

# Описание Эксперимента

Ирина Гудкина

Светлана Селезнева

Мастер-класс

«Агрессия, страх и эмоции в работе риелтора. Как  
взаимодействовать с трудными клиентами»

Он-лайн проект для риелторов «Переезжаем в Петербург»

СПВЖК СПб 30.09.15

# Эксперимент

## Шаг 1

Собрали вместе 17 потенциальных клиентов:

- от 20 до 52 лет
- мужчины и женщины
- живут в СПб
- работают в государственных или крупных российских и иностранных компаниях, или имеют собственный бизнес

# Эксперимент

## Шаг 2

Задали им вопрос:

- Какие действия и в каком порядке вы бы совершили, желая улучшить свои жилищные условия

# Эксперимент

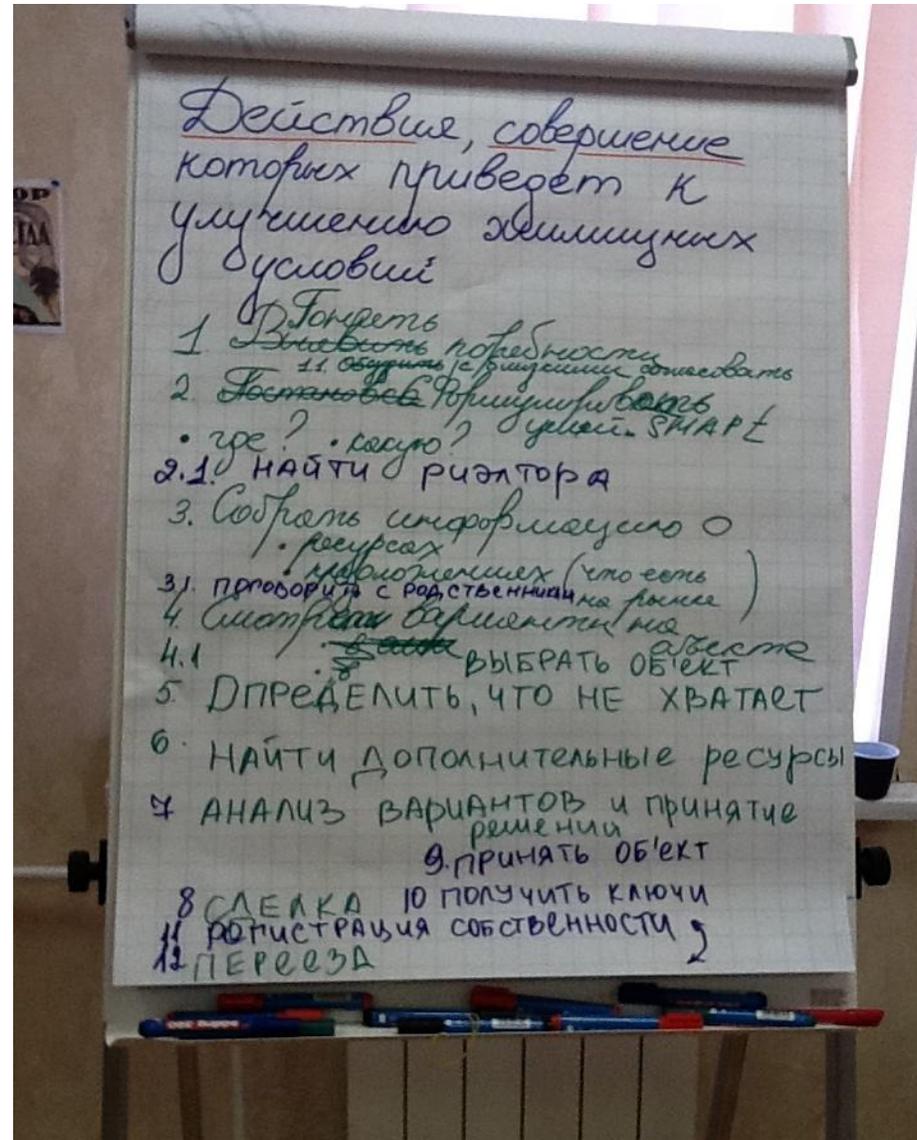
## Шаг 3

Выписали все ответы на большой лист бумаги в указанном участниками порядке

Как Вы думаете, каков был результат 3 шага:

- Сколько действий было названо?
- Какие это были действия?

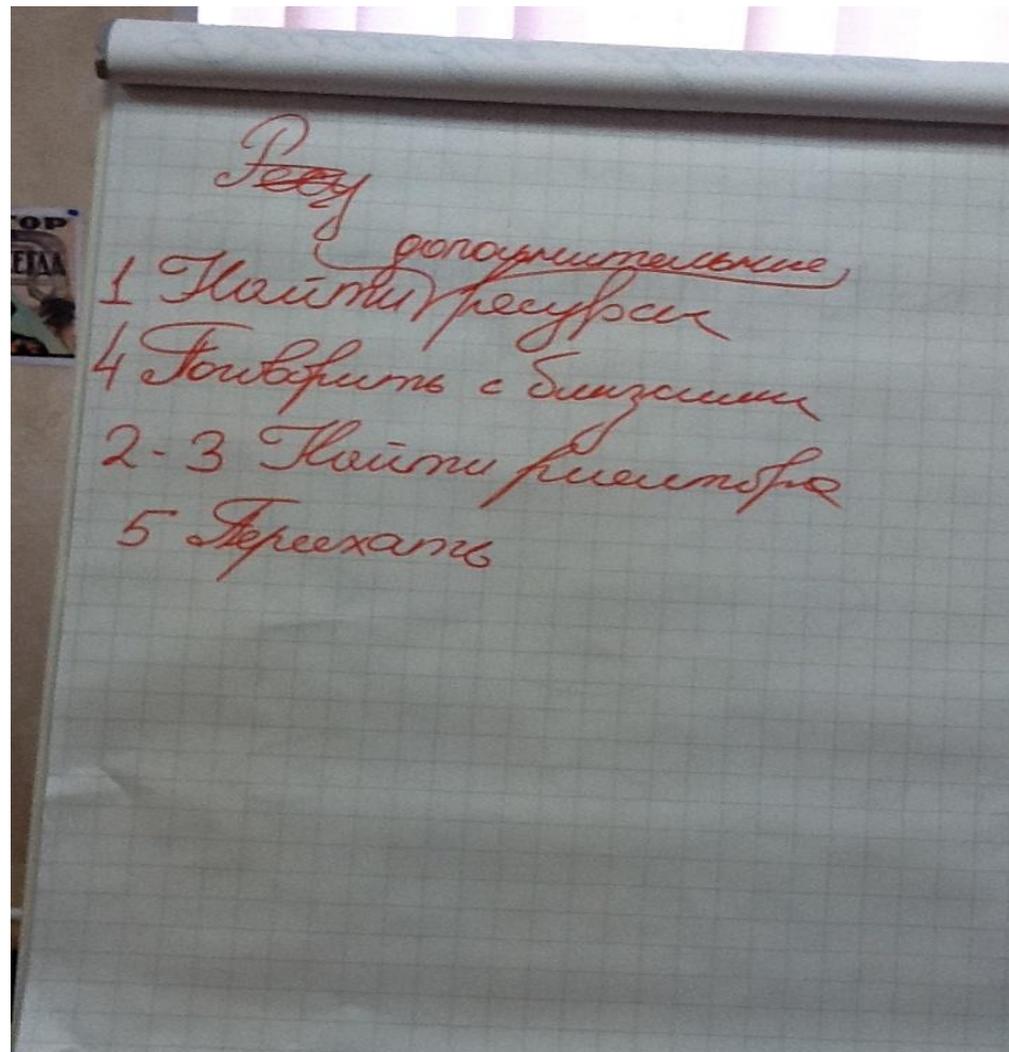
# Результат шага 3



1. Понять потребности
2. Согласовать с близкими
3. Сформулировать свои цели
4. Ответить на вопросы «где купить» и «какую квартиру купить»
5. Найти риелтора
6. Собрать информацию о своих ресурсах и предложениях, которые есть на рынке
7. Поговорить с родственниками
8. Посмотреть объекты
9. Выбрать объект
10. Определить, чего не хватает
11. Найти дополнительные ресурсы
12. Проанализировать варианты решений и принять решение
13. Провести сделку
14. Принять объект
15. Получить ключи
16. Зарегистрировать собственность
17. Переехать

# Мы делаем так

## Результат 4 шага



# Самое сложное

- Найти дополнительные ресурсы
- Найти риелтора
- Поговорить с близкими
- Переехать

# Психолог + риелтор

Что мы сделали дальше?

<p><b>Определить потребности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Что я хочу изменить</li> <li>•Где я хочу жить</li> <li>•Сколько я хочу/могу/планирую потратить</li> </ul>	<p><b>Договориться</b> со всеми близкими, кто участвует в улучшении жилищных условий</p>	<p><b>Анализ рынка</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Где найду информацию</li> <li>•Кого буду спрашивать</li> <li>•Какие вопросы задам</li> <li>•Сколько стоит «мое»</li> <li>•Чем «мое» лучше других</li> <li>•Сколько стоит желаемое</li> <li>•Чем я-покупатель лучше</li> </ul>	<p><b>Собрать информация о моих ресурсах:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Что мне понадобится</li> <li>•Кто мне понадобится</li> <li>•Сколько у меня денег</li> <li>•Сколько у меня времени</li> </ul>
<p><b>Организация осмотров</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Что буду смотреть</li> <li>•С какой целью</li> <li>•К какому результату хочу придти в процессе осмотров</li> </ul>	<p><b>Выбор объекта</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Анализ просмотренного</li> <li>•Оценка ресурсов и потребностей</li> <li>•Выбор</li> </ul>	<p>Организация сделки (<b>согласование со всеми</b>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Даты и сроки</li> <li>•Форму сделки</li> <li>•Место проведения</li> <li>•Действия по завершению</li> </ul>	<p><b>Сделка:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Организовать расчеты</li> <li>•Составить и подписать документы</li> <li>•Зарегистрировать документы</li> </ul>
<p><b>Принять объект и получить ключи</b></p>	<p><b>Переехать</b></p>		