

کتاب آموزش مشاور املاک

به شیوه شزوما



فصل: شاه کلید املاک



instagram.com/shezooma



Telegram.me/shezooma



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

کلید فروش موفق

برایان تریسی در کتاب «کلید فروش موفق» می گوید: «درفروش، هدف برقراری ارتباط با مشتری و متقاعد ساختن وی برای خرید به شیوه‌ای هر چه مؤثرتر است.» اما به اعتقاد من کمترین در املاک، «شاه‌کلید» فروش ارتباط با مالک فایل شخصی است. او در ادامه می گوید «برای این منظور باید شناخت کاملی از مشتری داشت. باید تعریفی از یک مشتری ایده‌آل داشت. باید از خود پرسید چرا مشتری باید محصول ما را برای خرید انتخاب کند.» من با نظر او موافقم اما در گام دوم و پس از شاه‌کلید یافتن فایل!

در اینجا از شما به‌عنوان مشاور املاک سوالی دارم. «مگر این‌طور نیست که شما قصد دارید با فروش فایل به مشتری موفق شوید؟» و «اگر فایل ارزنده‌ای نداشته باشید، کلید برقراری ارتباط با مشتری را برای باز کردن کدام قفل می‌خواهید استفاده کنید؟» «آیا ارتباط صمیمانه شما با مشتری باعث می‌شود او پول خود را برای خرید خانه‌ای که موردپسندش نیست، هزینه کند؟»

جواب: «یک مشاور املاک بعد از در اختیار داشتن ملک‌های مناسب به‌عنوان فایل، می‌تواند با «شاه‌کلید» ارتباط با مالک قفل آن را باز کند.»

www.shezooma.com/product/book



« شاه کلید املاک »

ابتدا باید بگوییم مالک حقیقی خداست، اما در املاک منظورمان از مالک، صاحب سند ملک یا وکیل او می‌باشد که اختیارات ملک جهت فروش یا اجاره آن به او تفویض شده است. مالک می‌تواند در آن واحد، چند ملک را برای فروش یا اجاره فایل کند. به عنوان مثال معمولاً سازنده‌ها در اکثر اوقات چندین واحد برای فروش یا پیش فروش دارند که اگر آن‌ها را برای فروش یا اجاره به مشاورین املاک بسپارند، در اصل آن‌ها را فایل کرده‌اند.

برای موفقیت در کار املاک باید تمرکزتان روی فایل باشد. کلید این کار در دست صاحب فایل؛ یعنی مالک آن است. در واقع ارتباط مؤثر و کارگشا با مالکین و سازنده‌ها، «شاه کلید املاک» است. پس باید رابطه‌ای قوی با آن‌ها ایجاد کنید. برای ایجاد رابطه‌ای قوی یا به اصطلاح فالوده خوردن با مالک، باید مانند افرادی که هوش احساسی بالایی دارند، رفتار کنید.

لزوم رابطه قدرتمند؟

به غیر از متقاضیان عمومی املاک که خواهان انواع ملک مسکونی، تجاری، اداری و غیره

www.shezooma.com/product/book



instagram.com/shezooma



Telegram.me/shezooma



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

هستند. هر زمان قیمت زمین ثبات نسبی پیدا می کند، باعث تقویت ساخت و سازهای مسکونی از نوع مشارکتی می شود. یک مشاور باتجربه خوب می داند به دنبال آن، بازار ملک کلنگی با استقبال سازنده های متقاضی «مشارکت در ساخت» روبه رو می شود. یک مشاور املاک حرفه ای چون دائم بازار ملک را رصد می کند خیلی زودتر از سایر مشاوران املاک از این مسئله آگاهی می یابد. او با رابطه قدرتمندی که با سازنده ها دارد، برای جلب نظر مالکان ملک های کلنگی که اتفاقا با آنها نیز رابطه خوبی برقرار کرده است، پیشنهادهای «مشارکت در ساخت» متنوعی را طراحی می کند؛ که معاوضه ملک کلنگی با واحدهای نوساز یک نمونه از این پیشنهادهاست.

تماس قرار!

اولین تماس یا اولین برخورد نقش مهمی در شکل گیری رابطه با مالک دارد. وقتی شماره تلفن مالک را در مرحله فایل یابی پیدا کردید. با اعتماد به نفس با مالک تماس بگیرید و خیلی مودبانه خودتان را به عنوان یک مشاور حرفه ای معرفی کنید. در این مرحله با صراحت به مالک اعلام کنید که قصد کار کردن روی ملک او را دارید. سپس برای کارشناسی ملک با او قرار بگذارید. سعی کنید هر طور شده خود مالک یا تصمیم گیرنده نهایی را ببینید و به صورت حضوری با او آشنا شوید.

www.shezooma.com/product/book



instagram.com/shezooma



Telegram.me/shezooma



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

برقراری ارتباط

یک مشاور املاک با انواع مختلفی از مالکین روبرو خواهد شد. در آغاز صحبت با اعتماد به نفس و با کمال احترام خودتان را معرفی کنید. برای این کار با ارائه کارت ویزیت، خود را به عنوان مشاور املاک حرفه ای معرفی کنید. در برقراری ارتباط با مالک عجله نکنید، شما نباید خود را به او تحمیل کنید. چون ممکن است برخی از فرصت های مناسب، برای تاثیر گذاری مثبت در آینده را از دست بدهید. به جای پرحرفی ابتدا به مالک اجازه بدهید تا احساسات و تفکرات خود را بیان کند. بدون اظهار نظر با تایید ضمنی صحبت های او، با دقت به حرف های او گوش کنید.

چنین رفتاری موجب جلب اطمینان مالک شده و حس بهتری را برای مکالمات بعدی به او منتقل می کند. به مالک بگویید که از مصاحبت با او لذت می برید. به او قول بدهید که برای فروش یا اجاره فایلش نهایت تلاش تان را می کنید. چنین عملکردی، نقطه شروعی عالی خواهد بود. با این کار یک رابطه محکم با مالک ایجاد خواهید کرد.

نکته: همیشه باید تعدادی کارت ویزیت آژانس املاک که نام و شماره تلفن خود را روی آن نوشته اید، همراه داشته باشید.

www.shezooma.com/product/book



instagram.com/shezooma



Telegram.me/shezooma



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

ایجاد حس خوب

شما با ایجاد حس خوب در برخورد اول این اطمینان را به مالک می‌دهید، در صورتی که ملک‌های دیگری نیز داشته باشد می‌توانید برای او به فروش برسانید یا اجاره بدهید. البته این موضوع بستگی به تلاش مؤثری دارد که انجام می‌دهید. بسیار مهم است که با عملکردی نتیجه‌بخش، حس خوبی در ذهن مالک ایجاد کنید و خیال او را بابت کارهای ملکی راحت کنید. با ایجاد رابطه‌ای دوستانه با مالک، به مرور زمان کارهای ملکی او را در دست خواهید گرفت؛ به این ترتیب ضمن تقویت فایلینگ خود، یک کانال قدرتمند برای کسب درآمدهای بیشتر ایجاد می‌کنید.

فایل شخصی

برای سهولت بازدیدهای بعدی می‌توانید کلید فایل را از مالک دریافت کنید. باید به او بگویید برای جلوگیری از مزاحمت، کلید ملک را به صورت امانت در اختیار شما قرار دهد. شما می‌توانید با گرفتن فُرجه زمانی به صورت انحصاری روی ملک او کار کنید.

راهکار: برای این کار با صراحت از او بخواهید کار ملکش را تا مدتی به آژانس املاک دیگری اعلام نکند تا با تمرکز بیشتر برای فروش یا اجاره آن اقدام کنید.

www.shezooma.com/product/book



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

پیگیری تا نتیجه نهایی

کاری که به نتیجه مطلوب نرسد هیچ ارزشی ندارد. در هنگام کارشناسی تمام جوانب ملک را بسنجید و اگر شرایط و قیمت ملک مناسب است، آن را فایل کنید. به فراخور رنج خود، اگر برای فروش گذاشته شده است با تمرکز روی آن، با فعالیت جدی آن ملک را بفروشید و اگر برای رهن یا اجاره گذاشته اند، آن را اجاره دهید. البته همان طور که گفتم، بهترین روش نتیجه گیری در کار املاک، کار کردن روی فایل است.

حفظ ارتباط با مشتریان و مالکین قدیمی

ایجاد رابطه قوی با سازنده ها و مالکین فایل ها از اصول اولیه کار مشاورین املاک است، اما حفظ و محکم کردن این رابطه از اهمیت بیشتری برخوردار است. یک مشاور حرفه ای برای اول بودن در منطقه، باید قبل از مشاورین دیگر از آخرین تصمیمات سازنده ها و مالکین مطلع شود و آن ها نیز متقابلاً از آمادگی مشاور آگاه باشند.

به محض اینکه مالکی متقاعد شد با شرایط پیشنهادی شما ملکش را بفروشد یا برای ساخت مشارکت کند به جرگه دوستان دائمی شما می پیوندد و ارتباط خود را با او قطع نکنید.

[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)

[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)

www.shezooma.com

شزوما

آموزش فروش اینترنتی ملک

راهکار: با ارتباط با مالکین از آنها بخواهید قبل از همه، کارهای ملکی خود را به شما اعلام کنند.

تماس به بهانه‌های مختلف

از هر فرصتی استفاده کنید و با آنها تماس بگیرید. ضمن احوال‌پرسی، آنها را در جریان آخرین تغییرات بازار ملک بگذارید و اشاره کنید که روی ملک آنها کار می‌کنید.

تماس جهت بازدید

یکی از محاسن فعال بودن، این است که شما با بازدیدهایی که از ملک‌ها انجام می‌دهید، ارتباطتان با مالکان آنها قوی‌تر می‌شود و آنها نیز از فعالیت شما روی ملکشان آگاه می‌شوند و در صورت تداوم دوستی و جلب اعتماد آنها حتی می‌توانید، کار روی ملکشان را به صورت انحصاری در اختیار بگیرید.

تماس دوره‌ای

در صورتی که مدت زیادی از بازدید ملکی گذشت و از مالک آنها خبری نشد، حتماً با او تماس بگیرید و ضمن احوال‌پرسی، از آخرین تصمیمات در خصوص ملکش جویا شوید.



instagram.com/shezooma



Telegram.me/shezooma



www.shezooma.com

شزوما

آموزش فروش اینترنتی ملک

ارسال پیامک‌های مناسبی

به هر مناسبت و بهانه‌ای باید پیام‌های شادباش برای مشتریان و مالکین خود ارسال کنید. با این کار در لایه‌های بالاتر حافظه‌شان قرار می‌گیرید. در صورت نیاز به کار ملکی، شما را به یاد می‌آورند و با شما تماس برقرار می‌کنند.

کلپ املاک!

اغلب مالکین علی‌الخصوص سازنده‌ها، دوست دارند مکان مناسبی را به‌عنوان پاتوق جهت گپ‌وگفت داشته باشند. تا ضمن اطلاع از آخرین تغییرات بازار ملک، از تجربیات یکدیگر نیز آگاه شوند. با هماهنگی مدیر آژانس، پای آن‌ها را به دفرتان باز کنید و هم‌زمان با پیگیری کارهای متقاضیان خود از آن‌ها نیز با یک چای یا نسکافه پذیرایی کنید. با این کار ضمن حفظ رابطه آن‌را قدرتمندتر می‌کنید.

www.shezooma.com/product/book



instagram.com/shezooma



Telegram.me/shezooma



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

استراتژی‌های متنوع؟

متقاعد کردن مالکین برای فروش یا اجاره یا مشارکت در ساخت ملکشان، نیازمند یک استراتژی سه مرحله‌ای است:

۱. با زبان مالک تطبیق پیدا کنید

برخی از مردم «بصری» هستند و اساساً بر آنچه می‌بینند تکیه می‌کنند؛ برخی دیگر «شنیداری» هستند و اطلاعات را با گوش دادن جذب می‌کنند؛ یا برخی «جنبشی» هستند و با خواندن و لمس کردن اطلاعات را پردازش می‌کنند. شما با دقت در رفتار و صحبت‌های مالک، متوجه می‌شوید که او از کدام گروه است. البته در ابتدا کمی مشکل است اما نگران نباشید در ادامه به آن می‌پردازیم و با دقت و تمرکز به‌مرور موفق می‌شوید.

۲. «الگوی رفتاری» مالک را پیدا کنید

وقتی متوجه شدید که مالک اطلاعات را چگونه و با چه حسی بهتر پردازش می‌کند، بفهمید که او چه می‌کند تا با تصمیمی راحت کنار بیاید. «الگوی رفتاری» عملی است که طی آن مالک برای ادامه مسیر تا پایان قرارداد فروش یا اجاره ملک خود احساس امنیت می‌کند. برخی مالکان اطلاعات را به‌سرعت می‌پذیرند و عمل می‌کنند. بعضی باید حرف‌های شما را بارها بشنوند تا آماده انجام معامله شوند.

www.shezooma.com/product/book



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

۳. با شرایط منطقی مالک، خود را وفق دهید

قیمت یا شرایط خاصی که مالک می‌خواهد بر مبنای آن، کار انجام شود را کشف کنید. سوالاتی بپرسید و به‌دقت به جواب‌ها گوش دهید. گفت‌وگو را به سمتی سوق دهید که به دغدغه‌ها و موقعیت مالک اشاره کند.

فهمیدن نظر مالک؟

در ارتباطات کلامی، درک منظور طرف مقابل از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است، در هر صورت به هر بهانه‌ای باید با مالک صحبت کنید. به قول پیتر دراگر یکی از بزرگ‌ترین نظریه‌پردازان مدیریت که می‌گوید: مهم‌ترین بخش یک ارتباط، شنیدن چیزی است که گفته نشده است. اگر قصد مالک واقعا فروش نباشد، کار کردن روی فایل او در حال حاضر اشتباه است.



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

روش های تعدیل قیمت!

افزایش گردش مالی

با عنوان این نکته که از دست دادن سود قابل توجهی که از تاخیر در فروش ایجاد می شود، بیش از مبلغی است که شما از فروش بالاتر به دست می آورید، می توان مالک را ترغیب به فروش کرد.

من چندین ملک را برای مالکانش با همین راهکار فروخته ام. البته شما باید از شرایط سودهای بانکی و نرخ بهره آگاه باشید. برای تنوع داستان فروش یکی از آنها را اینجا نقل می کنم. چند وقت پیش ملکی را فروختم که مالک آن واقعا قصد فروش داشت؛ اما قیمت پیشنهادی او بالاتر از عرف منطقه بود. «با آوردن همین دلیل که سود بانکی حاصل از پول نقد ملکش بسیار بیشتر از متری دویست هزار تومانی است که از فروش آن به دست می آورد، اقدام به فروش ملکش کردیم و تا همین چند وقت پیش که سودهای بانکی هنوز پایین نیامده بود خیلی بیشتر از متری دویست هزار تومان بهره برد.» با پایین آمدن سودهای بانکی و احتمال افزایش قیمت ها به او پیشنهاد دادم که «جهت خرید مجدد اقدام کنیم.»



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

ترفندهای بهبود شرایط!

برخی از مالکین بنا به دلایلی شرایطی را برای قرارداد ملک اعلام می کنند که خارج از عرف است. در این قسمت به عنوان مثال؛ چند مورد از این نوع شرایط که در این سال ها به چشم خود دیده ام را اشاره می کنم و راهکارهای آن را نیز بیان می کنم.

چند مورد داشتیم که مالک برای اجاره ملک خود شرایط خاص خودش را داشت، یکی برای کم کردن مالیات بر اجاره مغازه اش می گفت؛ به غیر از اجاره نامه تنظیمی در املاک، باید یک قرارداد اجاره دیگر نیز در دفترخانه با مبلغ بسیار کمتر تنظیم کنیم. بعضی از مستاجرین این شرایط را نمی پذیرند و ترجیح می دهند سراغ ملک بی دردسری بروند. در یک مورد مستاجر که جوانی کم تجربه به نام رهام بود و چون اسمش تک بود هنوز در خاطرم هست، مغازه را برای آرایشگاه مردانه می خواست و شرایط مالک را نپذیرفت. البته بعدا یک مغازه روبروی آژانس خودمان برایش گرفتیم.

راهکار: به مالک بگویید با این شرایط ضرر خالی ماندن ملکش، بیش از مبلغ مالیات بر اجاره ای است که در سال های آینده خواهد پرداخت.

یا مثلا مالکی برای فروش ملک، هنگام نوشتن مبایعه نامه دوسوم مبلغ را می خواست. یا مالک دیگری می خواست بلافاصله به دفترخانه رفته و کل ثمن ملک را دریافت کند که عموما امکان پذیر نیست. چون معمولا پس از قطعی شدن قرارداد، خریدار اقدام به تهیه الباقی مبلغ ملک، از محل منابعی که قبلا در نظر گرفته می کند.



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

راهکار: به مالک بگویید شما اگر نیاز مالی دارید باید از دوستان خود قرض بگیرید و پس از تاریخ محضر به آنها برگردانید. هر مشتری که قصد خرید ملکی را دارد، در ابتدا حدود یک سوم از مبلغ کل ملک را آماده دارد.

راهکارهای دیگر: فراوانی فایل های مشابه

با عنوان کردن این که در حال حاضر فایل های مشابه ملک شما زیاد داریم، به مالکین توصیه کنید باید شرایط معامله را تسهیل کنند تا امکان فروش ملکشان باشد.

بهترین زمان بازدید؟

بلافاصله پس از تماس

به قول معروف تا تنور داغ است نان را بچسبانید. شما همیشه باید برای رفتن به کارشناسی و بازدید از ملک آماده و مهیا باشید. در اولین فرصت برای کارشناسی یا بازدید از ملک همراه با مشتری اقدام کنید.



زمان‌های اعلامی مالک

سعی کنید قرارها را طبق زمان‌هایی که صاحب‌ملک یا مستاجر راحت هستند و به‌عنوان ساعت بازدید اعلام کرده‌اند با مشتریان هماهنگ کنید.

توصیه‌های بازدید به مالکین

برای تسهیل در فروش ملک یا اجاره آن معمولاً راهکارهای کم‌هزینه را به مالکین پیشنهاد کنید. ممکن است خودشان حواسشان به آن نباشد.

مرتب کردن

ملک‌هایی که برای اجاره گذاشته می‌شود چون مورد استفاده خود مالک قرار نمی‌گیرد، ممکن است دارای نقایصی باشد که از دید آن‌ها مخفی مانده است. مثلاً در پارکینگ یا راه‌پله و حتی در خود ملک ضایعاتی هست که با یک نظافت ساده قابل رفع است؛ اما در ذهن مشتری برای بازدید اول صحنه جالب و جذب‌کننده‌ای نیست و باعث ناپسند دیده شدن ملک خواهد شد.



مرمت کردن

در بعضی مواقع با یک هزینه کم، مثل یک قوطی رنگ یا چند رول کاغذدیواری تغییرات بسیار مثبتی ایجاد می‌شود که باعث موردپسند واقع شدن ملک می‌شود.

راهکار: با ذکر این موضوع که تجربه در فایل‌های قبلی، ثابت کرده این کار خوب جواب می‌دهد، به مالک توصیه کنید این کار را حتما انجام دهد!

باز نکردن قیمت

به مالکین توصیه جدی کنید که «به هیچ‌عنوان در مورد قیمت با مشتری صحبت نکنند. هرگونه صحبت در این رابطه را به مشاور بسپارند، درغیراین‌صورت کار از دست مشاور خارج می‌شود و هیچ تضمینی برای فروش ملک نخواهیم کرد.»

جمع‌آوری لوازم قیمتی

به مالکین توصیه اکید کنید که لوازم و وسایل قیمتی خود را از جلوی دید و قرار دادن در جاهای بدون قفل نگذارند.



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما



آموزش فروش اینترنتی ملک

سازندگان خوش نام!

در اغلب مناطق سازندگانی هستند که به عنوان سازنده برند و به نام منطقه معروف هستند و عملکرد آن‌ها در امر «ساخت و ساز» و «مشارکت در ساخت» زبانزد اهالی منطقه است. این افراد اشخاصی هستند که از مصالح و متریال چیزی کم نمی گذارند و طراحی و معماری آن‌ها بر اساس علم روز و آخرین تحقیقات در امر ساخت و ساز می باشد. سازندگان فوق به خاطر سود بیشتر، از مصالح و ایمنی ساختمان کم نمی گذارند و بیشتر به فکر برندسازی و خوش نام بودن خود هستند. آن‌ها ساختمان‌های خود را نسبت به دیگر سازندگان با قیمت بالاتری به فروش می رسانند. آن‌ها ساختن ساختمان را در ابتدا به دید یک هنر نگاه می کنند و به این صنعت عشق می ورزند. سپس به عنوان یک تجارت به آن فکر می کنند.

سازندگان برند معمولاً در تمام مناطق شهر هستند ولی در مناطقی که ارزش کار آن‌ها حفظ شود و نادیده گرفته نشود، تعدادشان بیشتر است. پس به عنوان یک توصیه دوستانه به مالکان بناهای قدیمی ساز و کلنگی، پیشنهاد مشارکت در ساخت با سازندگان برند و به نام را بدهید.



[instagram.com/shezooma](https://www.instagram.com/shezooma)



[Telegram.me/shezooma](https://t.me/shezooma)



www.shezooma.com

شزوما

آموزش فروش اینترنتی ملک

دلایل اولویت سازندگان خوش نام:

- ۱- اطمینان خاطر از عملکرد سازندگان برند
- ۲- استفاده از بهترین مصالح در ساخت نسبت به منطقه
- ۳- استفاده از به روزترین مصالح در ساخت و ساز
- ۴- تجربه بالا و عملکرد مناسب در امر ساخت و ساز
- ۵- به روز بودن نقشه های معماری
- ۶- به روز بودن دکوراسیون داخلی، خارجی و محوطه سازی
- ۷- فروش آپارتمان نوساز آن ها با قیمت مناسب تر از آپارتمان های منطقه
- ۸- درصد بالاتر اطمینان نسبت به تحویل به موقع ساختمان
- ۹- درصد بالاتر اطمینان نسبت به فروش و یا پیش فروش حین ساخت
- ۱۰- اطمینان از استحکام ساختمان در هنگام زلزله و...

به مالکان بگویید: با نگاه سطحی شاید در ابتدا، یک مشارکت در ساخت با سازنده برند، پیشنهاد چشمگیری نباشد، اما با دوراندیشی و دید منطقی متوجه خواهید شد که مشارکت با سازنده خوش نام از لحاظ کیفیت و کمیت بهتر از مشارکت با سازندگان عادی است و حتی ارزش افزوده بیشتری برای شما به ارمغان می آورد.