Говоря о недвижимом имуществе и сделках с ним необходимо понимать, что цена здесь слишком высока, чтобы ошибиться.
Критерии отбора
Вопрос о том, как выбрать хорошее агентство недвижимости и получить качественные услуги, стал актуальным в последние пару лет. Обостряется ситуация и тем разнообразием агентств недвижимости, которые предлагают воспользоваться не только их услугами, но и получить бонус в виде скидки, подарка, низкой стоимости и т.д.
Реклама или рекомендация?
Как рекламные объявления, по которым одни начинаю самостоятельно подбирать наиболее подходящие варианты через газеты и Интернет, так и рекомендации знакомых не должны быть главными критериями поиска агентства недвижимости. Однако обращать на них внимание можно. Первым критерием, по которому необходимо проводить отбор является размер компании, количество сотрудников и стаж деятельности организации. Поскольку деятельность в сфере недвижимости довольно новая для России рыночная ниша, то среди огромного числа агентств недвижимости только десятки являются основателями и «старожилами» риэлтерского бизнеса. Как правило, такие компании начинали свой путь с нуля, и только за счет усердия своих сотрудников сохранили и приумножили занимаемые позиции, вырастая в итоге в крупные фирмы, с десятками агентов и разветвленной сетью филиалов. Однако количественные показатели не должны затмевать самый главный критерий – качество, оказываемых услуг. Поэтому, беря за основу знакомый советским людям пятигранный «знак качества», отмечающий товары, признанные в силу их высоких потребительских характеристик, определим и пять составляющих риэлтерского бизнеса, гарантирующих качество услуг.
Профессионализм сотрудников
Развитые и серьезные компании уделяют большое внимание профессиональной подготовке и переподготовке собственных сотрудников независимо от их численности, половой принадлежности и возраста. Сегодня для риэлторов отменено лицензирование и предоставлено право проходить добровольную сертификацию. Если компания, занимающаяся оказанием услуг в сфере недвижимости, отвечает требованиям, заявленным в системе Государственного стандарта, то вероятно ее сотрудники прошли утвержденные программы обучения, что гарантирует высокий уровень профессионализма и качество оказываемых услуг. Как правило, в таких компаниях сотрудники допускаются к работе после сдачи квалификационных экзаменов, что подтверждается сертификатами. Еще большее внимание в агентстве услуг должно уделяться руководящему составу, от которого зависит слаженная работа компании, общий настрой сотрудников и имидж организации в целом.
Информационные технологии
Одной из составляющих профессионализма сотрудников агентств недвижимости и имиджа компании является использование информационных технологий. Так, офисы современных и серьезных компании, оснащены компьютерами с доступом в Интернет, копировальной техникой, телефонами и всем тем, что способствуют ускорению работы и облегчает ее. В крупных агентствах недвижимости специалисты создают Интернет-порталы и специализированные компьютерные базы данных, функционирующие внутри агентств, что позволяет сводить тысячи предложений, подбирать необходимые варианты с учетом заданных параметров.
Кроме того, помимо подбора подходящего клиенту и отвечающего его требованиям варианта при помощи специальных программ риэлторы могут установить и конкурентоспособную цену объекта недвижимости. Возможность посещать в свободное время тематические сайты позволяет современным сотрудникам агентств недвижимости черпать достоверную информацию о состоянии рынка. Поэтому, если приглянувшаяся вам компания обучает и экзаменует своих сотрудников и может похвастаться активным использованием современных технологий, то вы можете распространить информацию о продаже квартиры или о поиске подходящего варианта для аренды среди профессионалов вашего города.
В этом случае, предложения от потенциальных покупателей или арендаторов не заставят себя ждать. Наличие и использование информационных технологий, участие в информационном обмене, равно как и обучение собственных сотрудников, предполагающее большие материальные затраты, говорит не только о серьезности компании, но и о ее стремлении к завоеванию ведущего положения на рынке, а также к упрочению деловой репутации. Обращаясь в агентство недвижимости, поинтересуйтесь наличием сертификатов у персонала о сданных экзаменах риэлторов и уровне подготовки руководителя и об инструментарии компании.
Развитая инфраструктура
В организациях, работающих на рынке недвижимости давно и успешно, один сотрудник не будет выполнять множество функций, кроме непосредственных обязанностей, даже если это опытный и грамотный специалист. Как правило, агентство недвижимости уже в самом начале сотрудничества должно предоставить клиенту возможность получить консультацию у юриста и нотариуса. Более того, заниматься расчетами обязаны не рядовые риэлторы, а специалисты, работающие с банками и другими финансовыми структурами.
Это могут быть, к примеру, бухгалтер или менеджер по банковским операциям. Поэтому посещая офис компании, занимающейся оказанием услуг в сфере недвижимости, оцените не только его оснащенность, внешний вид, наличие сертификатов и наград у компании, но и поинтересуйтесь структурой агентства. Не лишним станет знакомство с руководителем агентства. Только такое впечатление скажет, имеете ли вы дело с фирмой – однодневкой, компанией занимающейся всем и сразу или с агентством недвижимости, действительно прилагающим усилия для поддержания профессионализма сотрудников и вкладывающим материальные средства в свое развитие.
Страхование
Одним из ключевых моментом при заключении договоров с недвижимым имуществом является проверка юридической чистоты объекта, что не всегда возможно сделать, поскольку для этого необходимо получить на законных основаниях все документы, подтверждающие безупречную историю перехода прав на него. Для того чтобы защитить интересы клиентов, в серьезных и опытных агентствах предложат воспользоваться услугами страховой компании, предоставляющей возможность застраховать право собственности нового владельца, например от риска его повреждения или что более важно утраты.
Крупные и работающие долгое время агентства недвижимости заключают договора со страховыми компаниями по обслуживанию своих клиентов, а также для страхования собственной профессиональной ответственности, что является несомненным плюсом. Так, например, клиенты смогут получить компенсацию ущерба от страховщиков, если его причиной станет непреднамеренная ошибка риэлтора. Серьезные агентства недвижимости помимо договорных отношений со страховыми компаниями, могут помочь своим клиентам организовать экспертизу инженерно-технического состояния объекта недвижимости; при необходимости составить и утвердить проект перепланировки квартиры или перевести объект из жилого фонда в нежилой. Поэтому чем больше дополнительных услуг, предоставляемых своим клиентам, тем достойнее и надежнее агентство недвижимости.
Общественные структуры
Многие крупные агентства недвижимости состоят в различных общественных организациях, принимают на себя «повышенные обязательства» и действуют в строгом соответствии с принципами цивилизованного бизнеса. В таких общественных организациях не только рассматривают проблемы обратившихся граждан, но и решают их, например, при помощи подачи жалоб на риэлтора или компанию, которая нарушила профессиональные стандарты. В итоге к нарушителю будут применены штрафные санкции, а нанесенный ущерб гражданину будет возмещен.
Помимо перечисленных критериев выбора агентства недвижимости важно учитывать ваше личное мнение, интуицию и человеческие качества риэлтора, которые должны дополнять его профессионализм и эрудицию. В любом случае специалист в сфере недвижимости вне зависимости от опыта и знаний должен, прежде всего, действовать в интересах клиента и для его блага.