

Агенты вселения

посредники

За последние 15 лет наш рынок недвижимости прошел путь от черных маклеров и «серых» агентств до вполне цивилизованного состояния. При этом главная функция риэлтера 10–15-летней давности — поиск требуемой покупателю квартиры — отходит на второй план в условиях избытка информации. В чем же состоит теперь функция риэлтера и за что он получает свое вознаграждение? Этот вопрос исследовала корреспондент „Ъ“-Дома **Ольга Бухаркова**.

Последние из могокан
Компании, на которых держится рынок недвижимости, широко разрекламированы и потому хорошо известны — это МИЭЛЬ, МИАН, «Бэст», «Инком». Они имеют большой штат — несколько сотен сотрудников — и отличаются «всеядностью»: с равным энтузиазмом возьмутся реализовать и Рублевку, и хрущевку.

«Мы не можем позволить себе заниматься клиентом, объект сделки которого — \$150–200 тыс., чтобы не destabilизировать работу всего агентства», — говорит Георгий Дзагуров, генеральный директор агентства Penny Lane Realty. — В крупных компаниях только на решение несколько десятков человек. У нас — всего четыре. Мы специализируемся только на элитной недвижимости. А если к нам обращаются с просьбой найти типовой объект, я, как правило, отправляю клиентов в МИЭЛЬ. С этой компанией я часто сотрудничаю и знаю, что клиента там обслужат на качественном уровне. Мы не конкуренты, работаем в разных сегментах рынка».

По мнению опрошенных нами экспертов десятки риэлтерских агентств, на долю крупнейших компаний приходится только 30–35% клиентов. Так называемых корпоративных риэлтеров со временем становится все больше, и сегодня их доля в рынке может достигать 25–30%. Что касается свободных агентов, частных предпринимателей, то их на рынке вряд ли больше 10%. Остальное простран-



Наталья Кирпиченко: риэлтерский бизнес будет успешным, только если компания нашла своего постоянного корпоративного клиента

ство принадлежит девелоперам и их отделам реализации. Генеральный директор «МИЭЛЬ-Брокеридж» Наталья Кирпиченко: «Маленький риэлтерский бизнес, как и любой другой небольшой бизнес в сфере услуг, имеет абсолютное право на существование. Но успешным он будет, только если компания нашла своего постоянного корпоративного клиента и поддерживает необходимый уровень качества сервиса. Второй вариант — локальная компания, работающая, например, в определенном районе города. Но чем дальше, тем требовательнее становится клиент, и он, на мой взгляд, все чаще будет делать выбор в пользу крупной компании с достойной репутацией и разнообразными партнерскими программами, позволяющими клиенту получать существенные скидки, бонусы, подарки...»

В секторе элитной и загородной недвижимости, считает Евгений Иванов, управляющий директор компании «Усадьба», у маклера иные возможности: «Маленький частный бизнес, агент на телефоне, как ни странно, может хорошо себя чувствовать в условиях современного рынка. Но лишь в том случае, если он имеет клиентскую сеть, наработанную в течение последних пяти-семи лет. Особенно работа по рекомендации, на базе старых знакомств характерна для Рублево-Успенского направления. Правда, частные агенты до сих пор работают по-старинке, без должного юридического сопровождения. Что же касается черных маклеров, не обладающих опытом и связями, шансов на успешный бизнес сегодня у них практически нет».

Маленьких агентств на рынке остается все меньше — из-за высокой насыщенности рынка и обострившейся конкуренции. В результате мелкие компании, давно работающие на рынке, сворачивают бизнес, а выход на рынок новых компаний значительно осложнен тем, что организация риэлтерского бизнеса теперь обходится дорого. К тому же роль человеческого фактора (как положительная, так и отрицательная) больше сказывается на бизнесе мелких компаний. А крупные структуры более устойчивы, менее зависимы как от конъюнктуры рынка, так и от ошибок персонала. Как отмечает директор департамента городской недвижимости Vesco Realty Вера Лукина, «неоспоримыми преимуществами лидеров рынка являются информа-

ционная и рекламная поддержка, единая база предложений как по „первичке“, так и по „вторичке“, координация работы брокеров, юридическое сопровождение сделки».

Агенты и их поклонники
Считается, что среднестатистический маклер, поработав год-другой самостоятельно и хлебнув прелестей частного предпринимательства, либо бросит это занятие, либо прибьется к серьезной компании. И крайне редко будет пытаться раскрутиться самостоятельно. И дело не в том, что в агенты по недвижимости идут только скромные люди — просто специфика этого бизнеса такова, что, даже работая в компании, можно при желании сохранять полную автономность, при этом не тратя усилий на организационные и технические детали процесса. Помимо этого агентство способствует профессиональному росту брокеров, проводит тренинги, семинары. А сами агенты работают с клиентом — с момента поступления заявки, включая сделку и послепродажное обслуживание — в соответствии с технологиями и принципами, принятыми в компании.

«Наши ведущие агенты, как правило, бывшие черные маклеры», — рассказывает Георгий Дзагуров. — Компания наша формально организована в 1993 году, но почти вся верхушка фирмы прошла все этапы самостоятельной работы агентом. И практически все нащупали этот бизнес после того, как решили свой квартирный вопрос. Характерный пример. Одна из наших компаньонов, Белинда Данили, пришла в бизнес после того, как выбрала себе квартиру для аренды в Москве. Будучи дамой с большими претензиями, она никак не могла остановиться на каком-то варианте и за три месяца пересмотрела без малого полсотни апартаментов. И после этого, как большой специалист в области московской недвижимости и представляя вкусы клиента, могла дать конкретный и дельный совет. При-

мерно в это же время и мы, пять человек с высшим гуманитарным образованием, переводчики, четверо русских и один канадец, объединились для ведения бизнеса. Все было просто: мы обслуживали клиентов и как кадровое агентство, и как агентство по аренде недвижимости. Наш коммиссионный процент за подбор персонала — одна месячная ставка найденного специалиста; столько же составляет комиссия за аренду — размер ежемесячной платы. Впрочем, и сегодня расценки на подобные услуги держатся в тех же рамках».

Сегодня агентства недвижимости часто инвестируют в объекты, которые впоследствии выставляют на продажу. Но основа современного риэлтерского бизнеса — консалтинговые, аналитические услуги как для покупателей, так и для инвесторов и девелоперов. Совершенно естественно, что риэлтерские агентства стали предоставлять услуги по подбору и сопровождению ипотечных программ, услуги правового характера, услуги по организации ремонта.

Ситуация на рынке риэлтерских услуг меняется очень быстро. Совсем недавно, в 2004 году, большинство даже крупных игроков предлагали клиентам элементарный поиск-подбор объекта. А сегодня нормой для рынка считается комплексный подход к обслуживанию клиен-



Евгений Иванов: маленький частный бизнес, как ни странно, может хорошо себя чувствовать в условиях современного рынка

та: в стоимость услуг риэлтера в большинстве случаев включен поиск и показ объектов, юридическое сопровождение сделки, содействие в получении ипотеки и т. д. Снизилась и сама стоимость услуг агентств недвижимости: к примеру, в 2004 году она варьировалась от 5% до 8%, а сегодня оптимальной ставкой считается 3–3,5%, — рассказывает Вера Лукина.

Работа с клиентами стала гораздо плотнее и уже не заканчивается подписанием договора. Ведется послепродажное обслуживание, поскольку сегодня все стараются построить долгосрочные отношения с клиентами.

КПД среднестатистического агентства начала 90-х стремилось к нулю: львиная доля усилий тратилась на информационное обеспечение, даже в крупной компании агент большую часть времени занимался расклеиванием объявлений или обзвоном потенциальных клиентов. Сегодня обязанности агента принципиально изменились. Компания, как правило, обеспечивает своих агентов всем: клиентами, технологиями, методиками, базами, рабочими материалами. Задача агента — выполнять как чисто техническую работу вроде демонстрации объекта, подготовки договора, координации участников сделки, так и более творческую — выбор наиболее перспективных объектов, проверка документов, проверка объекта на «чистоту». На вторичном рынке предельно важно проверить квартиру на предмет отсутствия возможных претендентов на нее, но и на первичном рынке приобретатель не застрахован от сюрпризов. Распространенный среди определенного рода девелоперов и весьма опасный для покупателя договор — приобретение жилья по «страховой схеме». То есть большая часть стоимости недвижимости оплачивается через фирму-однодневку. Агентства, которые дорожат своей репутацией, с такими объектами не связываются.



Георгий Дзагуров: наши ведущие агенты, как правило, бывшие черные маклеры

Что за комиссия
Давно прошли времена, когда на хитроумной сделке можно было заработать сто и более процентов от вложенных средств. Закончился сказочный бизнес с выходом первого закона о приватизации или чуть позже, когда окончательно установились правила игры на поле легального предпринимательства. И теперь бизнес с каждым годом становится все скучнее, доходность его все ниже, а рыночные отношения норовят стать столь же жесткими, как в цивилизованных странах, где высокой считается прибыль в 5%. Вот и у нас в большинстве случаев средняя комиссия составляет 4%.

«Как правило, комиссия берется с продавца», — поясняет Евгений Иванов. — В зависимости от стоимости объекта справедливый размер составляет 3–5%.

Необыкновенные проценты обычно получают на продажах эксклюзивных объектов — когда владелец теряет право распоряжаться собственной недвижимостью на период действия договора с риэлтерской компанией. Но, как ни странно, против кабальных условий эксклюзивов часто выступают сами риэлтеры. «Эксклюзив на рынке городской недвижимости представляет собой атавизм 90-х годов», — утверждает Вера Лукина. — Формально привозящая собственника объекта к од-

ному агентству, эта форма договора юридически не запрещает ему продать свою квартиру без участия риэлтера».

В условиях обострившейся конкуренции рынок риэлтерских услуг стал более прозрачным: большинство компаний отказалось от взимания «двойных» комиссий (как с продавца, так и с покупателя), утвердило единую процентную ставку со сделки, ввело комплексный пакет услуг по сопровождению сделок. И все-таки вопрос комиссионных остается больше этическим, чем рыночным. «Можно говорить о правилах, а можно — о приоритетах. Если у риэлтера есть возможность получить вознаграждение с обеих сторон сделки, он это сделает. Справедливо — это честно обслужить клиента, то есть в том числе объяснить ему, что сколько стоит и за что именно он платит», — говорит Наталья Кирпиченко.

А в Vesco Realty, судя по всему, более суровые методы работы с агентами: «Основной принцип нашей компании — недопустимость взимания „двойных“ комиссий. Покупка квартиры, находящейся в нашей базе предложений, с собственниками которых компания уже заключила договор, для клиента бесплатна. А за поиск объекта, не входящего в наши листинги объектов, с клиента будет взята стандартная комиссия 3%, тогда как для собственника жилья сделка будет бесплатной».

И все-таки логика рыночных отношений подсказывает, что раз объекты бывают разными, разные встречаются и способы взимания комиссий от продажи этих объектов. Для продажи одних достаточно подключить «сарафанное радио», другие требуют нешуточных вложений в рекламу. Есть такие, реклама которых учитывается в бюджете девелопера, а есть такие (в основном как раз те, которые у риэлтерского агентства на эксклюзивной продаже), которые раскручивают сами агенты.

Но в любом случае покупатель платит за все.



КУТУЗОВСКАЯ РИВЬЕРА

КУТУЗОВСКАЯ РИВЬЕРА — жилой комплекс PREMIUM-класса, расположенный в одном из самых престижных районов Москвы: на западе столицы, рядом с Кутузовским проспектом.

Максимально удобная и развитая инфраструктура комплекса, roomservice пятизвездочного отеля, передовые системы обеспечения безопасности, уникальное благоустройство территории делают Вашу жизнь комфортной и защищенной. Здесь гармонично сочетаются тонкий стиль и элегантная роскошь.

МІRAX GROUP

КРУГЛОСУТОЧНО
721-1000
Все предложения по жилой и коммерческой недвижимости на сайте WWW.7211000.RU

Ознакомиться с проектной декларацией можно на сайте WWW.7211000.RU