***Учебный план  программы «Введение в профессию»***

**Категория слушателей:**Риэлторы-стажеры.

**Формат проведения**: очно, ежедневно по будням с 9.00 до 13.00

**Количество часов:**  40 часов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дни** | **Темы занятий** |  |
| 1. **29 января**  **четверг**  9.30-13.30 | ***Тренинг «Диагностика и развитие коммуникативных навыков риэлтора»***  Упражнение-знакомство. Упражнение на навык наставничества. Входной тест «Умеете ли Вы слушать?» Упражнение  на нахождение точек соприкосновения  с предметом. Упражнение на умение находить общее, работа в парах. Упражнение-ситуация новичка на раскрытие легенды  и умение задавать вопросы. Упражнение на умение задавать открытые вопросы. Упражнение на умение увидеть  позитивное в негативных суждениях партнера.  Упражнение на доверие. Упражнение на умение убеждать в большой группе. Упражнение на одобрение собеседника. Упражнение на умение делать комплименты. Упражнение на произвольное внимание, умение описать и зафиксировать увиденное. Рефлексия. | **5 ак.ч.,**  Жигулова И.В. |
| 2. **30 января**  **пятница**  9.30-13.30 | ***История возникновения профессии***  История  возникновения профессии.  Этапы развития. Риэлторская деятельность – социально-ответственный бизнес.  История  создания РГР. Принципы, цели деятельности, миссия, традиции и профессиональные стандарты. Создание КСР. Национальный стандарт «Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», структура и основные положения системы сертификации. Перечень и понимание брокерских (риэлторских) услуг в регионе, сложившаяся практика оказания услуг.   Преимущества членства в общественной организации региона, РГР. Этика риэлторской деятельности. Кодекс этики и стандарты практики риэлторов Красноярского края. Профессиональные участники рынка недвижимости. Их деятельность, партнерские взаимоотношения, условия, преимущества.  Принципы взаимодействия профессиональных участников в сделке.  **Домашнее задание**: Национальный стандарт, Кодекс этики на сайте [www.ksr.su](http://www.ksr.su/documents/kodeks-etiki-i-standarty-praktiki/)[.](http://ksr.su/edu/school-stager/folder1/#7663385309279)  Изучить договорную базу компании. Подготовить вопросы  по изученным материалам. | **5 ак.ч.,**  Монастырская И.В. |
| 3. **2 февраля**  **понедельник**  9.30-11.45    12.00-13.30 | ***Источники потенциальных клиентов, методы поиска и привлечения клиентов***  Список 100 (друзья семьи, родственники, друзья по интересам, одноклассники, одногрупники, учителя, соседи, бывшие коллеги, случайные знакомые). Визитки, расклейка объявлений, раздача материала, наклейки на машинах. Работа на территории, изучение рынка, влияние, известность. Владение информацией через базы объектов и предложения на рынке, анализ информации. Входящая информация о клиентах в компанию (call- центр, дежурство, партнерские программы с банками). После показа своей квартиры покупателям предлагать дальнейший формат работы и предложения объектов. Специализация. Работа с сетью партнеров. Организация семинаров и выступлений в организациях со специалистами компании, используя зону личного влияния (школы, садики, знакомые, родственники). Баннеры на окнах своих знакомых. Баннеры на  квартиры на продажу, размещение раздаточного материала в организациях у знакомых. Активность в соц. Сетях. Организация дней клиента в офисах компании. Постобслуживание старых клиентов. Участие в праздниках города, выставках, делать людям приятное. Использование отзывов, рекомендаций. Установление контактов с менеджерами в банках для получения клиентов с готовыми решениями. Ведение базы клиентов.  ***Особенности коммуникации с клиентом. Техники «Холодных звонков»***  Роль коммуникации в работе риэлтора. Каналы передачи информации. Взаимодействие с клиентом в ходе телефонных переговоров. «Холодный» звонок, его типы: входящий и исходящий. Подготовка к телефонному разговору. Особенности телефонного общения (преимущества и ограничения). Подготовка к холодному звонку. Цель и этапы холодного телефонного звонка. Образец речевого модуля при приеме входящего телефонного звонка. | **3 ак.ч.,**  Акимова Е.А.,                                **2 ак.ч.,**  Хисматова О.А., |
| 4. **3 февраля**  **вторник**  9.30-13.30 | ***Характеристики регионального рынка недвижимости***  Застройка, генплан города, административные районы города. Классификаторы: вторичное жилье, новостройки, нежилые помещения. Виды и типы домов, года построек, материал,  планировки типовые и индивидуальные. Ценообразование. Факторы, влияющие на спрос и предложение в регионе. Цена и  стоимость. Факторы, влияющие на стоимость объекта. Физические характеристики (месторасположение, тип планировки, год постройки дома, состояние дома, состояние квартиры и др.). Мотивационный фактор (срок, порог желаемой цены, потребности, обстоятельства, собственный анализ рынка). Состояние титула. График продажи объекта,  определение реалистичной цены, позволяющей создать спрос. | **5 ак.ч.,**  Флерова А.А. /Монастырская И.В. |
| 5. **4 февраля**  **среда**  9.30-13.30 | ***Технологии работы с клиентами компании. Работа с продавцом***  Технологии работы с клиентами компании. Работа с продавцом. Поиск потенциальных продавцов.  Подготовка к осмотру квартиры. Осмотр объекта. Определение мотивации и выявление потребностей. Выгоды клиенты при работе с компанией при продаже объекта. Порядок работы риэлторской компании по продаже объекта недвижимости. Установление договорных отношений. Определение стоимости объекта, мониторинг. Подготовка объекта к продаже. Организация показов. Продвижение объекта.  Взаимодействие с продавцом во время продвижения. Предварительный договор.  Подготовка к сделке и сделка. Послепродажное обслуживание. | **5 ак.ч.,**  Симикина А.Ю., |
| 6. **6 февраля**  **пятница**  9.30-11.20    11.40-13.30 | ***Технологии работы с клиентами компании. Работа с покупателем***  Телефонные переговоры, с целью назначения встречи на квартире в офисе компании. Установление контакта по телефону на встречу в офисе с целью заключения договора на консультационное обслуживание и подготовку предложений по запросу покупателя. Выгоды работы с риэлторской компанией. Представление покупателю выгод и преимуществ  работы с компанией. Алгоритм действий агента при работе с Покупателем, защита интересов Покупателя. Оформление заявки для подбора объекта, поиск объекта для покупателя, источники поиска. Иллюзии покупателя. Мотивы покупателя. Определение потребности  покупателя. Подготовка и проведение переговоров в офисе: организационная и психологическая подготовка. Подготовка презентаций, подобранных объектов, предоставление раздаточного материала. Карточки объектов.  ***Организация и проведение показа/просмотра объекта***  Сравнительная таблица осмотренных объектов для покупателя | **2, 5 ак.ч.,**  Флерова А.А.,                    **2,5 ак.ч.** Точилова Е.Н., |
| 7. **9 февраля**  **понедельник**  9.30-11.00  11.15-13.30 | ***Ипотека, как способ привлечения новых клиентов***  Ипотека: понятие ипотеки, виды ипотечных [займов](http://moneyman.ru/), участники и этапы ипотечной сделки. Ипотека как инструмент привлечения клиентов в компанию. Преимущества оформления ипотечного займа в риэлторской компании. Взаимодействие риэлтора и ипотечного консультанта. Выгоды от сотрудничества.    ***Тайм-менеджмент риэлтора***  Планирование рабочего времени. Фиксация времени. Распределение задач: на долго-, средне- и краткосрочные. Хронофаги. Распространенные хронофаги, исправление их. Нечеткая постановка цели. Отсутствие приоритетов в делах. Попытка слишком много сделать за один раз. Плохое планирование рабочего дня. Личная неорганизованность, «заваленный» письменный стол. Неэффективное хранение документов и другой информации. Разделение труда, выполнение чужой работы, неспособность сказать «нет».  Неумение довести дело до конца, потеря интереса к проекту. Синдром «откладывания». | **2 ак.ч.,** Гинтер А.А.,          **3 ак.ч.,** Орловский А.В., |
| 8. **10 февраля**  **вторник**  9.30-13.30    13.40-15.10 | ***Юридический минимум для риэлтора***  Основные юридические аспекты необходимые риэлтору. Виды правоустанавливающие документов, сведения об объекте, техническая документация объекта,  сведения о правообладателе. Собственность. Участники сделки. Несовершеннолетние. Недееспособные участники сделки. Распоряжение имуществом подопечного. Виды сделок: двухсторонние; односторонние. Условия правомочности сделки. Недействительность сделок. Способы обеспечения обязательств, понятие аванса. Государственная регистрация сделки. Порядок проведения сделки, расчетов и подготовки и оформления документов. | **5 ак.ч.,**  Ерк Ю.В., |
| Подведение итогов программы | Монастырская И.В.,  Флерова А.А.,   Точилова Е.Н.,  Симикина А.Ю., |