

УРОК 1

Работа с клиентом

Модуль 1. База и мышление агента

Цель урока

Показать, как выстраивается первый контакт с клиентом и почему именно он задаёт тон всей дальнейшей работе.

Первый разговор - это не продажа и не презентация.

Это этап, на котором агент:

- понимает задачу клиента
- проверяет реальность запроса
- закладывает доверие

Общая логика первого контакта

Клиент приходит не за объектом.

Он приходит с вопросами, сомнениями и ожиданиями.

Задача агента:

- спокойно разобраться в ситуации
- не торопить и не давить
- не обещать результат до проверки
- показать, что процесс под контролем

Если на этом этапе не заложить правильную основу, дальше работать будет сложнее

Первый разговор. Что в нём важно

Первый разговор нужен, чтобы:

- определить формат покупки
- понять реальный бюджет
- разобраться в цели клиента
- проверить возможность сделки в целом

Первый разговор не нужен, чтобы:

- продавать конкретный ЖК
- называть процентную ставку
- обсуждать точные сроки сделки

Работа с банками и ставками подробно рассматривается отдельно в следующем уроке.

Блок вопросов

Вопросы задаются по ходу диалога, а не списком.
Агент всегда понимает, зачем он задаёт каждый вопрос.

Формат покупки

Вопрос:

Рассматриваете покупку за наличные или в ипотеку

Зачем:

Понимание, будет ли задействована ипотека и банк

Вопрос:

Есть ли первоначальный взнос

Зачем:

Понимание возможных сценариев покупки

Льготные программы

Вопрос:

Есть ли ребёнок до 7 лет

Зачем:

Проверка возможности семейной ипотеки

Вопрос:

Использовали ли ранее льготные ипотечные программы

Зачем:

Определение доступных вариантов

Бюджет

Вопрос:

Есть ли ограничения по бюджету

Зачем:

Формирование реального ценового диапазона

Вопрос:

За какую сумму комфортно рассматривать покупку

Зачем:

Понимание ожиданий клиента без давления

Цель покупки

Вопрос:

Покупка для себя или для инвестиции

Зачем:

Меняется логика подбора объекта

(Подробно инвестиционный подход разбирается в отдельном уроке курса.)

Параметры объекта

Вопрос:

Какой район рассматриваете

Зачем:

Сразу сузить круг вариантов

Вопрос:

Сколько комнат и какая площадь

Зачем:

Отсечь неподходящие объекты на старте

Вопрос:

Присматривались ли к конкретным жилым комплексам

Зачем:

Понять уровень ожиданий клиента

Юридический вопрос

Формулировка:

«Есть один обязательный вопрос, задам его сразу, чтобы потом не возвращаться»

Вопрос:

Были ли ранее процедуры банкротства

Зачем:

Этот момент может напрямую влиять на возможность ипотеки

Запрос документов

Документы запрашиваются не сразу, а после того, как:

- понятна цель клиента
- подтверждена реальность сделки
- клиент понимает, зачем документы нужны

Основные документы

- паспорт, все страницы
- СНИЛС
- ИНН
- номер телефона
- электронная почта
- справка о доходах по форме банка

Дополнительно при необходимости:

- материнский капитал
- свидетельство о рождении ребёнка до 7 лет

Правила работы агента на первом этапе

- не обещать до проверки
- не комментировать ответы клиента
- не спорить и не убеждать
- не торопить решение
- всегда фиксировать следующий шаг

Критерий хорошей работы

После первого разговора клиент должен чувствовать, что:

- его услышали
- в ситуации разобрались
- ничего не навязывали

Если это ощущение есть - первый этап пройден правильно.

Главное правило урока

Первый разговор - это момент, когда клиент решает, комфортно ли ему с этим агентом.

Не объект, не ставка и не цена решают на этом этапе.
Решает ощущение спокойствия и доверия.

Следующий шаг - разобраться, как именно выстраивается работа с банками и ипотекой, когда исходные данные по клиенту уже собраны.

УРОК 2

Работа с банками

Модуль 1. База и мышление агента

Цель урока

Сформировать у агента правильное понимание работы с банками.

Показать, какую роль агент выполняет в процессе, а какие действия находятся вне его зоны ответственности.

Агент не является банковским специалистом.

Но агент обязан понимать логику банковского процесса, чтобы корректно вести клиента.

Общая логика работы с банком

Работа с банком в системе КВАРТАЛ выстроена централизованно.

Агент:

- собирает исходные данные по клиенту
- корректно формирует запрос
- объясняет клиенту процесс
- сопровождает клиента на этапе ожидания

Все действия по подаче документов, коммуникации с банком и получению решений выполняются через менеджера КВАРТАЛ.

Роли в процессе

Роль агента

Агент:

- собирает информацию о клиенте
- проверяет реальность запроса
- объясняет клиенту этапы процесса
- фиксирует договорённости
- передаёт данные менеджеру КВАРТАЛ

Агент не:

- подаёт документы в банк
- выбирает банк самостоятельно
- ведёт переписку с банком

- обещает условия до одобрения

Роль менеджера КВАРТАЛ

Менеджер КВАРТАЛ:

- подаёт документы в банк
- взаимодействует с банками
- получает решения
- корректирует пакет документов
- сопровождает процесс одобрения

Первоначальный взнос

Минимальный первоначальный взнос по большинству программ составляет 20,1 процентов.

Размер первоначального взноса влияет на:

- перечень доступных банков
- условия кредитования
- возможность участия в субсидированных программах

В отдельных жилых комплексах условия могут отличаться.

Эта информация уточняется у менеджера застройщика или менеджера КВАРТАЛ.

Процентная ставка

Во многих жилых комплексах процентная ставка известна заранее, так как:

- застройщик субсидирует ипотеку
- условия зафиксированы в программе

Окончательная ставка всегда подтверждается банком после рассмотрения заявки.

Агент:

- может озвучивать ориентиры
- не даёт гарантий
- не фиксирует ставку до решения банка

Льготные программы

При работе с ипотекой агент обязан понимать базовые условия льготных программ.

Пример:

- семейная ипотека
- наличие ребёнка до 7 лет
- один родитель и один ребёнок подходят
- лимит кредитных средств ограничен
- всё, что выше лимита, оплачивается за счёт собственных средств

Задача агента заключается в проверке соответствия клиента условиям, а не в подборе конкретного банка.

Банк проектного финансирования

Каждый жилой комплекс закреплён за банком проектного финансирования.

Это влияет на:

- перечень банков для подачи
- размер первоначального взноса
- скорость рассмотрения заявки

Игнорирование банка проектного финансирования приводит к затягиванию процесса.

Сделки без первоначального взноса и с ЧПВ

В отдельных жилых комплексах возможны сделки:

- без первоначального взноса
- с частичным первоначальным взносом

Если у клиента нет возможности внести первоначальный взнос самостоятельно, используется инвестор.

Инвестор:

- вносит необходимую сумму
- получает вознаграждение
- не является стороной сделки

Инвесторские расходы составляют 5 процентов от суммы, которую вносит инвестор.

Что агент обязан объяснить клиенту

Клиент должен понимать:

- что решение принимает банк
- что документы подаются не агентом
- что условия не гарантируются до одобрения
- что процесс может занять время

Спокойное и честное объяснение снижает напряжение и повышает доверие.

Критерий правильной работы агента

Работа с банком выстроена корректно, если:

- клиент понимает процесс
- документы переданы менеджеру КВАРТАЛ
- ожидания клиента совпадают с реальностью
- агент не берёт на себя лишнюю ответственность

Главное правило Урока 2

Агент не работает с банком напрямую.

Агент понимает принципы работы банка.

Все действия с банком выполняются через менеджера КВАРТАЛ.

После понимания банковской логики переходим к работе с продуктом и жилыми комплексами с учётом реальных финансовых возможностей клиента.

УРОК 3

Роль агента в системе КВАРТАЛ

Модуль 1. База и мышление агента

Цель урока

Зафиксировать роль агента в системе КВАРТАЛ.

Показать границы ответственности, зоны решений и правила взаимодействия внутри платформы.

Этот урок нужен, чтобы агент:

- не брал на себя лишнюю ответственность
- не попадал в конфликтные ситуации
- понимал, где он принимает решения, а где нет

Общая логика роли агента

Агент в КВАРТАЛ - это не одиночный исполнитель.
Агент работает внутри системы.

Система КВАРТАЛ построена так, чтобы:

- агент занимался клиентом
- менеджеры КВАРТАЛ вели профильные процессы
- каждый отвечал за свою зону

Чёткое разделение ролей снижает риски и повышает качество работы.

Зона ответственности агента

Агент отвечает за:

- первый контакт с клиентом
- сбор исходной информации
- понимание цели и запроса клиента
- корректное объяснение процесса
- сопровождение клиента на всех этапах
- фиксацию договорённостей
- передачу информации менеджерам КВАРТАЛ

Агент является связующим звеном между клиентом и системой.

Зона ответственности менеджеров КВАРТАЛ

Менеджеры КВАРТАЛ отвечают за:

- работу с банками
- подачу и сопровождение ипотечных заявок
- взаимодействие с застройщиками
- проверку условий и программ
- контроль этапов сделки

Агент не подменяет менеджеров КВАРТАЛ и не дублирует их функции.

Решения, которые агент вправе принимать

Агент вправе:

- выбирать стратегию общения с клиентом
- рекомендовать формат покупки
- предлагать жилые комплексы в рамках реальных возможностей клиента
- согласовывать следующий шаг с клиентом

- приостанавливать работу при отсутствии исходных данных
- отказываться от работы, если запрос противоречит стандартам

Решения, которые агент не вправе принимать

Агент не вправе:

- обещать условия по ипотеке
- гарантировать одобрение банка
- самостоятельно выбирать банк
- подавать документы в банк
- менять условия застройщика
- договариваться о неофициальных схемах
- брать на себя функции юриста или банка

Если агент выходит за эти границы, он берёт на себя риски, которые не должен нести.

Взаимодействие внутри системы

Корректная работа строится на простых принципах:

- агент передаёт полную и честную информацию
- менеджеры КВАРТАЛ работают с фактами, а не предположениями
- клиенту объясняется реальный процесс
- решения принимаются последовательно

Нарушение этой логики приводит к сбоям и потере доверия.

Что агент обязан объяснить клиенту

Клиент должен понимать:

- агент сопровождает процесс
- ключевые решения принимаются системой
- условия подтверждаются после проверок
- сроки зависят от множества участников

Честное объяснение снижает напряжение и формирует доверие.

Критерий правильной работы агента

Работа выстроена корректно, если:

- клиент понимает, кто за что отвечает
- агент не берёт на себя лишние обязательства
- процессы идут через систему КВАРТАЛ
- решения принимаются без спешки и давления

Взаимодействие агента с застройщиком

В рамках своей роли агент взаимодействует с застройщиком напрямую.

Агент вправе:

- уточнять актуальную информацию по жилым комплексам
- проверять наличие квартир и планировок
- узнавать возможные ипотечные программы и ориентиры по процентным ставкам
- получать информацию по акциям и специальным условиям
- договариваться о времени просмотров
- получать ключи и показывать варианты квартир самостоятельно, если это допускается правилами застройщика

Это взаимодействие необходимо для корректного подбора объекта и качественного сопровождения клиента.

Границы взаимодействия с застройщиком

При работе с застройщиком агент:

- не изменяет условия, установленные застройщиком
- не гарантирует клиенту наличие конкретной квартиры до фиксации
- не подтверждает окончательные ипотечные условия
- не договаривается о неофициальных схемах
- не берёт на себя обязательства от имени застройщика

Все ключевые условия сделки подтверждаются только после официальных процедур.

Важно помнить

Информация от застройщика используется агентом как ориентир для подбора и объяснения клиенту. Окончательные условия сделки формируются после согласования всех сторон и проверок внутри системы КВАРТАЛ.

Главное правило Урока 3

Агент работает не вместо системы, а внутри системы.

Чёткое понимание своей роли защищает агента, клиента и платформу.

После понимания своей роли переходим к работе с продуктом и жилыми комплексами, уже опираясь на реальные границы ответственности.

Типовые ошибки Модуля 1

База и мышление агента

Этот блок собран как ориентир.

Он помогает увидеть границы этапа и избежать типовых ошибок в работе с клиентом, банком и внутри системы КВАРТАЛ.

Ошибки при первом контакте с клиентом

- попытка продавать на первом разговоре
- давление сроками или решениями
- обсуждение условий до понимания ситуации
- ранний запрос документов без объяснения цели
- превращение разговора в анкету
- отсутствие фиксации следующего шага

Ошибки при работе с банками

- обещание одобрения или процентной ставки
- обсуждение условий без проверки исходных данных
- игнорирование роли менеджера КВАРТАЛ
- самостоятельная коммуникация с банком
- непонимание роли первоначального взноса
- работа с банком вне логики проектного финансирования

Ошибки в понимании своей роли

- взятие на себя лишней ответственности
- попытка заменить менеджеров КВАРТАЛ
- принятие решений вне своей зоны
- неразграничение ролей перед клиентом
- участие в неофициальных или сомнительных схемах

Главное напоминание модуля

Модуль 1 не про сделки и условия.

Он про основу работы агента.

Если база выстроена спокойно и корректно, все следующие этапы проходят проще и без лишних рисков.

Резюме Модуля 1

База и мышление агента

Модуль 1 закладывает основу всей дальнейшей работы агента в системе КВАРТАЛ.

На этом этапе агент не учится продавать объекты или считать сделки. Он учится правильно выстраивать работу с клиентом и понимать свою роль в системе.

После прохождения Модуля 1 агент:

- понимает, как выстраивать первый контакт с клиентом без давления
- умеет собирать исходные данные и формировать реальный запрос
- понимает базовую логику работы с банками и ипотекой
- знает, какие действия он выполняет сам, а какие выполняются через менеджеров КВАРТАЛ
- понимает границы своей ответственности и решений
- умеет взаимодействовать с застройщиками в рамках своей роли
- не берёт на себя лишние обязательства и не даёт обещаний до проверок

Модуль 1 формирует рабочее мышление агента. Он нужен, чтобы дальше агент действовал спокойно, последовательно и в рамках системы.

Если база выстроена правильно, дальнейшая работа с продуктом, схемами покупки и сделками становится понятной и управляемой.