ПОЧУВСТВОВАТЬ РЫНОК

ЗА ПОСЛЕДНИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ МЕХАНИЗМ ПОИСКА И ПОКУПКИ НЕДВИЖИМОСТИ УПРОСТИЛСЯ. УЖЕ НА ЭТАПЕ ПОИСКА ОБЪЕКТА КОНКУРЕНЦИЮ АГЕНТСТВАМ СОСТАВЛЯЮТ СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ ПО ПОДБОРУ НЕДВИЖИМОСТИ. ТЕМ НЕ МЕНЕЕ СБРАСЫВАТЬ СО СЧЕТОВ ПОСРЕДНИКА ПРИ СОВЕРШЕНИИ СДЕЛКИ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ ЕЩЕ РАНО, УВЕРЯЮТ ЭКСПЕРТЫ. МИХАИЛ ГЕЛЬФЕНБОЙМ

В 2017 году Росреестр планирует создать единую базу недвижимости по России, по которой можно будет получить информацию практически о любом объекте. Данная база призвана свести к минимуму количество посредников при оформлении сделки и уменьшить количество документов при оформлении, большая часть документов будет предоставляться в электронном виде. Но пока практического опыта работы с базой нет и сколько должно пройти времени, чтобы этот механизм заработал в полном объеме, неизвестно.

«В связи с этим я бы не стал говорить, что риелтор — это умирающая профессия»,— говорит Алексей Зубик, коммерческий директор компании BSA. Он признает, что сегодня в сети избыток ресурсов, на которых можно найти информацию об интересующих клиента объектах, воспользоваться поиском по заданным параметрам и связаться напрямую с собственником. «Но у подобных сайтов есть и свои минусы. Во-первых, никто не гарантирует, что вместо собственника вам не попадется такой же риелтор. Во-вторых, процент недостоверных объявлений достаточно велик»,— предостерегает он.

Эксперт также указывает на то, что иногда сделки по недвижимости сопровождаются семейными конфликтами, где просто необходим юридически подкованный специалист, который выступит посредником между сторонами.

«Сейчас остро стоит вопрос квалификации риелторов. Непрофессионалов на рынке много, и в скором времени сервисы по подбору недвижимости смогут их с легкостью заменить, а вот нишу агентств с хорошей репутацией и проверенными кадрами — нет. Таких сделок, как покупка недвижимости, человек совершает за жизнь не так много. Здесь большая ответственность и крупные суммы, цена ошибки очень велика. Не все подводные камни можно изучить заранее. Опыт агентства и послужной список сделок в любом случае перевесят чашу весов»,— уверен господин Зубик.

Анастасия Осипова, руководитель департамента реализации недвижимости AAG, считает, что агентства по продаже недвижимости необходимы рынку для проведения сделок с теми клиентами, которым важно сформировать видение рынка в максимально объемном формате. «Очень многим клиентам по-прежнему важно условно объективное мнение или отзыв об объекте или застройщике от авторитетного игрока рынка»,— говорит она.

Риелторы и маленькие агентства сейчас имеют доступ к очень крупным и информативным порталам недвижимости и, по сути, имеют возможность продавать (помогать покупать) от лица крупного агентства или оператора. Профессия риелтора будет востребована, потому что далеко не каждый человек сам готов заниматься реализацией своего жилья или покупкой нового без помощи специалиста рынка, уверяет госпожа Осипова.



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

АГЕНТСТВА ПО ПРОДАЖЕ НЕДВИЖИМОСТИ НЕОБХОДИМЫ РЫНКУ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ СДЕЛОК С ТЕМИ КЛИЕНТАМИ, КОТОРЫМ ВАЖНО СФОРМИРОВАТЬ ВИДЕНИЕ РЫНКА В МАКСИМАЛЬНО ОБЪЕМНОМ ФОРМАТЕ

ОТДАЛЕННАЯ ПЕРСПЕКТИВА Девелоперы также пока не спешат отказываться от посредников. Михаил Гущин, директор по маркетингу холдинга RBI, говорит, что развитие технологий и инструментов работы специалистов по недвижимости делает многие вещи сегодня значительно проще, чем несколько лет назад. «Например, в 2016 году нами был запущен инновационный инструмент — интернет-портал „RBI-Рампа“ („Рабочее место партнера“). „Рампа“ предлагает и актуальную базу недвижимости холдинга RBI, доступную 24 часа в сутки (в том числе с мобильного устройства), удобную систему подбора вариантов с полной информацией об объектах и возможность онлайн-бронирования и резервирования квартир. Специалисту требуется всего около полутора минут, чтобы найти подходящую квартиру, подготовить предложение клиенту и зарезервировать объект»,— говорит он.

При этом господин Гущин полагает, что модель, при которой весь процесс покупки недвижимости (от выбора до оформления сделки) проходит в электронной форме,— это заманчивая, но пока достаточно отдаленная перспектива. «Даже при наличии соответствующих технологий сегодняшний рынок к этому не готов. Тем более что для многих приобретение недвижимости — это покупка всей жизни, здесь очень важен профессиональный совет, большую роль играет взаимодействие в формате „человек — человек“. Поэтому услуги агентов и агентств еще долго будут востребованными»,— уверен господин Гущин.

Ольга Захарова, директор по продажам и продвижению компании «СПб Реновация», обращает также внимание на то, что чем сложнее становится экономика, чем больше товаров и услуг в ней производится, тем сложнее «состыковать» спрос и предложение. Соответственно, поиск потенциальных клиентов, покупателей, заказчиков постепенно выделяется в особую профессиональную сферу. «Посреднические услуги на рынке недвижимости востребованы сейчас и сохранят свою востребованность в будущем,— это, можно сказать, общеэкономический тренд»,— полагает она. Впрочем, признает госпожа Захарова, риелторская деятельность будет претерпевать существенные изменения. Изначально серьезная часть такой работы заключалась в «подборе вариантов»: агентство аккумулировало информацию о предложениях купли, продажи или аренды, откуда агент делал выборку, отвечающую пожеланиям клиента. Развитие интернета, телекоммуникационных технологий привело к тому, что информация доступна любому человеку, в любое время и в любом месте. Ее поиск требует лишь совершенно обычных «пользовательских» навыков. «Роль агента смещается в сторону экспертного консультирования участников сделки относительно различных нюансов (юридических, согласовательных, оформительских). По мере того как рынок недвижимости становится все более многообразным и сложным, возрастает значимость агента как профессионального переговорщика, способного привести стороны к компромиссу. Это важно, в том числе, и для сегмента новостроек, поскольку более трети покупателей квартир в строящихся домах одновременно что-то продает на вторичном рынке»,— поясняет госпожа Захарова.

ДЕЛО НЕ В ЗНАНИЯХ Екатерина Румянцева, председатель совета директоров Kalinka Group, обращает внимание на то, что существует распространенное мнение (оно особенно часто встречается в сегменте массовых продаж), что ценность риелтора объясняется особыми знаниями, которых нет у клиентов. На практике это выражается в умении пользоваться различными базами объектов и в возможности организовать юридическую проверку квартиры. По мнению госпожи Румянцевой, у такого подхода нет будущего. Сайты-агрегаторы постоянно совершенствуются, электронные услуги, онлайн-сервисы завоевывают все большую аудиторию. В ближайшем будущем пользование системами данных станет частью обычной жизни и не будет вызывать неуверенности у большинства людей. Вполне реально, считает госпожа Румянцева, что и юридическая проверка скоро станет частью нотариального оформления, а не специфической прерогативой риелторов. «Тем не менее профессионалам не стоит волноваться — существуют навыки, умения и знания, которые не поддаются формализации,— говорит она. — Настоящая ценность и незаменимость брокера проявляются в ситуациях, когда клиент сам точно не понимает, что именно он хочет, когда искомое жилье представляет собой „смутный объект желания“, который еще только предстоит прояснить и обнаружить. Это случается очень часто. Например, однажды агент организовал около двадцати показов для семьи с детьми, подыскивавшей трехкомнатную квартиру. Их не устраивало ничего. Однако эксперт заметил, что клиенты всякий раз положительно реагировали на присутствие дерева в интерьерах, их радовала деревянная обшивка на стенах комнат или балконов. И тогда он предложил три варианта загородного дома — в одном из них эта семья счастливо живет до сих пор».

Безусловно, новые технологии принесут большую пользу рынку недвижимости. Сложно прогнозировать, насколько сильно машинное обучение изменит процесс поиска информации,— понятно, что он станет проще, быстрее и результативнее. Точно так же и технология блокчейна сделает процесс оформления покупки или аренды недвижимости прозрачным и безопасным, поскольку вся информация об истории продаж или найма будет доступной и актуальной. Уникальные «цифровые свидетельства о собственности» (digital ownership certificates) будет невозможно подделать, поскольку они непосредственно связаны с объектом недвижимости, и данный факт будет подтвержден большим числом незаинтересованных участников этой системы данных. Аналогичные идентификаторы могут создаваться для продавцов и покупателей. Благодаря использованию блокчейна на оформление сделок потребуется на порядок меньше времени, и, вероятно, отпадет необходимость в юридической проверке.

«В целом развитие техники и цифровых технологий может очистить рынок от неквалифицированных специалистов, оставив только профессионалов. Сведения о различных областях жизни становятся все более доступными. Скажем, в интернете есть масса медицинской информации, но профессия врача сохраняет свою актуальность. Очевидно, это справедливо и по отношению ко многим видам деятельности, где важны эмпатия, умение извлекать главное и существенное из большого потока информации, творческое воображение и искренний интерес к людям. В такой перспективе профессия риелтора долго останется востребованной»,— резюмирует госпожа Румянцева. ■