

Долгосрочные отношения
с клиентами с неэффективными
стратегиями купли-продажи
недвижимости

Подвигина Ольга Васильевна
АН “Проспект” Москва

**8-12
АПРЕЛЯ**



Типы клиентов с неконструктивными стратегиями

- ❖ Сомневающийся клиент (человек-вопрос)
- ❖ Групповой клиент с внутренними противоречиями
- ❖ Клиент с ярко выраженным внутренним конфликтом
- ❖ Клиент с нереалистичными ожиданиями

8-12
АПРЕЛЯ



Сомневающийся тип



- Слишком много критериев выбора
- Поиск иллюзорного идеального решения
- Страх ошибки, страх принятия решения



Конфликт интересов в группе Скрытый лидер



8-12
АПРЕЛЯ

Внутренний конфликт - противоречивые мотивы



Озвучиваются адекватные
социально приемлемые
мотивы

-Внутри неосознанное
сопротивление
(противоположные
неприемлемые клиентом
мотивы, управляющие его
поведением на самом деле)



Оторванный от реальности



Нереалистичные ожидания
-Детская позиция



Тип взаимодействия

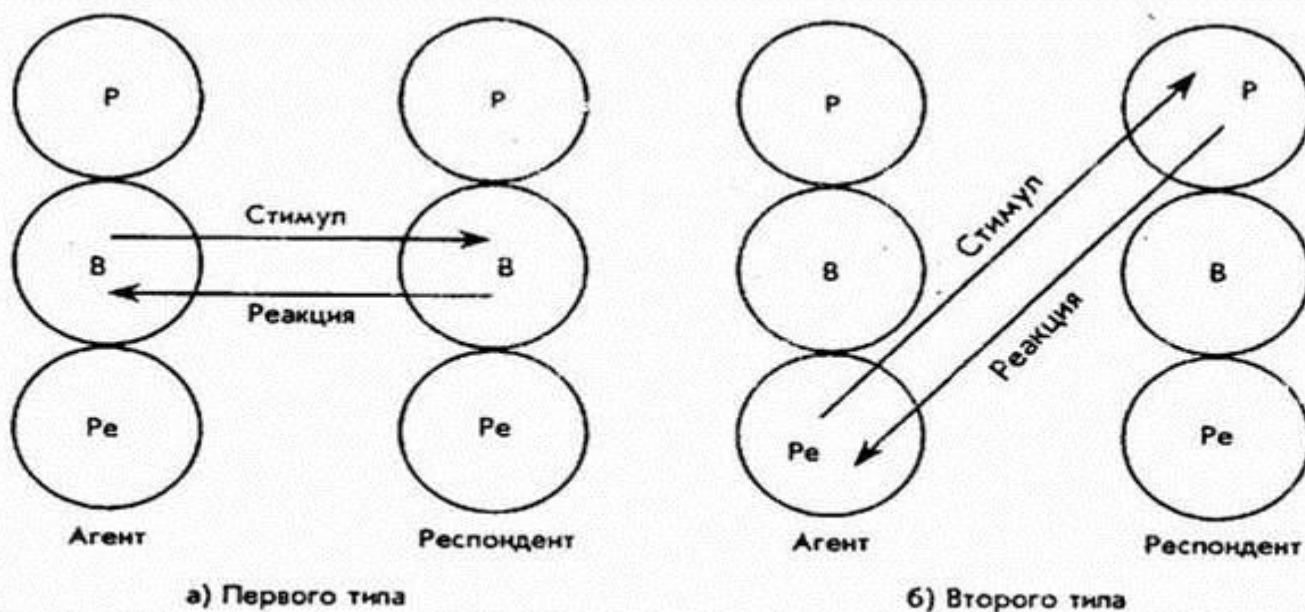


Схема 2. Дополнительные транзакции

8-12
АПРЕЛЯ

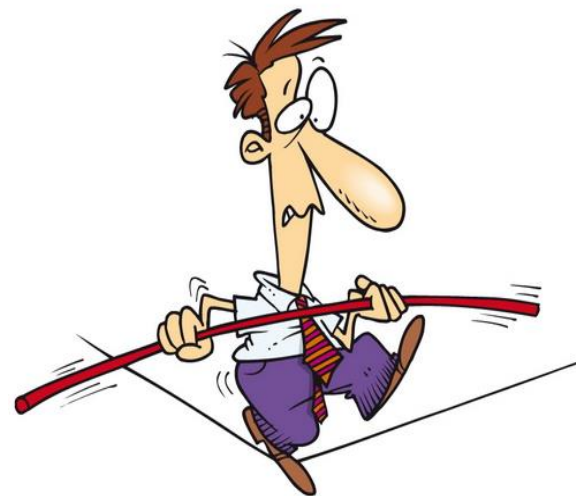
SOCHI

Степень не конструктивности клиента

“нормальная” - есть, создает трудности в работе риелтора, но не разрушает сделку

“пограничная” - риелтору нужно приложить очень много усилий, чтобы удержать клиента в рамках адекватных действий по сделке и все -таки ее закрыть

“деструктивная” - сколько бы усилий не прикладывал риелтор, сделка все равно не состоится по внутренним психологическим причинам клиента



Стратегии работы

“Нормальная” степень не
конструктивности

- **Что делать риелтору?**
Диагностировать как можно
раньше
Давать клиенту обратную связь
в моментах “не
конструктивности”
Подстраховывать в тонких
местах



Пограничная степень

Что делать риелтору?

1. Диагностировать как можно раньше и решить есть ли ресурсы для “затяжной” сделки.
2. Привлекать более адекватных родственников (доверенных лиц) при решении ключевых вопросов.
3. Подстраховывать в тонких местах

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



Стратегии работы



- **“Деструктивная”**
степень не
конструктивности
Что делать риелтору?
Диагностировать как
можно раньше
и отказаться от сделки



**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI

Спасибо за внимание !



**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI

