

## УРОК 15

### Сделка и контроль процесса

#### Модуль 6. Сделка и контроль

#### Цель урока

Показать агенту, как выстроить работу на этапе сделки, сохраняя контроль над процессом и благоприятные условия для клиента.

Сформировать понимание, что сделка это не формальность, а отдельный и ответственный этап сопровождения.

После этого урока агент должен:

- понимать свою роль на этапе сделки
- уметь координировать действия всех сторон
- использовать инструменты агентства для сопровождения сделки
- корректно реагировать на ошибки и задержки
- поддерживать клиента в напряжённый период
- доводить сделку до результата спокойно и последовательно

#### 1. Сделка как этап процесса

Сделка начинается не в момент подписания документов. Она начинается тогда, когда клиент подтвердил своё решение.

С этого момента агент отвечает за организацию и контроль процесса, а не просто за присутствие на финале.

#### 2. Участники сделки

В подготовке и проведении сделки, как правило, участвуют несколько сторон:

- банк
- застройщик
- регистрационные органы
- клиент

Агент не подменяет работу этих сторон, но соединяет их действия в единый процесс.

#### 3. Роль агента на этапе сделки

Агент:

- координирует действия всех участников
- следит за последовательностью этапов

- контролирует сроки
- объясняет клиенту, что происходит и на каком этапе

Агент не:

- оформляет все документы самостоятельно
- берёт на себя функции банка или застройщика
- обещает сроки, на которые не может повлиять

#### 4. Инструменты агента платформы КВАРТАЛ

Как правило, у КВАРТАЛ помимо стандартных контактов менеджеров банка и застройщика есть доступ к дополнительным инструментам сопровождения.

Это могут быть:

- кураторы банков
- ответственные лица у застройщика
- внутренние контакты для оперативного решения вопросов
- специалисты, способные подключиться при сбоях или ошибках

Эти инструменты позволяют:

- быстрее выявлять причины задержек
- оперативно устранять ошибки
- выстраивать прямую коммуникацию между сторонами

Клиент, как правило, такими инструментами не обладает. Именно это усиливает роль агента на этапе сделки.

#### 5. Подготовка документов и работа с ошибками

Подготовкой документов занимаются соответствующие стороны. На любом этапе могут быть допущены ошибки со стороны любой из участников процесса.

Задача агента:

- своевременно замечать такие ошибки
- использовать доступные инструменты для их устранения
- координировать действия сторон
- информировать клиента о происходящем

Агент не всегда может повлиять на скорость работы системы, но отвечает за управляемость процесса и понятность для клиента.

## 6. Сезонная нагрузка и задержки

На сроки сделки могут влиять внешние факторы.

Чаще всего сложности возникают:

- при высокой нагрузке на банки и регистрирующие органы
- в предновогодний период
- в летний сезон отпусков

В такие периоды:

- сроки могут увеличиваться
- согласования занимают больше времени
- возрастает количество технических ошибок

Задача агента:

- заранее предупреждать клиента о возможных задержках
- использовать каналы и контакты для ускорения процесса
- сохранять спокойную коммуникацию
- сопровождать сделку до завершения

## 7. Коммуникация с клиентом

Во время сделки агент:

- регулярно информирует клиента
- говорит простым и понятным языком
- объясняет причины задержек
- не создаёт необоснованных ожиданий

Чем понятнее процесс, тем спокойнее клиент.

## 8. Работа с напряжением

Этап сделки почти всегда сопровождается напряжением.

Причины:

- крупные суммы
- сроки
- ответственность

Задача агента:

- сохранять спокойствие

- не транслировать суету
- удерживать фокус на процессе
- поддерживать уверенность клиента

## 9. Фиксация и контроль

Все ключевые моменты сделки должны быть зафиксированы:

- договорённости
- сроки
- ответственные стороны
- следующий шаг

Фиксация снижает риски и помогает избежать недопонимания.

## 10. Завершение сделки

Сделка считается завершённой,  
когда клиент:

- понимает итог
- получил ожидаемый результат
- чувствует, что процесс был под контролем

Формальное подписание документов не равно качественно выполненной работе.

## 11. Критерий правильной работы

Работа агента на этапе сделки выстроена правильно, если:

- процесс остаётся управляемым
- ошибки и задержки отрабатываются
- инструменты агентства используются корректно
- клиент понимает причины происходящего
- доверие сохранено до завершения

## Главное правило Урока 15

Клиент видит только результат.

Агент управляет процессом и использует все доступные инструменты.

Даже при выстроенном процессе и использовании всех доступных инструментов на этапе сделки могут возникать сбои.

Ошибки, задержки и изменения могут появиться со стороны банка, застройщика или клиента.

В следующем уроке рассматривается, какие типовые сбои возникают в сделке и как агенту действовать корректно, сохраняя контроль и доверие клиента.

## **УРОК 16**

Типовые сбои в сделке

Модуль 6. Сделка и контроль

Цель урока

Показать агенту, какие типовые сбои могут возникать на этапе сделки и как действовать корректно, если проблемы возникают со стороны банка, застройщика или клиента.

Сформировать устойчивую позицию агента в нестабильных и напряжённых ситуациях.

После этого урока агент должен:

- понимать, что сбои в сделке возможны
- различать источник проблемы
- сохранять контроль и спокойствие
- корректно выстраивать действия в сложной ситуации
- поддерживать доверие клиента

### 1. Сбои как часть процесса

Сделка это сложный процесс с участием нескольких сторон.

Сбои и задержки:

- возможны
- не всегда зависят от агента
- не означают провал сделки

Задача агента не в том, чтобы исключить все сбои, а в том, чтобы правильно на них реагировать.

### 2. Проблемы со стороны банка

Типовые ситуации:

- задержка одобрения

- изменение условий
- ошибки в документах
- высокая загрузка банка

Действия агента:

- уточнить причину задержки
- использовать доступные контакты и кураторов
- объяснить клиенту ситуацию простым языком
- скорректировать ожидания по срокам

Агент не обещает решения, которые зависят от банка, но сопровождает процесс до результата.

### 3. Проблемы со стороны застройщика

Типовые ситуации:

- задержка подготовки документов
- изменения в условиях сделки
- несогласованность между отделами
- технические ошибки

Действия агента:

- связаться с ответственными лицами
- уточнить статус и сроки
- донести информацию до клиента
- проконтролировать исправление ошибок

Агент удерживает коммуникацию между застройщиком и клиентом.

### 4. Проблемы со стороны клиента

Типовые ситуации:

- несвоевременная передача документов
- изменение решения
- тревожность и давление
- нарушение договорённостей

Действия агента:

- спокойно объяснить последствия
- вернуть клиента к структуре процесса
- зафиксировать новые договорённости
- поддержать, но не брать лишнюю ответственность

Агент помогает клиенту пройти этап, не вовлекаясь эмоционально.

## 5. Совпадение нескольких проблем

Иногда сбои возникают сразу с нескольких сторон.

В таких ситуациях агент:

- расставляет приоритеты
- действует поэтапно
- не усиливает напряжение
- удерживает процесс под контролем

Главное сохранить управляемость, даже если сроки сдвигаются.

## 6. Коммуникация в момент сбоя

Во время проблем агент:

- не ищет виноватых
- не скрывает информацию
- не обещает невозможного
- регулярно информирует клиента

Честная и спокойная коммуникация снижает уровень напряжения.

## 7. Роль агента при сбоях

Агент:

- точка опоры
- координатор
- связующее звено

Агент не:

- источник хаоса
- сторона конфликта
- эмоциональный участник

## 8. Критерий правильной работы

Работа агента при сбоях выстроена правильно, если:

- клиент понимает, что происходит
- действия агента последовательны
- информация своевременно обновляется

- доверие сохраняется

## Главное правило Урока 16

Сбой в сделке это не кризис.

Кризис это отсутствие контроля и коммуникации.

## **ОШИБКИ МОДУЛЯ 6**

### Типовые сбои в сделке

Этот блок помогает агенту понять, где чаще всего теряется контроль в момент сбоев и нестабильности сделки.

Ошибки не являются оценкой агента. Это ориентир для самопроверки и роста.

### 1. Восприятие сбоя как чрезвычайной ситуации

Агент:

- начинает суетиться
- транслирует тревогу клиенту
- воспринимает сбой как провал

Последствия:

- усиливается напряжение
- клиент теряет ощущение контроля
- ситуация усложняется эмоционально

### 2. Поиск виноватых

Агент:

- обвиняет банк
- обвиняет застройщика
- обвиняет клиента

Последствия:

- разрушается коммуникация
- агент втягивается в конфликт
- теряется нейтральная позиция

### 3. Отсутствие чёткого плана действий

Агент:

- реагирует хаотично
- действует без приоритетов
- пытается решить всё одновременно

Последствия:

- действия не дают результата
- процесс становится неконтролируемым
- клиент не понимает, что происходит

#### 4. Обещание решений, на которые агент не влияет

Агент:

- называет точные сроки
- обещает быстрый результат
- даёт гарантии

Последствия:

- завышенные ожидания
- конфликт при срыве сроков
- потеря доверия

#### 5. Соккрытие информации от клиента

Агент:

- замалчивает проблему
- откладывает объяснение
- надеется, что всё решится само

Последствия:

- клиент узнаёт о проблеме позже
- доверие резко падает
- ситуация выглядит хуже, чем есть

#### 6. Перекалывание ответственности на клиента

Агент:

- говорит «это не моя зона»
- дистанцируется от проблемы
- оставляет клиента один на один со сбоем

Последствия:

- клиент чувствует себя брошенным
- растёт напряжение
- разрушается сопровождение

## 7. Эмоциональное вовлечение

Агент:

- оправдывается
- спорит
- принимает давление лично

Последствия:

- конфликт усиливается
- теряется профессиональная позиция
- коммуникация ломается

## 8. Отсутствие фиксации действий

Агент:

- не фиксирует договорённости
- не подтверждает шаги письменно
- не обозначает следующий этап

Последствия:

- стороны по-разному понимают ситуацию
- процесс затягивается
- возрастает риск повторных ошибок

## **РЕЗЮМЕ МОДУЛЯ 6**

Сделка и контроль

Модуль 6 посвящён этапу сделки и управлению процессом в условиях высокой ответственности и возможных сбоев.

Этот модуль не про идеальные сценарии. Он про реальную работу агента в сложных и нестабильных ситуациях.

Что формирует Модуль 6

Модуль показывает, что:

- сделка это отдельный этап сопровождения
- в процессе участвуют несколько сторон

- ошибки и задержки возможны
- клиент нуждается в ясности и поддержке
- роль агента заключается в координации и контроле

После прохождения Модуля 6 агент:

- понимает свою роль на этапе сделки
- координирует действия всех участников
- использует инструменты агентства
- корректно реагирует на ошибки и сбои
- сохраняет спокойствие и позицию
- поддерживает доверие клиента до завершения

Роль агента в Модуле 6

Агент:

- управляет процессом
- координирует стороны
- информирует клиента
- устраняет или минимизирует последствия сбоев

Агент не:

- обещает невозможное
- перекладывает ответственность
- исчезает при сложностях

Ключевой вывод модуля

Контроль процесса и качество коммуникации важнее отсутствия проблем.