



**Авторский мастер-класс
ОЛЕГА САМОЙЛОВА**

ИСКУССТВО РИЭЛТОРА.
ОКАЗАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Из цикла



ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ



Москва, 2012 г.

Мастер – класс «Искусство риэлтора. Оказание профессиональной услуги»

Данный мастер-класс, с неизменным успехом проведенный более, чем в тридцати городах России, является одним из главных преподавательских бестселлеров Олега Самойлова.

Однодневная программа мастер - класса ориентирована на агентский состав риэлторских компаний.

Данный мастер – класс является «лайт-версией» программы «Искусство риэлтора: Семь ключей к заветной двери». В сравнении с полной версией мастер-класса из данной программы исключен ряд психологических нюансов завоевания доверия потребителя, основной акцент сделан на технологических аспектах взаимодействия агента с клиентом.

Проблематика программы перекликается с программой мастер-класса «Содержание и продажа риэлторской услуги». Однако отличительной особенностью данной программы является рассмотрение всех основных этапов взаимодействия риэлтора с клиентом: от момента первой встречи до момента полного завершения обслуживания. При этом отдельное внимание в рамках данной программы уделено вопросам постпродажного сервиса и развития дружеских отношений с клиентами.

В результате участия в программе слушатели приобретают понимание методик квалифицированного обслуживания клиентов, что позволяет им повысить эффективность производственной деятельности.

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к квалификации риэлторов Национальным стандартом РОСС RU № И046. 04 РН00 «УСЛУГИ БРОКЕРСКИЕ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ»

Продолжительность мастер - класса - 10 академических часов.

Программа мастер-класса

1. Первый контакт – основа успешного сотрудничества

2. Структура второго контакта

- ✓ Выявление действительных потребностей
- ✓ Формирование запроса
- ✓ Согласование условий обслуживания
- ✓ Обоснование необходимости заключения эксклюзивного договора
- ✓ Переговоры о цене

3. Обслуживание

- ✓ Принципы профессионального обслуживания
- ✓ Мелочи как разрушители сотрудничества
- ✓ Проверка удовлетворенности клиентов

4. Подготовка и проведение сделки

- ✓ Сущность сделки
- ✓ Работа с контрагентами
- ✓ Подготовка клиента
- ✓ Варианты поведения на сделке
- ✓ После сделки

5. Развитие клиентской базы

- ✓ Завершение обслуживания
- ✓ Получение рекомендаций
- ✓ Работа по рекомендациям
- ✓ Поддержание отношений



«Когда в теперь уже далеком 93 году я начинал заниматься риэлторской деятельностью, учиться было не у кого и все приходилось постигать методом проб и ошибок. И цена приобретенного опыта подчас оказывалась очень высока...»

Теперь ситуация изменилась. Учебных программ для риэлторов – великое множество. Однако, в полном соответствии с известным слоганом, «не все йогурты одинаково полезны».

В своих учебных программах я стараюсь не говорить о том, что и так известно всем, кто работает на нашем рынке. И всевозможные дурацкие советы, вычитанные в заморских книгах, но не работающие в условиях российской действительности – тоже не моя тема. Я рассказываю о том, через что прошел сам. Поэтому гарантирую – все рекомендации и методики, о которых я веду речь, реально работают».

Олег Самойлов

Краткая информация об авторе мастер-класса



Управляющий партнер и Генеральный директор



Олег Павлович Самойлов

Образования – медицинское и юридическое. Бизнес-образование: Высшая школа корпоративного управления АНХ при Правительстве РФ (лучший выпускник 2005 года программы профессиональной переподготовки EMBA, специализация: «Управление развитием бизнеса»).

Признанный специалист-практик, обладающий многолетним опытом управления бизнесом в сфере недвижимости с акцентом на системное развитие трех ключевых факторов эффективности:

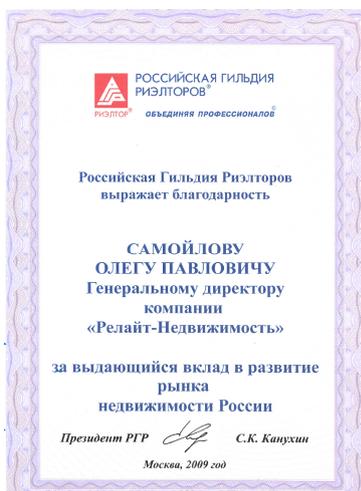
1. конкурентоспособности
2. человеческих ресурсов
3. технологий обслуживания потребителей

Стаж работы на рынке недвижимости – с 1993 года, из них с 1999 по 2005 годы – в компании «МИЭЛЬ - Недвижимость», в которой занимал ряд высших управленческих должностей, последней из которых являлась должность члена Совета директоров - Директора по стратегическому развитию; руководитель Стратегического комитета при Совете директоров и Комитета по управлению качеством.

Преподаватель программ MBA Высшей школы бизнеса «МИРБИС», Института экономики недвижимости Государственного университета – Высшей школы экономики.



Аккредитованный преподаватель Национального учебного центра риэлторов РГР.



Член Национального Совета РГР.

Руководитель Комитета РГР по совершенствованию внутренней нормативной базы; Заместитель Руководителя Комитета РГР по обучению и профессиональному образованию; член Комитета РГР по профессиональным стандартам и сертификации; Заместитель Председателя Комитета МАР по профессиональному образованию; член Комитета МАР по защите прав потребителей риэлторских услуг; член Аттестационной комиссии МОС.

Обладатель многочисленных дипломов, грамот и благодарностей Российской Гильдии Риэлторов, а также региональных гильдий и ассоциаций риэлторов.



В 2011 году за выдающийся вклад в образовательную деятельность и укрепление профессии «Риэлтор» О.П.Самойлов удостоен одной из высших профессиональных наград российского рынка недвижимости – Почетного знака имени В.А.Кудрявцева.