

Интервью с риэлтором Ириной Пугачевой

«Лидер всегда должен ставить перед собой цель и знать, чего хочет, а детали особо не должны его волновать», — такова жизненная позиция риэлтора Ирины Пугачевой. Она действительно умеет ставить перед собой цели и уверенно их достигать.



Ирина, расскажите, как такая хрупкая девушка решилась открыть собственное дело?

У меня была мечта — иметь свое дело. И я воплотила свою мечту в жизнь. На момент открытия компании у меня не было бизнес-плана, не проводились расчеты и исследования рынка. Я знала только, что это будет агентство недвижимости. Со сферой деятельности помог определиться мой приятель, который давно советовал мне работать риэлтором. Вскоре я устроилась в одно из агентств недвижимости Иркутска, а затем возникла идея создания собственного бизнеса. Моя компания начала работу в декабре 2006 года.

А почему Вы не продолжили работу в том агентстве?

Там у меня сложилось ощущение, что я учусь тому, как работать нельзя. Я увидела достаточно минусов в самой организации рабочего процесса, в подходе к выполнению другими сотрудниками поставленных задач. В своем бизнесе я стараюсь их избежать. Я видела, как люди получают деньги, не прилагая никаких усилий для того, чтобы выполнять свою работу действительно хорошо. На мой взгляд, нельзя сидеть, смотреть на часы в ожидании окончания рабочего дня, недели или месяца, выслушивать претензии от начальства и ждать заработной платы. Если человек получает деньги — он их в первую очередь должен заработать.

Ирина, а какое образование Вы получили?

После окончания школы я пробовала поступить в ВУЗ на бюджетной основе. К сожалению, не набрала достаточно баллов. Моя мама не могла оплачивать мое обучение в ВУЗе и поэтому я стала зарабатывать сама, в том числе на обучение. В данный момент я заочно учусь в ИрГТУ на факультете экономики и управления энергетики, который окончу в следующем году. Но по специальности я работать не буду. Думаю, что сейчас никто не удивляется тому, что люди получают одну специальность, а работают в другой сфере. Ведь на момент окончания школы человек еще не может принимать осознанные решения — в том числе, кем он хочет быть и где работать. Тем не менее, получить отметку «Высшее» в главе образование необходимо. Что касается становления меня как руководителя, во многом мне помогла мой бизнес-тренер, которая научила меня принимать лидерство и разрушила мои иллюзии относительно людей, окружающих меня. «В жизни есть две трагедии: одна — быть неудачником; другая, как ни парадоксально — быть удачливым». Я научилась получать удовольствие от успехов вместо чувства вины, которое может чувствовать лидер перед другими людьми за свою уникальность.

Конкуренция на рынке риэлторских услуг в Иркутске довольно высока, как справляетесь?

На момент открытия компании в городе уже было около 300 агентств недвижимости. К сожалению, лишь небольшая их часть действительно выполняет работу качественно. Очень часто к нам приходят люди, у которых есть негативный опыт работы с агентствами недвижимости, и нет доверия к риэлторам — это основная сложность в нашем деле. Если человек где-то сталкивался с проблемами, то он переносит свой отрицательный опыт работы с риэлторами и на другие агентства. А когда доверие человека потеряно, вернуть его достаточно сложно. И если к нам приходит клиент, который имел проблемы с другими агентствами, с ним работать, естественно, сложнее. Чтобы выжить среди конкурентов, нужно улучшать сервис, предоставляемый клиентам. А это, в свою очередь, развитие. Поэтому мне интересна здоровая конкуренция.

Какие проблемы могли возникать в работе с другими риэлторскими компаниями?

Во-первых, это невыполнение того, что обещано клиенту. Также компании могли брать какие-то скрытые

комиссии. Человек, который обращается к риэлтору, в первую очередь должен понимать, что он платит за эти услуги. И это должно быть четко оговорено. Обращаясь в некоторые агентства, люди думают, что они ничего не платят. Им там так пообещали. Но мы все понимаем, что никакая работа не выполняется бесплатно. В нашей компании мы никогда не скрываем от клиента те деньги, которые получим в случае успешной сделки. И часто приходится объяснять людям, что, обращаясь в агентство, где обещан «бесплатный сыр», они все равно заплатят деньги. С той только разницей, что они не будут знать, сколько именно заплатили за «бесплатно». А это может быть в разы больше.

Ирина, расскажите, в чем сложности переговоров с клиентами?

Сложностей как таковых нет. Но человек иногда не может принять решение, потому что он сомневается. И по каким-то причинам он не озвучивает свои сомнения. Или эти сомнения так глубоко, что он сам не может их осознать. Задача переговоров — вытащить эти сомнения наружу для того, чтобы понять, что с ними делать. Например, когда клиент посмотрел квартиру и сказал, что подумает, это означает: он явно сомневается. Нам же нужно понять, что не так, чтобы подобрать более подходящий вариант. Поэтому нужно быть немного психологом. Риэлторы Консультанта всегда очень подробно выясняют потребность клиента. Для того чтобы не предлагать большое количество вариантов, необходимо четко знать, чего он хочет. Для нас важно сохранить время, спокойствие и деньги клиента.

Каким образом кризис изменил ситуацию в Вашей компании?

В условиях сложившейся ситуации нам приходится работать больше, — несмотря на кризис, объем продаж повысился. Мне неизвестно, какова ситуация в других агентствах, и говорю только исходя из своего опыта. Ведь кризис, прежде всего, в голове. Когда я поняла, что и в головы моих сотрудников прокрался этот самый кризис, я просто начала их отвлекать всеми возможными способами. Например, устроила им экзамены. В «Консультанте» существует специально нами разработанный стандарт ведения переговоров и качества обслуживания клиентов. Я устроила экзамен по этим стандартам, чтобы моим сотрудникам просто некогда было бы задумываться о кризисе. Когда начинаешь много думать, переживать — перестаешь делать. А от сотрудников требуется четкое и своевременное выполнение задач. Происходит так, что человек только то и делает, что проигрывает в голове те ситуации, которые могут никогда не произойти в реальности. А на это уходит время, которое должно уходить на работу.

Каковы прогнозы движения цен на недвижимость?

Пока цены падают. «Дно» прогнозируют на конец весны — начало лета. Потом более-менее все стабилизируется. Однако прогнозы остаются прогнозами. Хотелось бы отметить, что для тех, кто меняет квартиру на большую или, наоборот, меньшую площадь, колебания стоимости кв.м. на рынке роли не играют. А инвесторам на падении можно даже зарабатывать, например, продать сейчас квартиру за 1,5 млн., а через пару месяцев купить за 1,3 млн. И квартира при нем, и заработал!

У Вас есть какие-либо предпочтения в географии продаж? Какие из районов пользуются, например, меньшим спросом?

У меня нет предпочтений в работе по районам города. Выбор есть у клиентов. Именно клиент знает, какие районы ему предпочтительней, а какие не нужны вовсе. Например, меньшим спросом пользуется жилье на Синюшиной горе. Хотя особых причин для этого я не вижу. Сложно работать с квартирами в неблагополучных районах, таких как, например, поселок Энергетиков. Работа с недвижимостью не слишком связана с ее расположением. Очень часто мы сталкиваемся с тем, что при продаже квартиры за нее хотят получить гораздо больше реальной стоимости. Я понимаю таких людей. Потому что это их дом, их жизнь, их эмоции. Наша задача заключается в том, чтобы оценить недвижимость адекватно ее реальной стоимости.

Работаете ли Вы сами с клиентами, или этим занимаются только Ваши сотрудники?

Работаю. Но очень редко. Мне нравится работать с людьми, но я понимаю, что этого делать нельзя. Поскольку я руководитель, со мной невозможно конкурировать моим сотрудникам. Каждый должен выполнять свои обязанности.

Ирина, как Вы планируете развивать свой бизнес?

Конечно, хотелось бы расширения бизнеса. Сейчас со мной работает восемь риэлторов, в плане — расширение штата, дело за офисом, но пока мы не можем позволить себе большее число сотрудников. Сейчас перед нами поставлена цель — стать успешным агентством. И самое главное в ее достижении —

чтобы клиент был доволен выполненной нами работой. О многом говорит тот факт, что наше агентство рекомендуют своим друзьям или знакомым наши постоянные клиенты. Я думаю, это показатель надежности и качества нашей работы.

Как Вы подходите к выбору сотрудников?

Я никогда не беру людей с опытом работы в агентствах недвижимости. На мой взгляд, гораздо легче научить человека работать, чем переучивать. Должно быть желание работать и зарабатывать деньги. В нашем бизнесе есть возможность хорошо зарабатывать. Но при этом нужно работать очень много: рабочий день у риэлторов может заканчиваться и в 9, и в 10 вечера.

О чем мечтаете?

Я мечтаю открыть собственный ресторан. Для этого нужно время. Во-первых, нужно сделать так, чтобы моя компания без меня работала как часы. Когда мне не нужно будет ежедневно появляться в офисе, решать вопросы, ставить задачи и проводить планерки — тогда я смогу заняться другим делом.

И каким будет этот ресторан?

Это будет ресторан суперобслуживания! Моя мечта — это ресторан с какими-либо развлечениями, чтобы человек мог прийти и незаметно для себя провести в нем несколько часов или даже целый день. Не просто прийти на ужин или обед, а интересно провести время, например, за компьютерными играми. Важно, чтобы человек получал удовольствие от того, что проводит время в хорошем месте.

Вы считаете, у Вас все получится?

У меня никогда не возникают вопросы «Получится или нет?». Если я что-либо начинаю делать, обратного пути нет. Я всегда достигаю цели.

Беседовала Анна Бережных
Правила игры

Автор: Артур Скальский © Babr24.com ОБЩЕСТВО, ИРКУТСК 👁 5370 22.03.2009, 12:58 📌 266
URL: <https://babr24.com/?ADE=51912> Bytes: 9927 / 9656 [Версия для печати](#)

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:
irkbabr24@gmail.com

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)