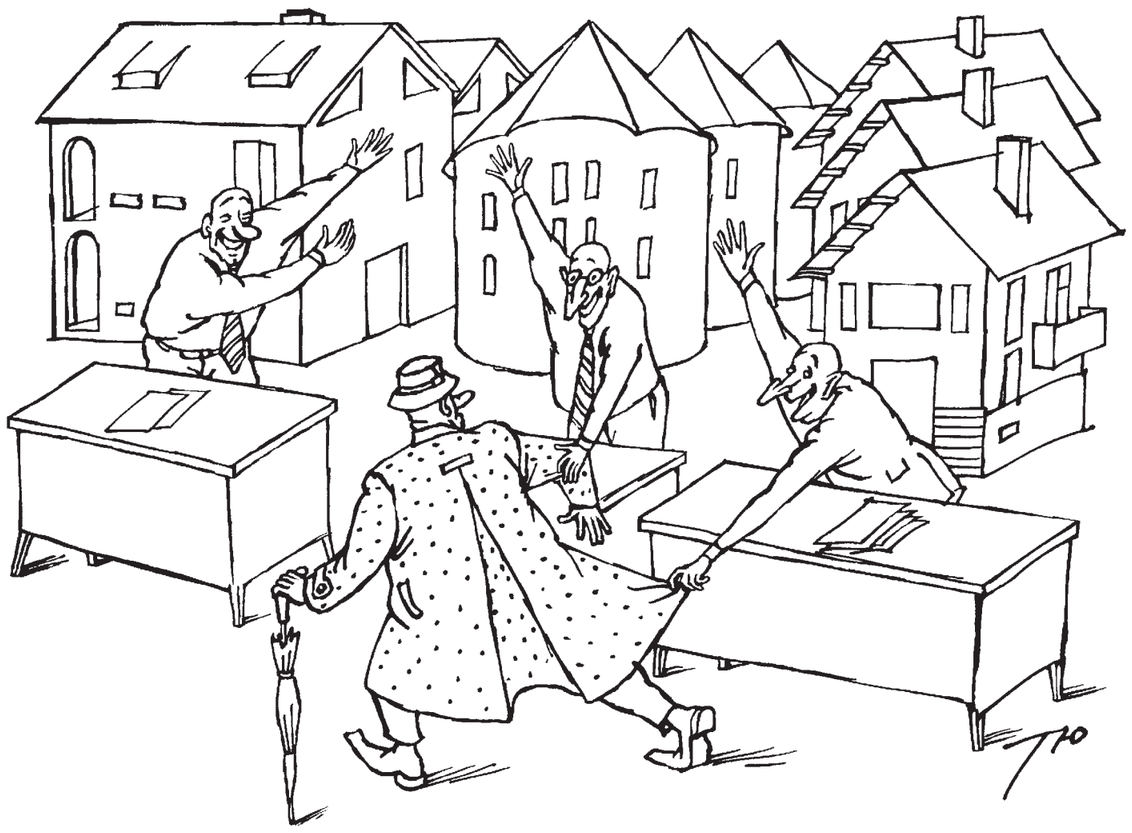
Обслуживание для низшего разряда

технологии

Многие предрекали, что кризис заставит риэлтеров внимательнее относиться к клиентам. Минул год, и мы решили проверить, стали ли агентства недвижимости более креативными и менее жадными. Причем нас интересовало, какое обслуживание предложат самому «сложному» и небогатому клиенту.



СЕРГЕЙ ТОКИН

Разъезд по-ясеневски

Я отправился в четыре агентства и попросил помочь с непростой и малоприбыльной альтернативной сделкой. Причем с каждым подходом операция становилась все сложнее.

Для затравки я поставил относительно легкую задачу — расселение коммунальной квартиры. Но не огромной коммуналки в старинном здании с видом на Бульварное кольцо (на это и сейчас охотников немало), а небольшой «двушки» в панельном доме в Ясенево. До кризиса вряд ли кто-то из риэлтеров всерьез заинтересовался бы такой сделкой.

В ближайшем к моему дому офисе «Миэль» меня встретила блондинка Елена. Стоит отдать этому риэлтеру должное: она мне сразу дала понять, что из «двушки» на окраине двух отдельных квартир в Москве без доплаты не получится. В общем-то так оно и есть.

Поэтому мне и моим виртуальным соседям по коммуналке предложили два варианта. Доплатить по 500 тыс. рублей и обзавестись квартирами в ближайшем Подмосковье вроде Химок и Красногорска или доплатить по 1 млн и искать жилье в Москве.

Агентство при этом соглашалось только на эксклюзивный договор. За это мою коммуналку обещали рекламировать в интернете и паре печатных изданий. В качестве вознаграждения Елена запросила за все про все 400 тыс., то есть около 3% от общей суммы сделки (продажи и покупки). Все деньги — после получения аванса от покупателей моей квартиры. Если сравнивать с докризисными расценками, то это по-божески. Договор с агентством посоветовали заключать не меньше чем на полгода, потому что продажи идут очень плохо. Елена призналась, что за последний месяц весь ее отдел, в котором больше десяти человек, продал только одну квартиру.

Дача превращается

В следующее агентство, «Бест недвижимость», я отправился с более сложным предложением. Я хотел купить две однокомнатные квартиры в одном доме или? по крайней мере, одном дворе, имея на руках меньшую комнату в той самой ясеневской коммуналке и дачу. Правда, дачу я описал как небольшой дом со всеми удобствами, с возможностью прописаться и очень близко от Москвы — в Томилине.

Риэлтер Светлана была мила и предупредительна и тут же осчастливила меня, поведав, что Ясенево теперь считается элитным районом. «Литовский бульвар — это дорого»,— сказала она. И тон, и весь вид этой солидной женщины средних лет вселяли уверенность. Кроме того, Светлана очень подробно расспрашивала обо всех квартирных делах. Например, о том, принадлежит ли мне доля в ясеневской коммуналке или только комната. Серьезный подход к делу виден был сразу. В общем, мне дали понять, что если я согласен на хрущевку или девятиэтажку, то моя сделка потребует не очень много времени.

Для себя и агентства Светлана попросила те же 3% от общей суммы. «Если раньше мы думали, что клиент может взять ипотеку или потребительский кредит, то теперь рассчитывать на это, как правило, не приходится. Поэтому, чтобы уложиться в имеющуюся сумму, мы просим меньшую плату за свои услуги»,— объяснила Светлана.

Правда, к этим 3% плюсуются некоторые дополнительные расходы. Так, с меня попросили по 4 тыс. рублей за каждую квартиру, которую перед покупкой проверит служба безопасности агентства. Потому что сейчас, по словам Светланы, на рынке очень много мошенников. И еще по 10 тыс.— за регистрацию сделок покупки жилья.

Договор, по словам риэлтера, мог быть опять-таки только эксклюзивным. Причем я должен был уплатить авансом 14 тыс. рублей для подтверждения серьезности своих намерений. Эти деньги вычитаются потом из трехпроцентного агентского вознаграждения и с самого начала идут на рекламу в печати. По идее я должен был бы заплатить по 14 тыс. за каждый продаваемый объект, но Светлана пообещала удовольствоваться этой суммой за оба. Договор мне и здесь посоветовали заключить не меньше чем на полгода. Учитывая, что, во-первых, скоро новогодний спад продаж, а во-вторых, загородные объекты вообще плохо уходят осенью и зимой.

Сомнительная альтернатива

Я решил, что две квартиры в одном доме — это слишком просто. Следующему агенту я предложил подыскать мне три расположенные по соседству «однушки». В качестве моих активов я представил ту же томилинскую дачу (правда, на этот раз я подумал, что удобств многовато и вполне можно продать домик без канализации и септика), а также две малогабаритные квартиры в разных концах Москвы. «Однушку» в блочной девятиэтажке на «Дмитровской» общей площадью 30 квадратов и 36-метровую «двушку» в таком же доме в рабочем квартале на Соколиной Горе.

Со всем этим я решил попытать счастья в одном из самых молодых московских агентств недвижимости — «Урбан риэлти», созданном уже после начала кризиса. Эти риэлтеры обещают своим клиентам индивидуальный подход, который называют hand-made, и решение самых трудновыполнимых задач.

Мое предложение оказалось необычным для специализирующейся на элитном жилье риэлтера Жанны. Особенно после того, как выяснилось, что квартиры малогабаритные. Вместе с ней мы залезли в одну из общериэлтерских электронных баз данных и прикинули, как бы одну из моих квартир не продавать, а просто докупить две «однушки» по соседству. Оказалось, что в принципе это возможно. Жанна согласилась взяться за мое дело опять же на условиях эксклюзивного договора. Она пояснила, что без этого можно и обойтись, но тогда всерьез заниматься моей квартирой никто не будет.

В качестве гонорара для агентства у меня попросили все те же 3% — правда, Жанна добавила, что может дать мне дополнительную скидку. А через четыре дня со мной согласились работать уже за 2,5% от общей суммы.

Максимальное усложнение

Четвертым испытуемым стало агентство «Парк Авеню». Я последний раз усложнил условия задачи, заменив дом в Томилине на дом в Раменском (то есть 27 км от МКАД вместо 6 км). Агент, представившийся Шамилем, ободрил меня, рассказав, как недавно его коллега сумел продать такую же малогабаритную «двушку» на Соколиной Горе. В общем, и это агентство было готово разбираться с моим сложным случаем.

Шамиль, как и все остальные, потребовал заключить эксклюзивный договор. Но запросил почему-то 5% от общей суммы сделки. На мои робкие возражения риэлтер, не стесняясь, наврал, что другие агентства («Миэль» и «Бест», например) меньше чем за 6% не работают.

Время эксклюзива

В ходе проверки стало ясно, что риэлтеры сейчас действительно стали ценить каждого клиента. Все собеседники признавали, что купить-то квартиру сейчас несложно, а сложно продать. При этом все они рвались взять на эксклюзив даже самое малообещающее предложение. А чтобы не терять клиента, риэлтеры, как правило, готовы умерить свои аппетиты по части гонораров.

Никита Аронов

МАСТЕРСТВО КОМПРОМИССА

Свое мнение о том, как изменилась работа риэлтеров в кризисный период, высказал директор управления вторичного рынка компании «Инком-недвижимость» МИХАИЛ КУЛИКОВ.

Во время кризиса работа риэлтеров изменились коренным образом, поскольку изменилась сама его роль. Если в благополучный докризисный период иногда было достаточно свести продавца и покупателя, то сейчас именно участие риэлтера может оказаться ключевым. Необходимо помогать сторонам искать компромиссную точку, необходимо гораздо жестче работать с продавцом и гораздо внимательнее — с покупателем.

В период кризиса повышается значимость психологических качеств брокера. Риэлтер должен обладать внутренней гибкостью, умением быстро находить верное решение и правильную модель поведения. С одной стороны, уметь слушать и слышать клиента, находить компромисс, быть терпимым и тактичным. С другой стороны, риэлтеру нужно уметь быть энергичным и твердым, настаивать на своем, убеждать в правильности принятого решения, жестко отстаивать интересы клиента. Получается, что риэлтер должен быть в состоянии совмещать несовместимое: гибкость и жесткость, умение слушать и умение убеждать, умение вести за собой и умение подчиняться.

В период спада деловой активности риэлтеры берутся за самые сложные и хлопотные сделки (от которых раньше могли и отказаться) — это длинные альтернативные цепочки, работа с самыми дешевыми квартирами и т. д. Однако говорить, что сейчас агентство возьмется за любую сделку, было бы неправильно. Например, сейчас мало кто практикует услугу срочного выкупа. В кризис недвижимость дешевеет, поэтому агентствам недвижимости нет смысла покупать, тем более срочно, то, что падает в цене. К тому же в период кризиса увеличилось количество юридически проблемных квартир, поэтому проверка юридической чистоты должна проводиться еще более тщательно, чем в докризисный период, а это требует времени.

Условия оплаты по сравнению с благополучным докризисным периодом не изменились, однако доход риэлтеров, несомненно, стал ниже, поскольку количество сделок существенно сократилось.

КЛЮЧ К СОВЕРШЕННОМУ ВЫБОРУ

Ваш гид по актуальным предложениям жилой элитной недвижимости

real estate BLACKWOOD

Ваш гид по актуальным предложениям загородной недвижимости

КАРТИНА РЫНКА

Купить дом с историей в центре Москвы. Миф или реальность?

Экспертное мнение Марии Литинецкой.

Историческая застройка центра – важная часть любого города, и Москва не исключение. Исторические объекты пользуются спросом как среди компаний, желающих арендовать офис в особняке в одном из переулков рядом с Кремлем, так и среди частных лиц, стремящихся найти квартиру «с историей» в центре Москвы. Основная ценность подобных объектов – их эксклюзивность, таких предложений в открытом доступе появляется совсем немного. Что сейчас происходит в этом обособленном сегменте элитного рынка и возможно ли купить дом с историей в центре Москвы? Читайте на сайте компании.

Подробнее на www.blackwood.ru

ID 2106

Б. Гнездниковский пер., 3/5

Клубный дом «Респект» в окружении живописных бульваров и скверов центра Москвы. Инфраструктура: физкультурно-оздоровительный комплекс, солярий, детская игровая комната. В продаже квартира и пентхаус. Панорамные виды столицы. М/м закреплены.

ЭКСКЛЮЗИВ

ID 6571

Арбат ул., 32

Доходный дом начала XIX века. Комплексная реконструкция дома с сохранением исторического облика фасада. Подземный паркинг. Огороженный внутренний двор. Квартиры свободной планировки от 120 до 390 кв.м. Вид на пешеходную зону Арбата.

РЕДКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ID 6913

Бульварное кольцо

Квартиры с видом на Петровский бульвар. Полностью воссозданный облик трех старинных особняков с надстройкой. Панорамное остекление верхних этажей. Квартиры-студии от 57 кв.м, а также квартиры с террасами с видами на Старую Москву.

НОВЫЙ ОБЪЕКТ

ID 6907

Брюсов пер., 19

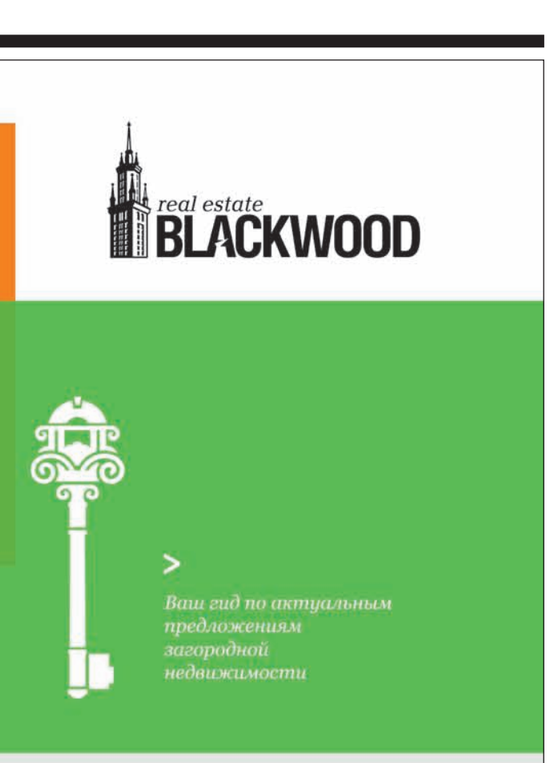
Богатая инфраструктура дома включает многофункциональный спортивно-оздоровительный центр. Охрана. Презентабельная входная группа с атриумом. Квартира 268 кв.м свободной планировки. Вид из окон в тихий двор. 2 м/м.

ID 5489

Ермолаевский пер., 15/44

Дом «Патриарх». Инфраструктура дома: кафе, тренажерный зал, бассейн, сауна, SPA-салон красоты. Квартира площадью 150 кв.м с дорогой отделкой в стиле «эклектика». Виды из окон на 2 стороны. М/м закреплено.

730 6699



ЭКСКЛЮЗИВНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ID 10321

Новорижское ш., 14 км

Усадьба 950 кв.м под отделку на участке 45 соток с ландшафтом. Элитный готовый поселок в окружении леса с собственной роскошной инфраструктурой: ТРК, школа, фитнес-центр, бассейны, теннисные корты и многое другое.

ID 10251

Рублево-Успенское ш., 21 км, Николино

Элитный поселок. Коттедж 400 кв.м с мебелью на лесном участке 15 соток. Гараж с квартирой для персонала. В поселке роскошная инфраструктура: озеро, рестораны, теннисные корты, SPA-центр, банный комплекс, бассейны, детские площадки и многое другое.

Живописные лесные участки и участки у воды от 20 соток до 3 га в элитных жилых поселках на Рублевке (Жуковка, Барвиха, Николино, Николина Гора) и других престижных направлениях с центральными коммуникациями.

ID 10424

Новорижское ш., 20 км

В охраняемом жилом поселке коттедж 600 кв.м на участке 20 соток на берегу озера. В поселке собственная роскошная инфраструктура: школа, детский сад, автомойка, супермаркет, фитнес-центр, салон красоты.

СКИДКА 50%

ID 10025

Калужское ш., 12 км

Дом 360 кв.м «под ключ» с мебелью на лесном участке 20 соток. Ландшафт. Охраняемый поселок в лесу.

730 5577

www.blackwood.ru

Реклама. ООО «Компания Блэквуд». С проектной декларацией можно ознакомиться по телефонам.