

**ПЕРСОНА:**

«Бриллиантовые риэлторы» Татьяна Лаврентьева и Людмила Зайцева – стр. 2-3

ИНТЕРВЬЮ с Максимом Каталовым:

«Я абсолютно уверен, что офис на Шаболовке будет успешен!» – стр. 5

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РАЗГОВОР:

«Интернет открывает новые горизонты в работе риэлторов «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ» – стр. 8-9

РИЭЛТОРСКИЙ ПРАКТИКУМ:

«Бойтесь черных маклеров, или «не гонялся бы ты, поп, за дешевизной!» – стр. 16-17

КОММЕНТАРИЙ ЮРИСТА:

«В дебрях наследства» – стр. 18-19

Вячеслав Анатольевич Шеянов,

Генеральный директор Агентства недвижимости «ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА»

«... У нас есть все необходимые ресурсы, главный из которых – наш огромный опыт...» – 1 стр.

БОЛЬШОЕ Риэлторское путешествие – Сингапур-Бали 2012



Фоторепортаж о путешествии можно посмотреть на стр. 12-13



2012-й год прошёл для всех нас очень насыщенно и плодотворно. В январе 2012 года мы ярко отметили 15-летний юбилей компании. Летом был открыт новый офис на Шаболовке. По результатам нашей профессиональной деятельности мы достигли очень высоких показателей. Поздравляю вас, уважаемые коллеги, и благодарю каждого сотрудника нашего агентства за прекрасную высокоэффективную работу!

ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Кризис 2008-2010 гг., сильно ударивший по риэлторскому бизнесу и похоронивший многие агентства недвижимости, остался позади. Мы с честью прошли это испытание, став более опытными и закаленными. Ходят слухи о новом кризисе, но уже сейчас можно с уверенностью сказать – он нам не страшен.

Кризисы кризисами, а наше агентство тем временем не стоит на месте. Прочно занимая свою нишу на рынке недвижимости Московского региона, мы не хотим почивать на лаврах. Агентство активно развивается, количество клиентов увеличивается, и в связи с этим мы открыли новый офис на Шаболовке, д. 2. Без всякого пафоса скажу – это знаменательное событие и важный момент в истории «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ». Я уверен, что таких событий у нас будет ещё немало. Причем развитие компании не ограничится открытием новых офисов. Непременно будут расти уровень квалификации и профессионализм сотрудников, а вместе с ними – качество предоставляемых услуг. Для этого у нас есть все необходимые ресурсы, главный из которых – наш огромный опыт.

Удачи и успехов!



Вячеслав ШЕЯНОВ,
Генеральный директор Агентства недвижимости «ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА»



Татьяна Иннокентьевна Лаврентьева – человек поистине уникальный. Решив кардинально изменить свою жизнь, она в зрелом возрасте переехала в Москву и, благодаря своей целеустремленности и энергичности, покорила столицу. Сегодня Татьяна Иннокентьевна – один из самых успешных риэлторов «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ». Коллеги прозвали ее «Золотой Рыбкой». Впрочем, «золотой» статус уже позади – Татьяна Иннокентьевна перешла в «высшую лигу», став «Бриллиантовым риэлтором».

БРИЛЛИАНТОВАЯ

Золотая Рыбка

«ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ»

– Татьяна Иннокентьевна, расскажите, пожалуйста, как Вы решили стать риэлтором и попали в «ТРИУМФАЛЬНУЮ АРКУ»?

– В Агентство я попала абсолютно случайно. Переезжала из Челябинска в Москву, и покупала комнату в столице. В этом мне помогли как раз риэлторы «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ». Глядя на них, я была восхищена их работой. Переехав в Москву, я устроилась работать учителем в школе, но вскоре поняла, что хочу заниматься недвижимостью, и именно в «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКЕ». И так же помогать людям решать их жилищные вопросы, как помогли мне, за что – ОГРОМНОЕ СПАСИБО!!!

– Глядя на Вас, трудно представить, что всего шесть лет назад Вы были начинающим, неопытным специалистом. Чем Вам запомнилось то время?

– Будучи начинающим риэлтором, я часто смотрела на опытных коллег и думала, – «если они смогли добиться успеха, то и я смогу». Я уже тогда поняла, – если человек настроен на успех, то он обязательно его добьется.

Определенные трудности были связаны с тем, что на тот момент я недостаточно хорошо знала Москву. Также пришлось осваивать технические средства – телефон, компьютер...

Зато на первых порах мне помогла учительская закалка. Работа в школе делает человека хорошим психологом, что очень важно в общении с людьми.

– Расскажите о своей первой сделке.

– Мой первый клиент был весьма необычным человеком. Молодой мужчина пришел в агентство и сказал, что в качестве риэлтора ему нужна женщина небольшого роста славянской внешности и в возрасте около пятидесяти лет. Выбор сразу пал на меня.



Клиент хотел приобрести квартиру на первом этаже, перевести ее в нежилой фонд и открыть магазин. Поиски подходящего варианта длились восемь месяцев. В процессе сделки мне даже пришлось съездить в Мордовию за справкой, подтверждающей, что мой клиент не участвовал в приватизации. В итоге сделка была проведена. И я благодарна всем коллегам, которые помогли мне в этом.

После первой сделки я подумала, что если я смогла разрешить эту ситуацию, то справлюсь и с другими. Я уволилась из школы, и полностью отдалась риэлторскому делу.

Кстати, тогда же я и полюбила работать с первыми этажами, которые сегодня являются моим «коньком».

– Что в Вашем понимании «хороший риэлтор»?

– Хорошему риэлтору крайне необходимы навыки общения с людьми, умение договариваться. Грамотный риэлтор всегда досконально изучит ситуацию клиента, и найдет наиболее выгодное для него решение. При этом очень

важно быть искренним, нельзя в погоне за собственной выгодой что-то утаивать или недоговаривать.

Настоящий профессионал, наработав практические навыки, никогда не станет «почивать на лаврах». Нужно постоянно учиться: посещать семинары и тренинги, читать специализированную литературу, и т.д.

– Хотите ли Вы что-то пожелать коллегам, у которых «бриллиантовый» статус еще впереди?

– Всегда помните, что мы решаем одни из самых важных вопросов в жизни людей – жилищные. Мы помогаем людям стать более счастливыми. Так делайте же это профессионально и с удовольствием, – и результаты не заставят себя ждать.

И никогда не опускайте руки, ибо ваш успех как раз и находится в этих самых руках. Помните – если я смогла, то сможете и вы. ■



– Людмила Васильевна, расскажите, пожалуйста, чем Вы занимались до того, как стали риэлтором?

– Раньше я жила в городе Новомосковске Тульской области. По образованию я инженер-строитель, а работала в городской администрации помощником муниципального управляющего. В мои обязанности входило курирование многих направлений городского хозяйства – строительство, коммунальное хозяйство, транспорт, связь, и т.д. Работа не простая и очень ответственная, но я приобрела огромный опыт, который очень помог мне в риэлторской деятельности. Прежде всего, конечно же, в общении с людьми.

– Как Вы решили стать риэлтором, и каким образом попали в «ТРИУМФАЛЬНУЮ АРКУ»?

– Риэлтором я стала в 2003 году в связи с переездом в Москву. Эта тема была для меня интересна и раньше, когда, вернувшись из загранкомандировки, я занималась обменом своей квартиры. Все получилось настолько удачно, что, оказавшись в Москве, я решила попробовать заняться этим профессионально.

В «ТРИУМФАЛЬНУЮ АРКУ» я пришла по объявлению в журнале «Работа и зарплата». Приглашение о работе в компании сопровождалось отзывами работающих сотрудников, и это произвело на меня большое впечатление. От объявления веяло такой душевностью, что сразу захотелось работать в этом агентстве.

– Чем запомнилось первое время работы в компании?

– Самые первые дни в агентстве связаны у меня с приятными ощущениями от коллектива. Я не ошиблась в своем выборе – атмосфера в компании действительно оказалась душевной. Я попала в окружение профессионалов своего дела, каждый из которых готов помочь начинающему сотруднику. Я очень благодарна тем, кто тогда поддерживал меня и делился своим опытом.

– Расскажите о своей первой сделке.

– Моим первым клиентом стал мужчина, который позвонил в диспетчерскую и заплетающимся языком

попросил обменять его 2-комнатную квартиру на улице Профсоюзной на 1-комнатную с доплатой. Сделка была сложная, потому что поначалу заставить клиента трезвым было практически невозможно. Пришлось изрядно потрудиться, но постепенно удалось убедить его, что вопрос, который мы решаем – очень серьезный, и нужно обязательно все это

время быть в адекватном состоянии. В результате к завершению сделки он отвык выпивать, а когда въехал в новую уютную квартиру на улице Удальцова, то совсем образумился.

Я горжусь своей первой сделкой, потому что я не только решила жилищный вопрос клиента, но и наставила его «на путь истинный». Кстати, этот мужчина до сих пор регулярно поздравляет меня с Новым годом.

– Что в Вашем понимании «хороший риэлтор»?

– Самое главное качество хорошего риэлтора – профессионализм. Без владения риэлторскими технологиями, умения эффективно применять их на практике, знания рынка недвижимости, умения слушать и слышать клиента агент не может быть Риэлтором с большой буквы. Конечно же, он должен являться отличным психологом, тонко чувствующим людей, и прекрасным переговорщиком, способным отстаивать интересы клиентов в самых сложных ситуациях. Причем выгода клиента не должна быть пустым звуком, – практика показывает, что только тот специалист, который по-настоящему ориентируется на интересы клиента, достигает высот в профессии. Кроме того, такие качества, как трудолюбие, упорство и оптимизм, – также являются немаловажными факторами успеха.

– Ваши напутственные слова коллегам.

– Удача и счастливый случай в нашей работе значат многое, но – это не главное. Главное – это мы сами. Возможно, мои слова прозвучат банально, тем не менее: ваш успех – в ваших руках. Помните об этом – и всё у вас получится.

Желаю всем крепкого здоровья, семейного благополучия и достижения всех поставленных целей! ■

ВАШ УСПЕХ – в ваших руках!



В этом году ряды «БРИЛЛИАНТОВЫХ РИЭЛТОРОВ»полнились ещё одним специалистом – этого высокого статуса достигла Людмила Васильевна Зайцева. Мы попросили её рассказать, как становятся «лучшими из лучших».



В июне 2012 года в жизни «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ» произошло долгожданное событие – открылся новый офис нашей компании. В связи с этим мы задали несколько вопросов руководителю офиса на Шаболовке Максиму Каталову.

Я абсолютно уверен, что офис на Шаболовке БУДЕТ УСПЕШЕН!



Максим КАТАЛОВ,
Генеральный директор офиса на Шаболовке

– Чем продиктовано решение об открытии нового отделения?

– Благодаря эффективной и безупречной работе специалистов агентства количество клиентов постоянно увеличивается, и один офис был уже не в состоянии обслужить всех желающих. Ввиду этого, открытие нового офиса – это просто необходимый и назревший шаг навстречу клиентам.

В компании, безусловно, сложились все необходимые предпосылки для роста. Смотрите сами. Самоотверженная и профессиональная работа нашего Учебного центра обеспечивает стабильное поступление способных новичков, которые быстро развиваются и наращи-

вают свои навыки и умения. Многие наши опытные агенты закончили корпоративный Институт наставничества и, объединившись в Клуб наставников, с успехом развивают потенциал стажеров. Технологии проведения сделок отточены годами, бизнес-процессы хорошо отлажены... Поэтому расширение агентства – это не чья-то прихоть, а объективная необходимость, совершенно закономерный шаг.

– Почему новый офис открыт именно на Шаболовке?

– При выборе места для нового офиса во главу угла был поставлен критерий удобства для наших клиентов. Мы просмотрели более 30 вариантов, в

самых разных частях города. В итоге был выбран бизнес-центр на Шаболовке, дом 2, который расположен рядом со станцией метро «Октябрьская». До него легко добраться из любой точки города, как на личном автомобиле, так и на общественном транспорте.

Свою важную роль сыграло и то, что здесь высокая деловая активность, присущая центру города, и вместе с тем имеется развитый жилой фонд.

– Как будет развиваться новый офис?

– Для нас всех очень важна преемственность традиций. Необходимо бережно сохранить тот особенный микроклимат, который складывался в компании годами. Профессия риэлтора вообще-то предусматривает индивидуальную работу с клиентами, но в «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКЕ» работа в сплоченном коллективе всегда давала каждому отдельному сотруднику личные преимущества. Это нужно сберечь обязательно.

Одновременно перед нами стоит задача привнести в работу отделения и нечто новое, чтобы в полной мере реализовать преимущества этого офиса.

– Ну и, наконец, расскажите немного о себе, о Вашем пути к этой должности.

– В сфере недвижимости я начал работу агентом еще в 1994 году, когда отечественный рынок риэлторских услуг находился в зачаточном состоянии.

А в «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКЕ» я с первых дней её основания, с 1997 года. Можно сказать, стоял у истоков агентства. Так сложилось, что в 2005 году мне пришлось, как теперь видно – временно, покинуть компанию. В течение следующих нескольких лет я получил уникальную возможность поработать в самых разных компаниях, получив, таким образом, бесценный опыт. Удалось потрудиться и в крупнейших агентствах города, и «с нуля» создать «агентство нового типа», в котором практиковались инновационные подходы к риэлторской деятельности. Например, – введение «разделения труда», – за каждый этап сделки отвечал сотрудник узкой специализации. Перепробовав все что можно и нельзя, я понял, что классическая модель риэлторского агентства, та, которую в лучших традициях реализуют здесь, в «АРКЕ», на сегодняшний день наиболее эффективна, и с удовлетворением вернулся в «родные пенаты».

Имея за плечами богатый опыт, сегодня я полон идей и решимости сделать новый офис успешным. И я абсолютно уверен, что офис на Шаболовке БУДЕТ успешен. В первую очередь потому, что наши риэлторы – большие мастера своего дела, профессионалы с богатым опытом и безупречной репутацией.

«Шаболовка» обречена на успех! ■



«ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА» на рынке недвижимости славится безупречной репутацией. И не только в отношении клиентов, но и как благонадежный работодатель. К тому же у компании есть весомое преимущество для соискателей – мы готовы брать сотрудников без опыта и обучать их (совершенно бесплатно!) до уровня профессионалов. Парадоксально, но отсюда и вытекает первая сложность. Дело в том, что чем привлекательнее бренд (в данном контексте – HR-бренд), тем больше людей он притягивает к себе. Причем людей самых разных, среди которых есть и хорошие специалисты, успешно «продающие» себя, и кандидаты с огромным, но нераскрытым потенциалом, и масса совершенно случайных персонажей. Поэтому приходится проводить громадную работу по первичному подбору. Мы не ограничиваемся формальным просмотром резюме и стандартным собеседованием. Каждого кандидата мы рассматриваем со всех сторон, начиная с изучения анкеты и заканчивая подробным интервью. Да, это требует усилий и времени. Но, благодаря такому строгому подбору, в компанию приходят лучшие кандидаты, многие из которых впоследствии становятся профессиональными риэлторами.

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР – кузница кадров «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ»

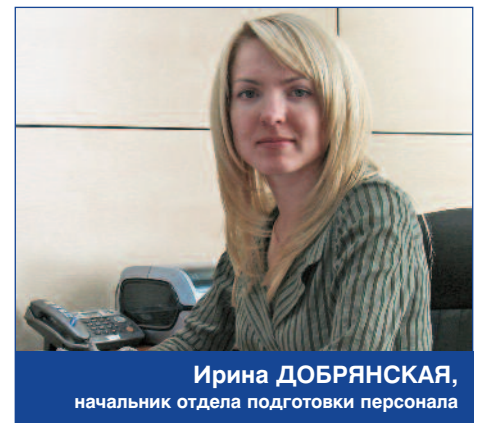
З

атем кандидат попадает в нашу «кузницу кадров» – Учебный центр.

Здесь надо сделать небольшое отступление. Немало агентств работает со стажерами по «спартанскому» принципу – бросают неопытного новичка в пучину рынка и смотрят, выплывет ли он. Выплывет – хорошо, не выплывет – не беда, других найдем. Такой метод позволяет избежать затрат на обучение, но порождает массу издержек. Самые неприятные из них – постоянная текучка кадров и, что гораздо хуже, – от некачественной работы плохо обученных сотрудников страдает репутация компании.

Поэтому сегодня многие агентства понимают необходимость обучения стажеров. Мы же поняли это уже давно, и годами формировали и оттачивали многоступенчатую эффективную программу обучения. И продолжаем ее совершенствовать, ведь рынок не стоит на месте и постоянно предъ-

являет к нам все новые требования. В обучении участвуют опытные сотрудники агентства, которые передают новичкам свой многолетний опыт. Обучение не заканчивается после сдачи выпускных экзаменов. Агенты продолжают учиться и в ходе работы. И без всяких зазрений совести можно сказать: школа подготовки кадров в «ТРИУМ-



Ирина ДОБРЯНСКАЯ,
начальник отдела подготовки персонала

ФАЛЬНОЙ АРКЕ» – одна из сильнейших на рынке столичной недвижимости. Это не преувеличение и не хвастовство, это – факт, признанный сотрудниками компании, конкурентами, экспертами рынка, а главное – нашими благодарными клиентами.

Подбором и обучением работа отдела не ограничивается. Адаптация сотрудников, повышение квалификации, мотивирование, и т.д., и т.п., – во всем этом мы играем не последнюю роль. Необходимо поблагодарить наших наставников, которые являются главными союзниками в этом деле. Совместными усилиями мы обеспечиваем слаженную и бесперебойную работу отделов продаж.

В нашей работе не все проходит гладко, случаются и сложности. Но – без сложностей не бывает развития. И каждая новая трудность, каждое препятствие служат нам определенным уроком и при-



Главные задачи Учебного центра – привлечь в компанию лучшие кадры, обучить их и сопроводить в дальнейшей работе. На каждом из этих этапов есть свои особенности.



ТРЕНИНГ

в «Звенигородском»: ещё один шаг на пути к совершенству

Осенью 2012 г. в пансионате «Звенигородский» известный бизнес-тренер Артём Завадский специально для нашей компании провел трёхдневный тренинг по теме «Технологии эффективных продаж риэлторской услуги в условиях современного рынка».



В тренинге участвовали более 30 агентов нашей компании разных возрастов и статусов: от стажёров до бриллиантовых риэлторов. Артём Завадский, с которым мы встретились уже во второй раз, специализируется на работе с ведущими компаниями в разных отраслях, в том числе

с лучшими столичными агентствами недвижимости. Мы попросили его провести с нами это занятие именно на такую тему, потому что на нынешнем этапе развития рынка недвижимости наше агентство должно стабильно повышать уровень эффективности своей профессиональной деятельности.

Высокий уровень качества риэлторских услуг – требование времени. Изменился рынок, изменилась ситуация в экономике, меняется «портрет нашего клиента», и в новых условиях рост профессионального мастерства каждого нашего агента – насущная необходимость, без которой в современном риэлторском мире не выжить. Не секрет, что многие агентства, которые не учитывали этого, были вынуждены «сойти с дистанции», и их сегодня нет на рынке.

Так как агентство недвижимости «ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА» в последнее время особенно активно развивается, создаёт новые отделы и отделения, для нас принципиально важно поддерживать высокие темпы роста качества наших услуг. Это возможно только при повышении уровня квалификации каждого нашего сотрудника, от начинающего агента до бриллиантового риэлтора, от стажёра до руководства. Артём Завадский во время тренинга познакомил нас с передовыми тенденциями и самыми действенными инструментами, которые соответствуют современному рынку. Мы повысили навыки коммуникации и убеждения, работы с возражениями, планирования. Каждый из участников тренинга получил понятные и простые в использовании методы повышения эффективности профессионального взаимодействия между риэлтором и его клиентами.



Вячеслав Анатольевич Шеянов,
генеральный директор

Данный тренинг показал, что потенциал нашей компании гораздо выше, чем нам кажется. И на самом деле мы используем лишь 10-15 % своих реальных возможностей. Не сложно подсчитать, сколько еще клиентов мы сможем обслужить, раскрывшись на все 100%. И, конечно же, применяя новые знания, мы будем к этому стремиться.



Надежда Юрьевна Духова,
руководитель 2-го отдела

После тренинга начинаешь иначе смотреть на знакомые технологии. Например, когда речь зашла о работе с «продвинутым клиентом», я поняла, что это, прежде всего, работа с самим собой. Осознаешь, что в первую очередь нужно изменить свой внутренний настрой, повысить нацеленность на успех.

Мне особенно понравилась рекомендация Артёма Завадского относительно того, что у каждого успешного человека должен быть свой символ. У меня он теперь тоже есть.



Наталья Григорьевна Лашко,
руководитель 9-го отдела

Запомнилось то, что подача информации происходила в непривычном формате. В частности, сначала возникло удивление, почему тренер начал занятие, не представившись. Но вскоре

оказалось, что это был своеобразный прием, позволяющий сильнее заинтересовать аудиторию.

Красная нить тренинга – важно развивать свою личность. Ведь наш успех зависит от нас самих. Природа дала нам все необходимые качества, поэтому – все в наших руках.

В очередной раз я убедилась, что очень важно всегда быть «на позитиве». А для нашей сферы деятельности это особенно актуально.



Марина Пескова,
1-й отдел офиса на Шаболовке

«Настоящий профессионал думает не о своей выгоде, а о выгоде клиента!» – слова, которые ярко запечатлелись в голове после этого тренинга. И, действительно, наблюдая за работой наших самых успешных риэлторов, понимаю, что это – истина!

В целом, после тренинга настрой очень позитивный. Поняла себя на мысли, что вот уже который день при переговорах успешно применяю технологии, о которых рассказывал тренер. Ощущаю духовный подъем, что, безусловно, необходимо в нашей работе!



Наталья Клокова,
2-й отдел офиса на Шаболовке

Тренинг заставил задуматься о своем отношении к окружающему миру. Причины всех проблем, возникающих на работе, нужно искать не в окружающих, а в самом себе. И теперь я настроена поменять позицию по некоторым аспектам, связанным с риэлторской деятельностью.

Особо отмечу ту часть тренинга, которая касалась работы с возражениями. Уверена, что новые знания помогут мне в работе. Надеюсь, что это не последняя наша встреча с Артёмом Завадским. И тем, кто не смог побывать на прошедшем тренинге, советую обязательно сделать это в следующий раз.



Татьяна Иннокентьевна Лаврентьева,
3-й отдел офиса на Суворовской

Есть старая притча.

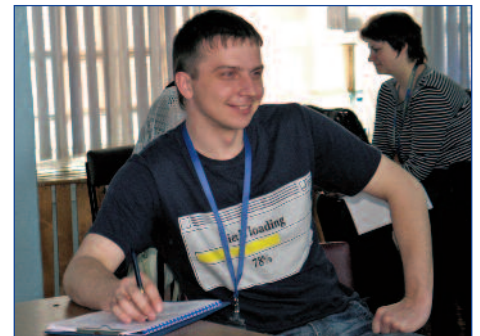
Идет экскурсия по городу. И на пути туристов попадает лавка с вывеской – «Здесь продается все – и счастье, и богатство, и здоровье». Люди входят внутрь, и видят убежденного сединами старца. А на полочках баночки с семенами. Зашумела толпа, загудела: «Ты обманул нас, старик. Тут нет обещанного товара!»

Старик отвечает: «И счастье, и богатство, и здоровье, – я все продаю семенами. А будете ли вы здоровы, богаты и счастливы, – зависит от почвы, в которую эти семена попадут».

Бизнес-тренер Артём Завадский дал нам семена в виде знаний. А что из них вырастет – зависит от того, в какую голову они попали.

И еще перефразирую известные слова Некрасова:

«Природа-мать! Когда б таких людей ты иногда не посылала миру, заглохла б нива риэлторской жизни». К таким людям относятся и Шеянов, и Муравин, и Артём Завадский, и в целом наш Учебный центр. Именно они учат нас быть профессионалами высокого класса, и дают нам своеобразный толчок в нашей работе.



Игорь Кравченко,
3-й отдел офиса на Суворовской

Потрясающий тренинг!

Удалось получить не только новые знания в виде конкретных технологий и примеров их использования в работе риэлтора, но и положительный психологический настрой!

Я уверен – полученный заряд позитивной энергии позволит существенно увеличить количество успешных сделок и степень удовлетворенности наших клиентов! ■



По данным портала Reline.ru, подавляющее большинство (89%) российских риэлторов работают в агентствах недвижимости. Почти все они возлагают надежды на рекламу своей компании. Им кажется, – чем известнее их компания, чем прочнее ее позиции на рынке, чем более узнаваем бренд и позитивен имидж агентства, тем успешнее и каждый отдельный работник. Да, некоторая логика в этом есть. Однако даже в тех риэлторских компаниях, чьи рекламные бюджеты исчисляются миллионами долларов, некоторые сотрудники все равно сетуют на недостаток рекламы, видя в этом единственную причину своих неудач.

Наше Агентство, безусловно, вкладывает большие средства в свою рекламу. В разное время мы размещались в различных СМИ, использовали наружную рекламу, продвигали себя на ТВ, на радио, в Интернете, и т.д. Мы продолжаем это делать, и настроены делать дальше. Но при этом мы прекрасно отдаем себе отчет, что корпоративная реклама редко повышает прямые продажи, а главная ее цель – повысить узнаваемость компании.

В западных странах это понимают не только руководители компаний, но и все сотрудники. Как следствие – несколько иной подход к ведению дел. Там специалисты не только используют возможности, предоставляемые компанией, но дополнительно стараются проявлять инициативу и самостоятельно развиваться.

Универсальным инструментом для этого является Интернет.

ИНТЕРНЕТ

открывает новые горизонты в работе риэлторов «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ»

Интернет хорош тем, что в нем гораздо проще и быстрее, чем в оффлайновом пространстве, можно наладить тесное взаимодействие с потенциальными клиентами. В интернете можно максимально точно и молниеносно донести свои предложения до пользователей, и столь же мгновенно получить обратную связь. Появилась возможность ярко и убедительно позиционировать себя как профессионала своего дела. Это не требует каких-то сверхусилий. Наши коллеги, работающие в лучших агентствах недвижимости Европы и Америки, давно этим пользуются.

У зарубежных риэлторов в порядке вещей ведение своей персональной страницы в Интернете. Причем, это вовсе не громоздкие сайты с красочным дизайном и обилием информации. Чаще всего это скромные домашние странички, непременным атрибутом которых является фотография с улыбающимся лицом хозяина сайта. Эти странички отличаются простой навигацией и удобным интерфейсом, отсутствует ненужная информация и прочие лишние «изыски». Многие их владельцы, зарабатывающие десятки тысяч долларов на каждой сделке, вполне могли бы себе позволить сайт и «покруче», но у них не особенно принято «пускать пыль в глаза» и тратить деньги на ветер.

Другой формат позиционирования себя в интернете – ведение блога. И совсем не обязательно насыщать его исключительно рекламой продаваемых объектов. Контент блога может быть самым разнообразным, – и новости рынка недвижимости, и аналитические статьи, и «советы бывалого», и просто собственные мысли. Пусть пользователи увидят в Вас не безликого агента очередной компании, коих на рынке предостаточно, а вполне живого человека, открытого и доброжелательного, к которому можно запросто обратиться за помощью.

Если не хватает технических знаний, чтобы завести автономный блог, – не беда. Есть масса сервисов, где создать

персональный журнал – проще простого, например, всем известный www.LiveJournal.ru. Да и ставшие популярными в последнее время социальные сети предусматривают написание больших постов и, по сути, страницу на том же Фейсбуке или ВКонтакте можно превратить в полноценный блог.

Если кто-то предпочитает писать максимально ёмко и по существу, – микроблоги в помощь. Например, в России сейчас активно развивается самый популярный в мире сервис микроблогов – www.Twitter.com. Он прост в использовании, а лимит сообщения ограничен 140 знаками. Но, согласно исследованию портала «Горячая линия недвижимости», лишь 8 % отечественных риэлторов ведут микроблоги, и только 4% задумывались о продвижении своих услуг с их помощью. В то же время журнал «Country Life» провел опрос 800 риэлторов Великобритании и выяснил, что более 70 % английских агентов используют микроблоги в своей работе.

Кстати, в Америке объявление о продаже квартиры, опубликованное в Твиттере, получает в среднем 10 откликов.

Конечно, кто-то пожалуется, – да у нас, мол, ментальность другая, наш народ не привык к открытости в сделках с жильем; второй посетует, что Интернет у нас не так распространен; третий скажет – да я и так объекты на Интернет-досках выкладываю, чего ещё надо? Вот только вряд ли подобный скептицизм приведет к успеху.

Таким образом, Интернет, и блогосфера в частности, – потенциальный канал для индивидуальных продаж, а также инструмент для формирования персонального бренда риэлтора. А доброе имя, как известно, обязательно начинает приносить дивиденды.

Надо признать, что отечественными риэлторами всё же делаются попытки «раскрутить» себя в Интернете. Однако явление пока не стало массовым. А ведь в любом деле зачастую выигрывают те, кто начинает первым. Так почему бы в числе первых не быть именно нам?

Константин Балакин, pr-менеджер



Между тем, положительные примеры уже имеются в нашей компании. Например, довольно активен в Интернете Антон Климкин, сотрудник 5-го отдела, золотой риэлтор, поставивший в марте своеобразный рекорд — пять проведенных сделок за месяц. Мы попросили Антона рассказать о своей сетевой деятельности.

Идея презентовать себя и свои услуги в Интернете появилась давно. Основано это было как раз, как сказано в статье, на опыте «заморских» коллег. Главное — надо было понять, для чего я это делаю, и что я от этого хочу получить.

Основная задача — это сделать хорошую самопрезентацию, причем не просто рассказать о себе, но и показать, что ты разбираешься в тонкостях рынка недвижимости. Ведь удобно при телефонном разговоре с потенциальным клиентом упомянуть о своём сайте и дать ссылку. Пусть читает, смотрит, взвешивает все «за» и «против».

Вторая задача — это, естественно, поиск новых клиентов в Интернет-пространстве, привлечение людей посредством личного сайта.

Мой сайт — www.apka.su — позволил мне решить обе эти задачи. Он изначально строился по принципу ответов на популярные вопросы, которые возникают у людей, решающих свои жилищные ситуации. Клиенты находят сайт в Интернете (по ряду запросов он, кстати, на первых местах), звонят, пишут. Пять сделок в месяц — это также результат работы моего сайта. Сайт, конечно, не идеален, но я буду непременно развивать его.

Также в планах — открытие своего блога. Он позволит общаться с потенциальными клиентами в более непринуждённой форме.

Риэлторам, решившим осваивать просторы Интернета, могу сказать толь-

ко одно — дерзайте обязательно. Ваш сайт — это Ваша визитная карточка. Но помните, что это и большая ответственность. Во-первых, сайтом (или блогом) надо постоянно заниматься, развивать его, даже если клиенты пока ещё толпами не бегут к Вам. Во-вторых, Вы отвечаете за информацию на сайте. Она должна быть правдивой и интересной для читателей.

Чтобы «размяться», советую для начала использовать бесплатные сервисы, такие, как www.Twitter.com, www.LiveJournal.ru и т.д. Но от этих ресурсов не ждите особенно большой отдачи, просто привыкните к ведению блога, — а дальше в свободное плавание. И, как говорят моряки, «семь футов под килем»! Дерзайте! ■

Лучшие сотрудники Аг "ТРИУМФАЛЬНАЯ АР"

ФОТОГРАФИРОВАНИЕ — 2012



1 ряд: Марычева Н.В., Дейнека Э.Р., Кузнецова С.Ю., Болотникова А.М., Бабушева О.А., П
Шишканова П.А., Пугменшева Е.В., Телегина З.Г., Бобыле
2 ряд: Зыкова Е.М., Андреева О.Н., Андриевская М.О., Новицкий Ю.В., Волкова В.В., Ме
Крылова Г.А., Хачиян Е.М., Зайцева П.В., Яшина
3 ряд: Птицына Т.П., Демина С.В., Демина И.Н., Сергеева И.П., Силаева Н.В., Пукина Е.О., Гоу
Семенова Н.С., Рыжикова Т.М., Кол
4 ряд: Карасева В.В., Тарасюк С.П., Семенов А.Н., Катапов М.Г., Тр

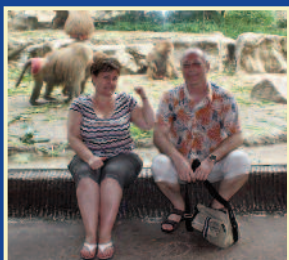
ежтства недвижимост РКА" по итогам 2011 года



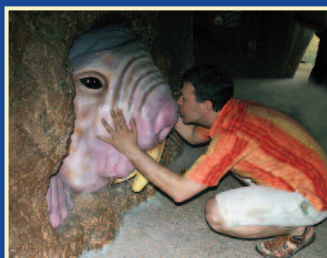
ашко Н.Г., Грошевская О.В., Лаврентьева Т.И., Духова Н.Ю., Клокова Н.Е., Борисова К.О.,
ва Е.В., Аймалетдинова А.А., Симонова Е.А., Пескова М.А.
дведев М.А., Муравин П.А., Шеянова С.А., Шеянов В.А., Саксина Д.М., Смопьянников А.В.,
Н.М., Тренниа Т.А., Теслюк Т.В., Кравченко И.В.
капо П.П., Присяжная П.А., Владимирская Т.Ю., Шамаева П.Ю., Шумбунова Н.А., Цымбал В.В.,
есов А.А., Ахмеров М.Х., Бурдак Р.И.
енин А.В., Федорова П.С., Полякова М.П., Исаева В.Г., Левина Е.В.



СИНГАПУР



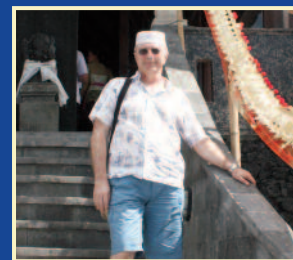
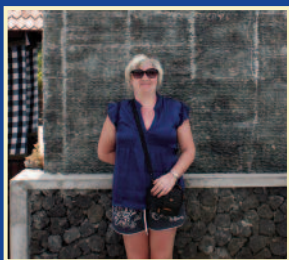
СИНГАПУРСКИЙ ЗООПАРК



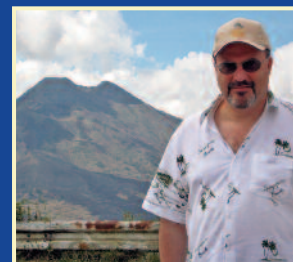
ОСТРОВ СЕНТОЗА



БАЛИ



КРАТЕР ВУЛКАНА



ПАРК СЛОНОВ



ЛЕС ОБЕЗЬЯН



ХРАМ УЛУН-ДАНУ



ХРАМ ТАНАХ ЛОТ





Наталья ШУМБУРОВА,
Президент Клуба Наставников,
Золотой риэлтор

Быть риэлтором – нелёгкий труд. А быть начинающим риэлтором – ещё тяжелее. Некоторые «сходят с дистанции», так и не проведя ни одной сделки. Зато тех, кто всё-таки преодолел этот важный рубеж, в дальнейшем непременно ждёт успех. И большую роль на первоначальном этапе играет работа наставников. Поэтому с первыми сделками я хочу поздравить не только самих агентов, но и их наставников. Всем успехов! Так держать!

Первые шаги на пути к успеху!



Иван Супонин,
наставник –
Голыженкова И.И.

Сделку я провел спустя четыре месяца после начала работы. И, конечно, сейчас я испытываю удовлетворение, понимая, что усилия оказались не напрасными. А всем новичкам советую почаще вспоминать старую поговорку – «Терпенье и труд всё перетрут».



Аркадий Ванян,
наставник –
Яшина Н.М.

Первая сделка была альтернативной. Женщина хотела продать 2-комнатную квартиру, одновременно купив аналогичное жилье в том же районе (Кузьминки-Текстильщики), и при этом получить хорошую доплату.

Было ОЧЕНЬ СЛОЖНО! Но я всегда помнил, что нужно идти до конца, не сдаваясь.



Константин Ракитин,
наставник –
Бабушева О.А.

После проведения первой сделки хочу выразить особую признательность всему преподавательскому коллективу нашего Учебного центра, который дал нам массу знаний и внушил уверенность в собственных силах. Отдельно хочу поблагодарить руководителя отдела Ю.В. Новицкого, спокойствию и благодушию которого при обучении новичков, наверное, мог бы позавидовать и сам Гаутама Будда. И, конечно, большое спасибо моему наставнику О.А. Бабушевой, которая и днем, и ночью готова отвечать на любые вопросы.



Марина Зайцева,
наставник –
Тренина Т.А.

Свою первую сделку я провела спустя три месяца после начала работы в агентстве. Это была прямая продажа 2-комнатной квартиры в Солнцево.

Работать с недвижимостью мне нравится, а агентство «ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА» и вовсе соответствует моим представлениям об идеальном месте работы.



Наталья Чашина,
наставник –
Шумбунова Н.А.

... Продаваемая квартира была с «червоточинкой». Судя по архивной выписке, предыдущие владельцы квартиры приватизировали ее без участия главы семьи, отбывавшего на тот момент тюремный срок. После долгих его поисков оказалось, что мужчина несколько лет назад умер, поэтому претензий с его стороны быть не может. В итоге 2-комнатная квартира возле станции метро «Октябрьское поле» была продана, и все стороны сделки остались довольны.



Любовь Шаронова,
наставник –
Лашко Н.Г.

Моя первая клиентка обратилась в наше агентство по рекомендации своих друзей. Я помогла ей приобрести хорошую квартиру в Балашихе.

Когда я отработала в агентстве несколько месяцев, а ни одной сделки еще не было проведено, закрались некоторые сомнения: может, эта работа не для меня? Но стоило мне провести первую сделку, как сомнения сразу развеялись.



Валентина Степанова,
наставник –
Хлебасова И.А.

Мои первые клиенты покупали квартиру с помощью ипотеки, и оказались людьми недоверчивыми: тщательно оценивали каждое мое действие и задавали массу вопросов. Впрочем, это вполне нормально, все-таки покупка недвижимости – дело непростое. Тем более, что у риэлтора должен быть ответ на любой вопрос, и очень важно ему самому уметь задавать правильные вопросы.



Евгений Малафеев,
наставник –
Лашко Н.Г.

Это была прямая продажа 2-комнатной квартиры в Северном Тушино. Продавец – мой знакомый, который доверился мне, начинающему риэлтору, и не прогадал, – услуга была оказана на должном уровне.



Михаил Томайлы,
наставник –
Теслюк Т.В.

Сделка представляла собой классическую прямую продажу, без каких-то «подводных камней» и сложностей.

Я очень рад, что работаю в такой компании, как «ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА».



Татьяна Кулакова,
наставник –
Пескова М.А.

Клиент был крайне недоверчивым и задавал много вопросов, причем некоторые были неудобными. Но у меня и моего наставника постоянно находились грамотные ответы на них, и в итоге клиент остался довольным.



Ольга Обухова,
наставник –
Климкин А.В.

... Мои клиенты изначально понимали, что сделка с недвижимостью, – дело непростое, и лучше доверить его профессионалам. Они продавали 2-комнатную квартиру, чтобы впоследствии купить 3-комнатную. В процессе сделки мне удалось увеличить стоимость продаваемой квартиры, поэтому люди были очень рады, что обратились именно в наше агентство.



Жанна Саакян,
наставник –
Сергеева И.Л.

... Была сложность при сборе документов – паспорт продавца оказался недействительным. А прописан он был во Владимирской области, и это доставило неудобства, – во-первых, нехватка времени, во-вторых, у продавца не было желания возиться с паспортом. Был только один выход – взять ситуацию под личный контроль и сопроводить продавца до места назначения (в Гусь-Хрустальный)...

Виктория Пахолкова,
наставник –
Лашко Н.Г.

...Желающих купить данную квартиру было много, и неожиданно оказалось, что иногда это очень осложняет дело. Ведь главная трудность – определить с кем из потенциальных покупателей проведение сделки окажется наиболее выгодным для моих клиентов. Я четко действовала в интересах клиентов, и с честью их отстояла.

И теперь я рада не только проведению моей первой сделки, но и тому, что помогла людям решить жилищный вопрос. А также тому, что смогла ещё раз подтвердить безупречную репутацию «ТРИУМФАЛЬНОЙ АРКИ».



Игорь Никишин,
наставник –
Тренина Т.А.

Мои первые клиенты несколько месяцев безуспешно пытались решить свой жилищный вопрос с помощью частного маклера.

Мы же провели сделку сравнительно быстро, несмотря на то, что она была альтернативной.

В ходе сделки я понял одну важную вещь, – риэлтор всегда должен ставить себя на место клиента. Недаром говорят, – относись к другим так, как хочешь, чтобы относились к тебе, – и это обязательно воздастся.



Эмма Каменская,
наставник –
Вавилова Е.И.

... У клиентки уже имелся негативный опыт в сделках с жильём, – её обманули родственники, – поэтому довериться чужим людям ей было нелегко. Но, обратившись в «ТРИУМФАЛЬНУЮ АРКУ» по рекомендации знакомой, женщина поняла, что риэлторам вполне можно доверять.

Небольшая сложность была в том, что женщина жила в другом городе, и все переговоры велись по телефону. Кроме того, пришлось проявить немало усердия и терпения, – мы стремились продать квартиру по хорошей цене. В конце концов, это нам удалось, и у агентства появился ещё один благодарный клиент.



Татьяна Архипова,
наставник –
Бобылева Е.В.

Сложность сделки заключалась в слишком больших запросах клиентов, – пришлось долго подбирать жилье, которое придется им по душе и будет приемлемо в финансовом отношении.

От проведения первой сделки я испытываю чувство удовлетворения. Было трудно, но я не опускала рук, – и не зря!

Спасибо всем, кто поддерживал меня эти месяцы, – вы мне здорово помогли.



Анжела Лемешко,
наставник –
Цымбал В.В.

Первый клиент – женщина, очень щепетильная, вплоть до придирчивости, и с большими запросами в плане искомого жилья. Поиски были долгими, большинство вариантов женщину не устраивали, но всё же мне удалось подобрать ей прекрасную квартиру возле станции метро «Шаболовская».

Главный вывод, который я сделала после своей первой сделки: если усердно работать – результата не может не быть.



Михаил Сапрыкин,
наставник –
Дейнека А.В.

Моим первым клиентом стал продавец 2-комнатной квартиры в районе станции метро «Динамо».

Проведя эту сделку я почувствовал уверенность в себе и в необходимости нашей работы. Я чувствую радость и гордость, что могу делать ее хорошо!



Анна Семеряк,
наставник –
Ахмеров М.Х.

Моя первая сделка! Ура! Я сделала это! Она представляла собой покупку 1-комнатной квартиры с привлечением ипотечных средств.

В ходе сделки я в полной мере ощутила, как здорово работать в составе АН «ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА» среди настоящих профессионалов.

Я признательна моему руководителю за то, что не давал мне падать духом и, конечно же, наставнику – за терпение и переданный мне опыт.



Диана Мансурова,
наставник –
Владимирская Т.Ю.

... Собственники земельного участка целый год пытались продать его самостоятельно. Но, в конце концов, по рекомендации обратились в наше агентство недвижимости.

По словам клиентов, я пришла к ним «на счастливых ногах», – едва мы начали размещать баннер с рекламой о продаже, как тут же появились покупатели. По иронии судьбы они были соседями продавцов.

Из этого случая я сделала важный вывод, – жизнь непредсказуема, и исход сделки может быть совершенно неожиданным.



Артём Соколов,
наставник –
Шумбутова Н.А.

Первая проведенная мной сделка – продажа 1-комнатной квартиры в районе станции метро «Бабушкинская».

Покупатели оказались очень недоверчивыми людьми, – контролировали каждый мой шаг, задавали массу вопросов и постоянно переживали. Мне удалось убедить их, что всё будет в порядке. В итоге сделка была завершена успешно.



Дарья Фролова,
наставник –
Вавилова Е.И.

... Изначально жилье было куплено с привлечением ипотечных средств, и кредит еще не был погашен.

Поэтому был нужен покупатель, согласный на нестандартные условия сделки. И, естественно, он был найден.

Благодаря отточенным технологиям и тому, что все малейшие нюансы были заранее просчитаны, сделка была проведена за один день.

После проведения этой сделки с уверенностью могу сказать, – все получается у тех, кто не боится и делает! ■



Чёрный маклер — риэлтор, работающий, как правило, в одиночку и не имеющий соответствующей лицензии, выдаваемой лицензионной палатой¹, предлагающий обычный набор услуг по купле-продаже и найму недвижимости; зачастую не гарантирующий выполнение своих обязательств.

(Современный экономический словарь).



Константин БАЛАКИН,
PR-менеджер

БОЙТЕСЬ чёрных маклеров, или «не гонялся бы ты, поп, за дешевизной!»

Если говорить о «чёрных маклерах» как о нелегальных поставщиках непрофессиональных услуг, то следует признать, что искоренить их, скорее всего, невозможно. По крайней мере, в ближайшие годы это не получится. Даже если назначить за «маклеризм» уголовную ответственность, вплоть до пожизненного срока заключения, все равно найдутся желающие заниматься этим родом деятельности. Уж очень велик соблазн срубить полёгкому денег. Критика и разоблачения также нецелесообразны, так как они понижают уровень доверия к рынку недвижимости в целом. Единственным действенным методом борьбы с «маклеризмом» со стороны профессиональных риэлторских компаний является оказание клиенту высококачественных услуг сотрудниками агентств недвижимости с безупречной репутацией.

Перед каждым, кто собирается решить свой жилищный вопрос и хочет приобрести, продать или обменять жильё, непременно встаёт вопрос – сделать это самостоятельно, обойтись своими силами, или же обратиться к услугам специалистов.

У многих, конечно же, возникает соблазн сэкономить, посуетившись самим, но энтузиазм быстро угасает, как только выясняется, сколько предстоит волокиты и сколько имеется важных нюансов. Тем более, что Интернет пестрит разнообразной информацией и бесконечными советами и инструкциями для несметного количества смелых «самоделкиных».

Взвесив все «за» и «против», большинство по здравом размышлении решает, всё-таки, воспользоваться услугами специалистов. Это абсолютно нор-

мальная практика, широко распространенная во всем цивилизованном мире. В конце концов, профессионалы для того и существуют, чтобы оказывать услуги не-профессионалам, получая при этом за свой труд справедливое и заслуженное вознаграждение.

Далее. Нужно решить, к какому же именно специалисту обратиться, ведь выбор в наше время невероятно широк! Снова возникает желание сэкономить. При выборе между специализированным агентством и риэлтором-одиночкой заманчиво сэкономить деньги, и выбрать последнего. Ни для кого не секрет, что у маклеров, работающих «на себя», комиссия, естественно, ниже, чем в солидном агентстве недвижимости. Это самый весомый аргумент в их пользу. Аргумент, конечно, весомый, но он и единственный. К сожалению, в данном случае срабатывает укоренившийся в сознании людей стереотип, – мол, зачем переплачивать за принадлежность агента к «раскрученной» компании, если можно те же услуги купить в другом месте за меньшую сумму. Сложность состоит в том, что в этом самом «другом месте» то, что нужно, – не купить! Почему? Да просто потому, что у маклера ЭТО не продаётся. Большинство потребителей просто не подозревают, что на самом деле ни один «чёрный маклер» ни при каких условиях никогда не сможет оказать полноценную услугу, сопоставимую по своему содержанию с услугой, оказанной серьёзным агентством недвижимости. Но тут никуда не деться: «скупой платит дважды».

Как говорится, «с этого места – поподробнее»!

Экономного гражданина поджидает своеобразное «минное поле». А вдруг

новоиспечённый риэлтор окажется аферистом? Да-да, именно этот милейшей души человек, легко и непринуждённо сыплющий профессиональными терминами с обаятельной улыбкой на устах, за которого, к тому же, скорее всего, поручился кто-то из знакомых. Гда! Одумайтесь! Риск, конечно, дело благородное, но не тогда, когда на кону стоит ваше жильё.

Казалось бы, «уж сколько раз твердили миру», сколько печальных примеров знает история, на скольких чужих ошибках могли бы поучиться люди... Однако вновь и вновь кто-то опять становится очередной жертвой, причем далеко не всегда это участники т.н. «группы риска». Громкие уголовные дела последних месяцев в Кирове, Смоленске, Челябинске и Саратове – наглядное тому доказательство. Возьмём для примера недавнее дело в Алтайском крае, вызвавшее широкий резонанс. В Бийске мошенники незаконно продали 30 муниципальных квартир. Четверо преступников оформили на подставных лиц поддельные документы и продали жильё ничего не подозревающим гражданам по заниженным ценам. Ни один из несчастных покупателей не обращался в риэлторские компании. А зря. Вскоре после новоселья люди получили письма из суда с требованием освободить площадь. Согласитесь, крайне неприятно оказаться в такой ситуации. Причём, в случае с теми же алтайскими аферистами уповать на помощь государства особо-то и не приходилось. Государство (муниципальные власти) само оказалось одной из потерпевших сторон. В общем, ситуация сложилась ужасно. Факт сурового судебного приговора преступникам в этой

¹ С февраля 2002-го года в РФ отменена система лицензирования риэлторской деятельности. С тех пор действует Система сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации. В Москве регулированием этих вопросов занимается «Орган по сертификации брокерских услуг при Российской Гильдии риэлторов».



ситуации служит слабым утешением для пострадавших граждан. А если бы люди вовремя обратились к профессионалам – риэлторам из серьезных агентств недвижимости, то таких историй не было бы вовсе, и в «Новостях» рассказывали бы про счастливые новоселья, а не о судебных исках и суровых приговорах преступникам.

Мы от души желаем каждому из вас, чтобы о таких вещах вы узнавали исключительно из криминальной хроники, а не получив повестку или оказавшись перед закрытыми и опечатанными дверями приобретённой вами квартиры. Обратите внимание: практика показывает, что остаться без жилья – это, оказывается, ещё не самый худший вариант. В Москве, где недвижимость стоит совершенно безумных денег, за нее можно и жизни лишиться. И это вовсе не страшилки для доверчивых граждан, – подтверждений тому масса. Взять хотя бы страшную новость последних дней о задержании в подмосковной Балашихе 34-летней женщины («чёрного маклера»), которая, по предварительным данным, является главой преступного сообщества. Семеро поделщиков, задержанных ранее, с её подачи проводили ловкие махинации с документами на квартиры, после чего безжалостно убивали их владельцев. Сколько людей опрометчиво доверилось этим людям, до конца ещё не ясно. Следствие ещё продолжается.

Справедливости ради стоит сказать, что чёрный маклер – вовсе не обязательно мошенник. Встречаются на этом поле и честные граждане. Это может быть вполне добросовестный агент на «вольных хлебах», стремящийся качественно отработать своё вознаграждение. Но если агентства, как правило, работают только в рамках договора с

клиентом на основании взаимовыгодных условий сотрудничества, т.е., с чёткими правилами игры, максимально открыто, а главное – в рамках правового поля, то «частники» похвастаться этим не могут.

Если вас совсем не волнует, что деятельность такого рода маклера никак юридически не оформлена, и даже если вам совершенно наплевать на то, что он не платит налоги с доходов, вас должно насторожить, что все ваши договорённости с «чёрным маклером» в большинстве случаев – устные, и никаких инструментов воздействия на него у вас нет, да и быть не может. Это должно внушать вам определённые опасения. С другой стороны, всем известно, что любое солидное агентство недвижимости, в случае возникновения у своих клиентов сложностей, несёт перед клиентом строго определённую Законом ответственность (не только и не столько моральную, а прежде всего юридическую), а с «волка-одиночки» спроса никакого. Отсюда проистекает безнаказанность и безответственность чёрного маклера. И ничего тут не поделаешь.

Важно, что в штате любого уважающего себя риэлторского агентства всегда имеются и юристы, и оценщики, и прочие квалифицированные специалисты. Каждый из них вносит свою лепту на том или ином этапе сделки, чтобы она прошла, что называется, «без сучка, без задоринки». А маклер никогда не сможет выступить «специалистом широкого профиля». Да и захочет ли он выполнить весь объём необходимых работ, если учитывать, что его вознаграждение значительно скромнее.

Да! Подготовить, организовать и провести сделку купли-продажи жилья – это не просто. Маклер берёт на себя при этом лишь чисто посредническую функ-

цию. Его задача – свести покупателя и продавца, взяв за это, кстати, не такие уж мизерные деньги. А что там будет у клиента дальше, как там обстоит дела с правоустанавливающими и с правоподтверждающими документами – маклер и не парится. Его это и не волнует.

На самом деле работа с недвижимостью – это целый комплекс последовательных мероприятий, и малейшая некомпетентность или халатность специалиста на каждом из этапов может стать роковой для клиента. Здесь тоже можно привести множество примеров, – например, классическая ситуация, когда маклер проверил юридическую чистоту квартиры, что называется «спустя рукава», а впоследствии клиент остался без денег и без квартиры. А маклер исчез – и ищи ветра в поле.

Не будет преувеличением, если сказать, что такие деятели засоряют собой рынок недвижимости. Не только потому, что составляют конкуренцию агентствам. В конце концов, конкуренция, если она здоровая, полезна всем участникам рынка, и в первую очередь клиентам. Беда в том, что редкий «частник» профессионально выполняет свою работу, тем самым не только подводя клиентов, но и заставляя «вставлять палки в колеса» агентствам своим вмешательством. Не говоря уж о том, что при этом он бросает тень на всё профессиональное риэлторское сообщество. Но важнее всего, что страдает прежде всего тот, кто не должен пострадать ни при каких обстоятельствах. Страдает Клиент.

Опять же, объективности ради, обратим внимание на то, что принадлежность человека к агентству не обязательно является для него своего рода «индугенцией». Как ни прискорбно признавать, некоторые сотрудники агентств порою не брезгают работать «по-чёрному», из-за банальной корысти нарушая правила игры. Конечно, надо отдать должное руководству большинства агентств, которое крайне негативно относится к таким проделкам и незамедлительно избавляется от них.

Недвижимость – дорогой товар. Не доверяйте его дилетантам! Качественные услуги на рынке недвижимости просто не могут стоить дешево. Помните об этом, и не подвергайте себя неоправданным рискам. Только если с вами будет работать солидное агентство недвижимости с безупречной репутацией, тогда с вами, с вашей семьёй и вашим недвижимым имуществом будет всё в полном порядке! И главное: не гоняйтесь за дешевизной! Подлинную цену бесплатного сыра никто не отменял. ■



Ольга АНДРЕЕВА,
юрист

Практически все в своей жизни сталкивались с вопросами о наследовании и тщетно пытались в них разобраться. Каждый где-то и что-то слышал о наследниках по закону и завещанию, о сроках вступления в наследство, очередях у нотариуса и т.п. Но есть такие нюансы, о которых мало говорят, но знать о них, как мне кажется, было бы интересно каждому.

В дебрях НАСЛЕДСТВА

Для начала давайте разберемся, что такое наследство и с чем его едят.

Наследование – это переход имущества умершего к другим лицам. Наследование осуществляется двумя способами: по завещанию, а если таковое отсутствует – по закону. Наследство переходит к наследнику как

единое целое, и невозможно одну часть наследства принять, а от другой – отказаться! Иными словами, **наследник должен понимать, что в состав наследства входят не только имущественные права, но и имущественные обязанности.** Например, если наследодатель был в свое время недобросовестным плательщиком за жилищно-коммунальные услуги, то наследник, принявший квартиру, должен будет погасить все образовавшиеся задолженности. Также это может быть обязанность вернуть кредит, полученный по договору, предоставить арендатору имущество, в том числе и то, которое наследодатель не успел передать, и др. Все перечисленные обязательства вместе с имуществом включаются в наследственную массу и наследуются в общем порядке. При этом надо понимать, что в соответствии с действующим законодательством наследник не может нести ответственность по долгам наследодателя свыше настоящей цены наследственного имущества.

Наследство открывается со смертью гражданина. Факт смерти гражданина устанавливается медицинским учреждением и регистрируется в органах ЗАГСа, которые выдают родственникам умершего свидетельство о смерти.

Местом открытия наследства является последнее место жительства наследодателя, то есть место, где он постоянно или преимущественно проживал. Это могут быть: жилой дом, квартира, служебное жилое помещение и пр. Если последнее место жительства

наследодателя, имущество которого находится на территории Российской Федерации, неизвестно или находится за ее пределами, местом открытия наследства признается место нахождения входящего в состав наследства имущества. **Для открытия наследственного дела необходимо обратиться к нотариусу.**

Обращаю ваше внимание на то, что Московской городской нотариальной палатой введена в действие система «Наследство без границ». Данная система действует на территории города Москвы и позволяет оформить наследственные права не только по месту открытия наследства, но и у любого другого нотариуса. Заключается данная система в следующем. С 01 января 2006 г. каждый наследник может обратиться в любом удобном ему районе города к нотариусу, наделенному полномочиями открывать наследственные дела после умерших с 01 июня 2005г., за оформлением своих наследственных прав. А нотариус, подключившись к электронной базе данных, может моментально получить сведения об открытии наследства, и если таковое не открывалось, завести наследственное дело по требованию обратившегося наследника.

За пределами города Москвы по-прежнему необходимо обращаться к нотариусу, за которым закреплены улица и дом, являющиеся местом открытия наследства, т.е., как уже говорилось выше, по последнему месту жительства наследодателя.

Первые шаги наследников начинаются с подачи нотариусу заявления о принятии наследства. Законодатель установил порядок, при котором наследнику не надо писать несколько заявлений о вступлении в наследство на различные виды имущества (дом, земля, дача), достаточно подать одно заявление. **Данное заявление должно быть подано нотариусу в течение шести месяцев с момента смерти наследодателя.** Такое заявление может быть подано лично наследником или его представителем, действующим по нотариально удостоверенной доверенности, в которой четко определены полномочия представителя. А как же быть, если

наследник находится в длительной командировке или вообще проживает в другой стране? Ведь **если наследник пропустит установленный шестимесячный срок для принятия наследства, право на его принятие будет утрачено** (если только впоследствии суд не признает причину пропуска срока уважительной).

Однако выход есть, и он заключается в отправке указанного заявления по почте.

Если заявление пересылается по почте, подпись наследника на таком заявлении должна быть засвидетельствована другим нотариусом или должностным лицом, уполномоченным совершать нотариальные действия (п.7 ст.1125; п.3 ст.185 ГК РФ). При этом, если такое заявление поступило нотариусу по истечении шестимесячного срока со дня открытия наследства, но на почту сдано своевременно, наследник считается принявшим наследство в установленный срок. В подтверждение данного факта к заявлению прилагается конверт со штампом органа связи.

Одно из важнейших правил, основанном на п.1 ст.1112 ГК РФ, заключается в том, что **по наследству переходит лишь то имущество, которое на день смерти будет принадлежать наследодателю.** Имущество, которым наследодатель пользовался по доверенности, по праву аренды, безвозмездного пользования или на основании другого права, к наследникам не переходит. Завещание может быть составлено на все имущество, а так же с указанием конкретного имущества, собственником которого завещатель является непосредственно на момент составления завещания или даже не является, так как от завещателей не требуется представления доказательств, подтверждающих их права на завещаемое имущество.

Принадлежность такого имущества и права на него будут проверены только при оформлении наследственных прав.



НЕСКОЛЬКО ПРИМЕРОВ:

– завещатель указал в завещании, что он завещает конкретному лицу земельный участок, расположенный по определенному адресу. Если данный земельный участок находился в собственности наследодателя на день составления завещания, но впоследствии был им подарен или продан, то после смерти наследодателя в наследственную массу включен не будет;

– наследодатель являлся членом потребительского кооператива и выплачивал в ЖСК паевые взносы за квартиру, но выплатить их полностью при жизни не успел. В данном случае наследник получит свидетельство о праве на наследство только на сумму пая, а не на квартиру в целом. Так произойдет в связи с тем, что квартира до полной выплаты пая находится только в пользовании члена такого кооператива. Поэтому в состав наследства может войти только фактически выплаченная сумма пая. Защищая права наследников – членов потребительского кооператива закон закрепил за ними право быть принятыми в члены соответствующего кооператива. Такому наследнику не может быть отказано в приеме в члены данного потребительского кооператива (ст.1177 ГК РФ);

– наследодатель, подавший заявление о приватизации жилья, умер до оформления договора на передачу жилого помещения в его собственность либо до регистрации такого договора. Это обстоятельство не может служить основанием к отказу в удовлетворении требований наследников, если наследодатель выразил при жизни волю на приватизацию занимаемого жилого помещения, не отозвал свое заявление, и по не зависящим от него причинам был лишен возможности соблюдения все правила оформления документов на приватизацию, в которой ему не могло быть отказано. Действующее законодательство и судебная практика данный факт в полной мере подтверждают.

А сейчас несколько слов о правах супругов при наследовании.

Законодатель установил, что наследниками первой очереди по закону являются дети, супруг и родители наследодателя. То есть, супруг вправе получить долю наследства наравне с другими родственниками. В то же время, имущество, нажитое супругами во время брака, является их совместной собственностью, а это значит, что каждому из супругов принадлежит половина нажитого имущества (если режим совместной собственности не был изменен брачным контрактом). Так вот, именно на эту половину и могут претендовать дети, переживший супруг и родители.

А вот ситуация, когда умершие в один день наследодатели были супругами, и в наследственную массу входило имущество, являвшееся их совместной собственностью, но зарегистрированное на имя одного из супругов или на имя каждого из них. Например, на имя жены были зарегистрированы дача и машина, а на имя мужа – квартира и гараж. Все указанное имущество было приобретено ими в браке на общие средства. У мужа имеется сестра, у жены – ее родители, которые претендуют на наследство. В случае, если спор о разделе наследственного имущества между наследниками отсутствует, нотариус вправе выдать сестре наследодателя свидетельство о праве на наследство на квартиру и гараж, а родителям наследодательницы – свидетельство о праве на наследство на дачу и машину (п.2 ст.1114 ГК РФ).

В действующем законодательстве имеет место быть такое понятие как завещательный отказ. Завещательный отказ – это письменное распоряжение завещателя, которое обязывает наследников по завещанию или по закону выполнить за счет наследства какие-либо обязанности имущественного

характера в пользу других лиц. Нам завещательный отказ может быть интересен в следующем контексте – законодатель отдельно оговаривает порядок перехода по наследству жилого дома, квартиры либо иного жилого помещения. Завещатель может возложить на наследников обязанность предоставления другому лицу на период его жизни или любой другой срок права пользования этим жилым помещением или его частью.

Например, женщина, имеющая двух сыновей, завещала старшему квартиру, так как младший периодически злоупотребляет алкоголем. Однако для того, чтобы права младшего сына не были нарушены, она посредством завещательного отказа возложила на старшего сына обязанность сохранить за младшим сыном пожизненное право пользования этой квартирой.

В соответствии с законодательством, а именно ст. 1137 ГК РФ, если даже старший брат решит продать квартиру, при переходе права собственности на имя нового владельца право пользования данной квартирой младшим братом сохранится до момента его смерти.

Поэтому **каждая «наследственная» квартира рассматривается в нашем агентстве строго индивидуально.** С каждым продавцом подписывается декларация прав, которая помогает выявить возможных наследников. По каждой квартире мы стараемся получить архивную выписку, из которой можно выявить, как минимум, наследников первой и второй очереди, если они были зарегистрированы в недвижимости. Также перед сделкой продавцы подписывают нотариально удостоверенное заявление, подтверждающее отсутствие иных наследников и обязывающее продавца в случае их появления самостоятельно урегулировать возможные споры без привлечения новых собственников квартиры. А если таковые наследники имеются, то мы в обязательном порядке проверяем наличие их отказов от наследства.

И, конечно, каждого покупателя при заключении договора мы информируем об имеющейся у него возможности воспользоваться титульным страхованием, гарантирующим защиту от финансовых и материальных рисков, связанных с приобретением такой недвижимости. ■





Триумфальная арка Сергия была построена в 29-27 гг. до н.э. Возвели ее после победы флота Октавиана Августа над флотом Марка Антония в сражении при Акциуме – последнем из морских сражений периода гражданской войны в Риме. Арка была установлена одной из влиятельных римских семей в честь трибуна Сергия (полное имя – Лакиус Лепидас), который участвовал в этом сражении. Сам факт установки Триумфальной арки частными лицами довольно примечателен. Обычно такого рода памятники были связаны с именем императора, с победой армии. Получить разрешение на постройку арки в честь горожан, хотя и знатных, было очень сложно. Видимо, «частным» характером постройки объясняются и сравнительно небольшие размеры арки в Пуле: высота около 8 метров, ширина пролета – 4,5 метра.

Триумфальная арка Сергия в Пуле (Хорватия)

Когда-то арка была частью городских стен, выполняющих оборонительную функцию. В начале XX в. в рамках нового плана строительства и расширения города эти стены были снесены.

Постройка выполнена в коринфском стиле, а некоторые элементы имеют черты гелленического стиля. По обе стороны арки возвышаются желобчатые колонны, на вершинах которых находятся барельефы с изображением колесниц. Триумфальную арку Сергия также называют «Золотыми воротами» (Porta Aurea), благодаря богатому декору с золотыми элементами. Большая часть украшений сосредоточена на внешней (западной) стороне, превосходно открытой для обозрения. Восточная же часть арки скрыта, поэтому не была обработана каменотесами.

В наши дни арка выходит на центральную улицу старого города, вокруг которой располагаются магазинчики, пиццерии, рестораны итальянской и истрийской кухни. На площади у арки часто проходят различные театральные и культурные мероприятия, привлекающие туристов.

Город Пула является сердцем и крупнейшим городом полуострова Истрия. Как и Рим, Пула располагается на семи холмах.



Город был основан древними греками и стал одной из первых греческих колоний на севере Адриатики. Своего расцвета он достиг в эпоху Древнего Рима, что наглядно демонстрируют многочисленные постройки римских времен. Затем Пула стала принадлежать Венеции, а впоследствии – Австрии.

Помимо Триумфальной арки Сергия, в Пуле сохранились и другие памятники

древнеримской архитектуры. Среди них – знаменитый Амфитеатр (или Арена), построенный в I веке до н.э., во время правления императора Веспасиана. Амфитеатр был построен для проведения гладиаторских боев и вмещал 20 тысяч зрителей. В наше время Арена открыта для посещения туристами. В её подвалах располагается выставка: «Выращивание оливок и виноделие в старые эпохи», где можно увидеть орудия для производства масла и вина, а также устраиваются кинофестивали.

Также в I веке до н.э. был создан Форум – центр городской жизни, где находились административные, законодательные, коммерческие и религиозные службы. В северной части Форума располагались три храма, посвященные Юпитеру, Юноне и Минерве, но из всех храмов города до наших дней сохранился только храм Августа. Сегодня Форум является административным центром города.

Весьма примечательным является и тот факт, что именно в Пуле великий Данте, вдохновленный видами местных окрестностей, написал свою знаменитую «Божественную комедию».

Сегодня Пула – это большая морской порт на Средиземном море и международный туристический центр. Регулярное междугороднее автобусное сообщение связывает Пулу с другими крупными хорватскими городами (Ровень, Пореч и Умаг), а также с Италией и Словенией.

Всего в 7 км от Пулы находится архипелаг Бриюны, состоящий из 14 островов и рифов. Архипелаг отделен от западного побережья Истрии проливом Фазана. Регулярное паромное сообщение осуществляется из портового терминала небольшого города Фазана, недалеко от Пулы. С 1983 года Бриюны являются Национальным парком Хорватии. ■



ТРИУМФАЛЬНАЯ АРКА

АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ



дата основания –
13 января 1997 года

ВСЕ ВИДЫ ОПЕРАЦИЙ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

РАБОТАЕМ БЕЗ ВЫХОДНЫХ

ГРАМОТНО И ОПЕРАТИВНО

СРОЧНЫЙ ВЫКУП КВАРТИР

БЕСПЛАТНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

*Мы воплощаем в недвижимость
самые смелые мечты
наших клиентов!*

НАШИ ОФИСЫ РАСПОЛОЖЕНЫ ПО АДРЕСАМ:

Москва, ул. Суворовская, дом 27
м. Преображенская площадь

Москва, ул. Шаболовка, дом 2
м. Октябрьская

(495) 647-00-00

(495) 627-77-77

**БАЗА САМЫХ ДОСТУПНЫХ
КВАРТИР В МОСКВЕ**

www.arka.ru

обновляется ежедневно

