

## Агентство недвижимости: вчера и сегодня



Еще 10–15 лет назад, когда риэлторские услуги не пользовались спросом, а конкуренция между агентствами недвижимости была сведена к минимуму, сделки по купле-продаже жилья могли происходить как с участием агентов, так и без них. Сейчас все операции с недвижимостью проходят под чутким контролем риэлтора, а агентство выступает гарантом юридической чистоты сделки. Так каким требованиям должна соответствовать компания, предоставляющая услуги в сфере недвижимости, чтобы клиент мог доверить ей самое ценное в материальном мире — свое жилье? Об этом рассказывает директор АН «Кварц» Ирина Малыгина.

### *Что представляет собой современное агентство недвижимости?*

Современное агентство недвижимости можно сравнить со сложным механизмом: оно состоит из взаимосвязанных отделов, которые не могут существовать друг без друга. Современное агентство недвижимости — это современный офис, использование IT-технологий, юридический отдел, маркетинговые и рекламные службы, отдел аналитики и главное — отдел развития и обучения персонала, ведь кадры решают все. Ну и, конечно, отдел продаж, без которого не обходится ни одно агентство недвижимости.

### *Есть ли какие-то стандарты, которым должно соответствовать современное агентство недвижимости?*

Современные агентства недвижимости стремятся к объединению, в первую очередь — в рамках Российской Гильдии Риэлторов и Нижегородской Гильдии Сертифицированных Риэлторов. В одиночку сейчас не выжить. Работая в сообществе, мы научились договариваться и выработали правила игры на рынке недвижимости. С уверенностью можно заявить, что клиенту, который обращается за услугой в агентство, состоящее в Гильдии, будет понятен процесс сделки. Состав услуг, которые оказывает агентство недвижимости и их стоимость четко прописаны в договоре, равно как и ответственность сторон друг перед другом. В ходе совместной работы клиент — агентство потребителям наших услуг всегда понятно, за что они платят деньги.

То, что происходит на рынке сейчас — далеко от современности, но все должно измениться с принятием закона о риэлторской деятельности, которого мы очень ждем. Тогда в правовом поле и появится четкая граница: что такое современное агентство недвижимости, а что — быстрое зарабатывание денег любыми путями.

### *Как выживают на рынке маленькие агентства, которые не хотят вступать в Гильдию?*

В этом году их закрылось больше, чем в кризисный год. Многие из мелких агентств пытаются оставаться на плаву за счет, например, «быстрых» кредитов, чтобы держать хоть какой-то рекламный бюджет и платить «дикие» зарплаты своим сотрудникам. Невозможное соотношение уровня заработной платы в таких агентствах руководитель-исполнитель и демпинг на рынке по стоимости услуг — это дутый мыльный пузырь, который рано или поздно лопнет.

Я не говорю, что нет агентств, которые давно на рынке, при этом не являются членами Гильдии. Некоторые держатся в стороне от профессиональных сообществ по идейным соображениям, есть те, кто не хочет, чтобы их контролировали. Здесь стоит отметить, что вступившие в Гильдию агентства добровольно приняли на себя обязательства, а также застраховали совокупную ответственность риэлторской деятельности на 1 миллион долларов. Это значит, что мы отвечаем друг перед другом и все вместе — перед клиентами.

### *Как вы оцениваете конкуренцию на рынке недвижимости среди агентств?*

Конкуренция очень сильная, но работы все равно хватает — более 60% нижегородцев нуждаются в улучшении жилищных условий. Я бы сказала, что сегодня в Нижнем Новгороде мы видим, скорее, недобросовестную конкуренцию и демпинг со стороны неорганизованных участников рынка.

Клиент должен понимать, что услуга не может быть дешевой: если ее оказывать качественно и грамотно — нужно платить профессионалам и специалистам. Чтобы проверить объект — должен работать штат юристов, если работать с продавцом — нужно максимально дорого продать объект, поэтому необходимо прекрасно владеть информацией по этому району. Все эти и другие службы агентства требуют вложений и затрат, включая содержание офиса и обучение персонала. Вот если этим не заниматься — можно сделать услугу дешевой, но, давайте, вспомним, ГДЕ можно найти бесплатный сыр.

### ***Какими характеристиками должно обладать новое агентство, чтобы завоевать позиции на рынке?***

Нередко риэлтор понимает, что хочет работать самостоятельно и решает открыть свое агентство недвижимости. Но вновь появившиеся агентства, как правило, не выдерживают жесткой конкуренции со старожилами рынка и быстро закрываются. Агентства, возникшие таким образом и продержавшиеся на плаву достаточное время, сейчас можно буквально пересчитать на пальцах одной руки.

На самом деле, чтобы повести за собой людей и организовать собственный бизнес, важно быть не только хорошим риэлтором, но и талантливым руководителем. Ярко выраженные лидерские качества присущи лишь 10% людей. И в этом нет ничего страшного — лучше быть прекрасным исполнителем и знать, что ты под защитой руководителя и от этого быть спокойным и счастливым. Надо понимать, что речь идет о социально-ответственном бизнесе, руководитель отвечает не только перед клиентами агентства, но и перед своими сотрудниками.

Решая отделиться от коллектива, чтобы пуститься в свободное плавание, нужно ответить на много вопросов, например: «Я — лидер?», «Есть ли у меня финансовая подложка на 1,5–2 года?», «Могу ли я предложить клиенту услугу, которой нет в других агентствах?». Этим перечень вопросов не исчерпывается.

В общем, если у вас есть сомнения, лучше не рисковать. Задумайтесь: не ломайте жизнь себе и окружающим. Агенты попереживают и уйдут, а вы останетесь с моральными страданиями и без денег.