenia odpowiadającego włożonemu wysiłkowi jest naprawdę możliwe w tej formie współpracy! Pamiętajmy, że totalnie różne emocje towarzyszą klientom sprzedającym i klientom kupującym. Dla tych pierwszych to zamknięcie jakiegoś etapu w życiu. To ich było i czasem już niechciane mieszkanie jest tym wymarzonym i wyczekany dla kupujących, w które wkładają zarówno serce, jak i oszczędności swojego życia.

Ten błysk w oku, ta radość, gdy otrzymują klucze, są nie do opisania słowami. Warto być częścią tego procesu.