

# **Внутренний обучающий курс**

**для агентов платформы**

# **КВАРТАЛ**

Используется для адаптации, развития и поддержки агентов в работе

## **Для чего этот курс**

Этот курс создан, чтобы помочь агенту спокойно войти в работу, разобраться в процессах и начать самостоятельно вести клиентов, даже если ранее не было опыта в недвижимости.

Материалы курса показывают, как выстроена работа на платформе КВАРТАЛ, какие шаги выполняются на каждом этапе и на что агент может опираться в реальной работе.

Курс можно использовать:

- как основу для старта без опыта
- как опору в первых сделках
- как справочник по рабочим ситуациям

## **Что даёт курс агенту**

После прохождения курса агент:

- понимает, как выстраивать разговор с клиентом без давления
- ориентируется в банковских и ипотечных процессах
- понимает логику жилых комплексов и схем покупки
- видит сделку целиком, от первого контакта до результата
- понимает границы своей ответственности и зоны решений
- работает по понятной системе, а не «на ощущениях»

Курс не требует предыдущего опыта и не предполагает специальных знаний на старте.

## **Как построено обучение**

Обучение выстроено последовательно, от простого к более сложному:

- сначала базовые принципы и логика работы
- затем деньги, банки и продукт
- далее схемы покупки и процесс сделки
- в завершение стандарты и практические разборы

Каждый следующий блок опирается на предыдущий.

В конце каждого модуля предусмотрен отдельный блок «Типовые ошибки модуля». В этом блоке собраны наиболее частые ошибки, которые допускают агенты на данном этапе работы.

Блок с ошибками:

- не является оценкой работы агента
- не содержит разборов и последствий
- служит ориентиром и точкой самопроверки

Цель этого блока - помочь агенту лучше увидеть границы этапа и избежать типовых ошибок в реальной работе.

## **Формат курса**

- последовательное прохождение модулей
- обязательная база для всех агентов платформы
- постепенный переход к самостоятельной работе
- практическая направленность материалов

Курс можно проходить в удобном темпе и возвращаться к материалам в процессе работы.

## Структура курса

### МОДУЛЬ 1. БАЗА И МЫШЛЕНИЕ АГЕНТА

#### Урок 1. Работа с клиентом

Первый контакт, структура разговора, ключевые вопросы, запрос документов.

#### Урок 2. Работа с банками

Роль агента и менеджера КВАРТАЛ, принципы работы с банками, первоначальный взнос, процентные ставки, льготные программы, инвесторы.

#### Урок 3. Роль агента в системе КВАРТАЛ

Границы ответственности агента, взаимодействие с менеджерами КВАРТАЛ, решения, которые агент вправе и не вправе принимать.

### МОДУЛЬ 2. ПРОДУКТ И ОБЪЕКТ

#### Урок 4. Работа с жилыми комплексами

Анализ условий ЖК, субсидированные программы, минимальный первоначальный взнос, банк проектного финансирования, комиссии и условия их выплаты.

#### Урок 5. Логика застройщиков

Как формируются условия, акции и ограничения, временные предложения и маркетинговые инструменты застройщиков.

#### Урок 6. Сравнение жилых комплексов

Корректное сравнение ЖК между собой, допустимые и недопустимые критерии, объяснение различий клиенту.

### МОДУЛЬ 3. ДЕНЬГИ И СХЕМЫ ПОКУПКИ

#### Урок 7. Первоначальный взнос и источники

Собственные средства, материнский капитал, субсидии, участие инвестора.

#### Урок 8. Сделки без первоначального взноса и с ЧПВ

Условия применения, роль инвестора, инвесторские расходы, риски, ограничения и стоп-факторы.

#### Урок 9. Финансовая модель сделки

Реальная стоимость покупки, влияние субсидий и инвесторов, расчёт переплаты, финансовая логика сделки.

## **МОДУЛЬ 4. ВЕДЕНИЕ КЛИЕНТА В ПРОЦЕССЕ**

### **Урок 10. Ведение клиента от первого разговора до решения**

Сопровождение клиента, фиксация шагов, управление ожиданиями.

### **Урок 11. Работа с сомнениями и паузами**

Клиенты, которые думают, откладывают решение, сравнивают или временно пропадают.

### **Урок 12. Психология принятия решений**

Страхи клиентов, эмоциональные блоки, логика выбора недвижимости.

## **МОДУЛЬ 5. ИНВЕСТИЦИИ И СЛОЖНЫЕ КЛИЕНТЫ**

### **Урок 13. Инвестиционные клиенты**

Отличия от покупки для себя, доходность, риски, ожидания.

### **Урок 14. Крупные чеки и сложные клиенты**

Особенности коммуникации, уровень доверия при работе с крупными клиентами.

## **МОДУЛЬ 6. СДЕЛКА И КОНТРОЛЬ**

### **Урок 15. Сделка от одобрения до ДКП**

Этапы сделки, контроль сроков, зоны ответственности участников.

### **Урок 16. Типовые сбои в сделке**

Проблемы со стороны банка, застройщика или клиента и корректные действия агента.

## **МОДУЛЬ 7. ОШИБКИ И РИСКИ**

### **Урок 17. Ошибки агентов и их последствия**

Ошибки новичков и опытных агентов, финансовые и репутационные потери.

### **Урок 18. Красные флаги**

Клиенты, жилые комплексы и схемы, с которыми работа недопустима.

## **МОДУЛЬ 8. ДОХОД И УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ**

### **Урок 19. Комиссия и деньги агента**

Структура дохода агента, влияние субсидий и инвесторов, планирование дохода.

### **Урок 20. Управление временем и воронкой**

Приоритизация клиентов, работа с «думающими», профилактика выгорания.

## **МОДУЛЬ 9. СТАНДАРТЫ КВАРТАЛ**

### **Урок 21. Стандарты работы КВАРТАЛ**

Единые правила работы, допустимые и недопустимые действия агента.

### **Урок 22. Этика и границы агента**

Конфликт интересов, отказ от сделок, личная ответственность агента.

## **МОДУЛЬ 10. ПРАКТИКА И ПЕРЕХОД К РАБОТЕ**

### **Урок 23. Кейсы и разборы сделок**

Реальные ситуации из практики, анализ решений и выводы.

### **Урок 24. Готовность к самостоятельной работе**

Подведение итогов курса.

Понимание всей логики работы агента от первого контакта до сделки.

Осознание зон ответственности, границ решений и стандартов платформы КВАРТАЛ.

### **Итоговые положения**

- курс состоит из 24 уроков
- обучение выстроено поэтапно и последовательно
- каждый следующий модуль опирается на предыдущий
- курс предназначен для подготовки агента к самостоятельной работе и может использоваться как рабочий материал в процессе деятельности

Настоящий учебный план является основой для формирования стандартов работы агентов платформы КВАРТАЛ.