



KRYZYS ODPOWIEDZIALNOŚCI

Narzędzia Diagnostyczne & Zestaw Ratunkowy

Dla Agentów Nieruchomości & Menedżerów

FREE HANDBOOK



UŻYWANIE UDOSTĘPNIANIE & PRAWA

PUBLIKACJA: "KRYZYS ODPOWIEDZIALNOŚCI - NARZĘDZIA DIAGNOSTYCZNE I ZESTAW RATUNKOWY DLA AGENTÓW NIERUCHOMOŚCI I MENEDŻERÓW"

Publikację można kopiować, drukować, powielać, udostępniać tylko w całości w dowolnej formie i na jakichkolwiek nośnikach, ale nie można jej kraść – prosimy podawać autora (Dawid Marecki) oraz nazwę firmy, która jest właścicielem praw do niniejszej publikacji (IMDM – Efektywne Praktyki Szkoleniowe).

Publikacja jest bezpłatna i w związku z tym:

Zabronione są jakiegokolwiek działania mające na celu sprzedawanie jej w całości lub fragmentach, lub wykorzystywanie jej fragmentów poprzez dołączenie do innych produktów komercyjnych płatnych, przez osoby trzecie, zarówno fizyczne jak i prawne, bez wiedzy i zgody IMDM sp. z o.o.

W przypadku woli dołączenia fragmentów lub całości publikacji do innych produktów darmowych/bezpłatnych przez osoby trzecie fizyczne lub prawne – prosimy o wcześniejszy kontakt w celu wyrażenia stosownych zgód przez IMDM sp. z o.o. które zostaną udzielone, po spełnieniu istotnych kryteriów przez osobę lub podmiot wnioskujący o zgodę. Jednocześnie IMDM zastrzega sobie prawo do odpowiedzi odmownej.

KONTAKT DO NAS



+48 888 096 276

+48 790 665 580

kontakt@imdm.pl

biuro@imdm.pl



05 PROLOG ZJAWISKO K.O.

Poznaj źródła i przyczyny kryzysów odpowiedzialności. Zidentyfikuj objawy k.o. w roli agenta nieruchomości. Zapoznaj się z typowymi reakcjami. Dlaczego kryzys odpowiedzialności może być Twoją szansą?

13 ROZDZIAŁ I OSOBISTA ŚWIADOMOŚĆ SYTUACYJNA

Wykonaj serię ćwiczeń, upewniając się co do poziomu swojej obecnej kondycji odpowiedzialności i w razie potrzeby odtruj się, odzyskując realny wgląd w rzeczywistość. Podejmij zobowiązanie do odpowiedzialności.

49 ROZDZIAŁ II ZAWODOWA ŚWIADOMOŚĆ SYTUACYJNA

Poznaj proces budowy planu naprawczego. Zbierz dane, które pozwolą Ci rozpocząć pracę nad planem, na podstawie realnie wymodelowanych oczekiwań.

63 ROZDZIAŁ III PLAN NAPRAWCZY: CASE STUDY

Poznaj wybrane elementy planu naprawczego agentki Marty. Zaobserwuj w jaki sposób podejmowała decyzje i zaczerpnij inspiracji, zanim zbudujesz swój plan.

73 EPILOG WYJŚCIE Z DOLINY ŚMIERCI

Dowiedz się dlaczego, gdzie i jak opłaca się ładować baterie wychodząc z k.o.? Poznaj 21 zasad, dzięki którym zadbasz o higienę psychiczną w zawodowej roli.

79 DODATEK DLA MENEDŻERÓW

Dowiedz się w jaki sposób realnie wspierać agentów w procesie odtruwania, korzystając z zawartych tu narzędzi oraz jak wspierać ich w budowie planów naprawczych.

Dzień dobry,

"Jak to zrobić, aby mi się chciało tak, jak mi się nie chce..."

"Słuchaj, naprawdę jest słabo - mam coraz mniej transakcji..."

"Moi agenci siedzą w biurze i są podłamani, mówią tylko o tym jak rynek hamuje..."

Od kilku miesięcy, praktycznie nie ma tygodnia, w którym nie konsultowałem specjalistów z naszej branży, którzy w zderzeniu z malejącym popytem, raportują podczas rozmów, narastającą frustrację, której dodatkowo, towarzyszy poczucie braku wpływu na sytuację.

Koszty emocjonalne, które w pracy ponosi wielu agentów, są czymś powszechnym i niestety, niemalże naturalnym - bez względu na koniunkturę - natomiast w obecnych warunkach bywają ponadnormatywnie wysokie i owocują często potężnym stresem w szerokim tego słowa znaczeniu. Zwłaszcza finansowym. Stąd już tylko krok do zjawiska **kryzysu odpowiedzialności**.

Człowiek w kryzysie odpowiedzialności jest jak okulały koń lub ślepiec za kierownicą. Można być rajdowym mistrzem albo czempionem topowych gonitw - bez znaczenia. W kryzysie odpowiedzialności, nasz potencjał i umiejętności są sabotowane tak skutecznie, że tracąc racjonalne podejście do rzeczywistości, często brakuje motywacji do działania i bywa, że szukamy rozwiązań nie tam gdzie się opłaca.

Pracując od kilkunastu lat jako agent nieruchomości oraz z agentami i menedżerami, jako trener i konsultant widzę, jak często ten temat w naszej branży jest niepogłębiony a nawet nieznan i przez to pomijany - tymczasem jest on kluczowy - ponieważ kryzysów odpowiedzialności doświadczamy cyklicznie jako ludzie.

Znajomość tego zjawiska i co najważniejsze umiejętność zarządzania tego typu kryzysem jest jedną z najważniejszych umiejętności - dla każdego a zwłaszcza dla tych agentów, którzy są bardziej emocjonalni, wrażliwi i empatyczni od innych.

Widząc powagę sytuacji w jakiej znajduje się pewna część naszych branżowych kolegów i koleżanek, zdecydowałem się opracować tę publikację - zwłaszcza, że wielu z nich - z różnych względów - nie ma, lub ma ograniczony dostęp do właściwych narzędzi czy opłacalnych rozwiązań. Dzielę się tutaj moją aktualną wiedzą i autorskimi narzędziami, które skutecznie stosuję w swojej praktyce jako menedżer i trener narzędziowy.

Nie wiem, czy ta publikacja jest dla Ciebie, ale wydaje mi, że się kiedyś może nią być - bez względu na to czy jesteś agentem czy menedżerem.

Być może uznasz, że znasz kogoś, kto aktualnie bardzo potrzebuje zawartych tu treści i narzędzi - czuj się swobodnie dzieląc się linkiem do niej.

Zatem... Tolle lege. Veritas odit moras! Owocnej lektury!



Paul O. Tomaszewski

Prolog

Zjawisko Kryzysu Odpowiedzialności



W tym rozdziale m.in.:

- Jakie są źródła i przyczyny Kryzysu Odpowiedzialności?
- Czym właściwie jest taki kryzys i jakie są jego typowe objawy w zawodowej roli?
- O różnych przebiegach i rodzajach reakcji na kryzys odpowiedzialności
- O szansie, która czeka za progiem



ŹRÓDŁA K.O.

Zacznijmy od możliwych źródeł kryzysów odpowiedzialności (w skrócie: k.o.) Dokonajmy dość uproszczonego podziału na **prywatne i zawodowe**.

Jeżeli chodzi o te pierwsze, to zaliczamy do nich ważne wydarzenia życiowe, które mogą, choć nie muszą wpływać na naszą skuteczność w pracy. To min.: utrata bliskiej osoby, poważna choroba, problemy w związku lub z dzieckiem, ale także zdarzenia z zasady pozytywne jak np. narodziny dziecka czy nagłe polepszenie sytuacji materialnej.

UWAGA:

Jeżeli w wyniku jakiegoś ważnego wydarzenia życiowego, tracimy motywację do działania i zwłaszcza jeżeli wydarzenie to wiąże się z silnym stresem czy traumą – najlepiej skorzystać z pomocy specjalisty: terapeuty, psychologa lub psychiatry.

Źródła kryzysu odpowiedzialności w zawodowej roli, mogą również być i najczęściej są **typowo zawodowe**.

To m.in.: przepracowanie lub rozleniwienie. Cechą wspólną kryzysów, o tego typu źródłach jest jednak to, że rzadko mają one długotrwały i silny lub ostry przebieg. Są stosunkowo łatwe do opanowania

C. Czynniki zewnętrzne – prywatne

K.O. może mieć różny przebieg, czas trwania, konsekwencje w zależności od czynnika/ów – proces wychodzenia z takiego K.O. w pewnych sytuacjach może wymagać pomocy specjalisty

Kiedy może wystąpić:

- Strata bliskiej osoby
- Poważna choroba (również kogoś bliskiego)
- Rozpad lub problemy w związku
- Pojawianie się dziecka lub problemy z dzieckiem
- Inne ważne wydarzenia prywatne/rodzinne (nie tylko negatywne)

Typowe zwykle skuteczne rozwiązanie:

Nie ma typowych rozwiązań ale są skuteczne. Zrobisz bardzo rozsądnie, jeżeli nie radząc sobie z aktualnym stresem, skorzystasz z fachowej pomocy właściwych specjalistów: psychologa, terapeuty lub psychiatry. Nie warto zwlekać.

i choć generują mierzalne straty, to jednak rzadko są to straty nieodwracalne czy wręcz dewastujące. Tego rodzaju kryzysów możemy doświadczać nawet kilkakrotnie w ciągu roku, jednak najczęściej ich przebieg jest tak łagodny i są tak krótkotrwałe, że często nawet nie identyfikujemy ich w pełni świadomie.

A. Przepracowanie

K.O. ma zwykle łagodniejszy przebieg i jest zwykle prosty do opanowania, nie generuje poważnych skutków i łatwo można go unikać o ile jest się uważnym i w porę zareaguje

Potencjalnie może wystąpić gdy np.:

- Osiągasz stabilne wyniki: dobre lub wysokie
- Jesteś zadowolony, nie odczuwasz większego stresu czy niepokoju
- Niedostatecznie dbasz o swoją regenerację poza pracą
- W efekcie Jesteś przemęczony

Typowe, zwykle skuteczne rozwiązania:

URLOP/WORK-LIFE BALANCE

B. Rozleniwienie

K.O. ma zwykle łagodny, krótki przebieg i jest dość prosty do opanowania, nie opanowany z wczesną, może powodować długotrwałe i poważne konsekwencje

Może również wystąpić np. w sytuacji gdy:

- Zanotowałeś bardzo wysoką transakcję
- Jesteś bardzo zadowolony
- Twoje świętowanie znacznie się przedłuży
- Tracisz z oczu pozostałe zlecenia i/lub zaczynasz nieodpowiedzialnie je prowadzić lub/i
- Nawet kilka tygodni po sukcesie wciąż „nim żyjesz” zaniedbując bieżące zlecenia i markujesz pracę
- Ewentualnie wróciłeś z urlopu i nie możesz zebrać się do działań

Typowe zwykle skuteczne rozwiązanie: KULTURA PRACY, SYSTEMATYCZNOŚĆ

KRYZYS ODPOWIEDZIALNOŚCI JEST KONSEKWENCJĄ UTRATY MOTYWACJI DO DZIAŁANIA

**NAJCZĘŚCIEJ JEST
SPOWODOWANY
FRUSTRACJĄ WYNIKAJĄCĄ
Z NIEZGODNOŚCI
OCZEKIWAŃ Z
RZECZYWISTOŚCIĄ,
POŁĄCZONĄ Z
WYMAGANIAMI WOBEC
INNYCH LUDZI LUB
ZDARZEŃ KOSZTEM
DZIAŁAŃ WŁASNYCH**

**TO POCZUCIE BRAKU
OSOBISTEGO WPŁYWU
NA OTOCZENIE
I JEDNOCZESNE
EMOCJONALNE UZALEŻNIENIE
OD ZEWNĘTRZNYCH
CZYNNIKÓW WPŁYWU**

Obecnie najczęstszą przyczyną kryzysów odpowiedzialności agentów nieruchomości jest brak, spóźniona lub błędna reakcja na konsekwencje, wynikające z załamania struktury popytu na rynku nieruchomości - czyli mniejszej ilości zapytań, która przekłada się na mniejszą ilość prezentacji, co w konsekwencji oznacza mniej transakcji w ogólnym sensie.

Agenci, którzy szybciej zaakceptowali rzeczywistość i odpowiednio wcześniej a przede wszystkim prawidłowo zareagowali, mają w tym wymagającym czasie, dobrze lub co najmniej znośnie - inni zmagają się z rzeczywistością naprędce dokonując korekt zaś, jeszcze inni - i to dla nich jest głównie ta publikacja - stopniowo odcinani od zapytań, prezentacji i transakcji, niestety utknęli w miejscu, często z poczuciem braku lub ograniczonego wpływu na swój wynik...

Problem w tym, że w wielu przypadkach brak perspektywy poprawy sytuacji wraz z silnym stresem finansowym zaowocował k.o. w swej najostrzejszej formie:

brakiem lub minimalną ilością spotkań - co wyklucza poprawę wyniku, o ile agent nie podejmie zdecydowanych kroków naprawczych.

ZACZYNA SIĘ NIEWINNIE...

- **„Żeby mi się tak chciało jak mi się nie chce”** Z pewnością każdemu zdarza się czasami taki trochę słabszy dzień - Po prostu: nie chce się iść do pracy - odczuwamy spadek motywacji do działania - to najzwyklej normalne
- **„Dlaczego świat jest pełen idiotów...”** Bez wątpienia potrafimy przywołać w pamięci przynajmniej

C. Niezgodność oczekiwań (np. wyników lub rezultatu) z rzeczywistością i związane z powyższymi koszty emocjonalne (frustracja) w dłuższym czasie.

Najczęstsza powód K.O. w roli agenta nieruchomości. Może dotyczyć agentów debiutujących w roli zawodowej, jak i doświadczonych. Pojawia się cyklicznie, jeżeli częściej niż raz do roku, stanowi powód do niepokoju. W zależności od stopnia dojrzałości osoby, może mieć łagodniejszy lub silniejszy przebieg i także skutki i konsekwencje. Często się zdarza, że poprzedza zmianę agencji lub powoduje odejście z branży.

Kiedy może wystąpić:

- Na początku drogi zawodowej, kiedy agent notuje więcej odmów
- U doświadczonych agentów, w trakcie wprowadzenia istotnych zmian w firmie, których nie akceptują
- W wyniku konfliktu z innym agentem, menedżerem, szefem lub klientem
- W wyniku straty - planowana lub planowane transakcje nie doszły do skutku
- W wyniku powtarzających się niekorzystnych rezultatów działań w dłuższym czasie, lub ich braku:
 - Transakcji
 - Prezentacji
 - Przyjęć
 - Umawiania spotkań

Typowe, zwykle skuteczne rozwiązanie:

ODTRUCIE, ANALIZA RZECZYWISTOŚCI, POTWIERDZENIE/MODYFIKACJA CELÓW, POTWIERDZENIE/MODYFIKACJA STRATEGI, TAKTYK, OPERACJI, OKREŚLENIE ZASOBÓW I REZERW, DZIAŁANIE OPERACYJNE Z DETERMINACJĄ I Z ZACHOWANIEM BHP

jedną sytuację, kiedy nie osiągnąwszy jakiegoś celu (umówienie spotkania, podpisanie umowy, finalizacja planowanej transakcji) daliśmy upust swojej frustracji - narzekanie na klientów - to również normalne.

- **„No co zrobisz, jak nic nie zrobisz - przecież to nie moja wina, że...”** Czy czasami w takich sytuacjach zdarza się, że uciekamy w wymówki? No pewnie... normalne.



Poważna grypa zaczyna się jednak od drobnych sygnałów - znasz to uczucie, kiedy wiesz, że zbliża się choroba prawda? Jeżeli zbagatelizujesz pierwsze sygnały możesz być zaskoczony.

JEŻELI W OSTATNIM CZASIE:

- **Notujesz znacznie mniej lub wręcz nie masz nowych transakcji**
- **Zaczynasz się martwić o swoją przychodowość lub już jesteś „pod kreską”**

Plus **jednocześnie** narastające trudności operacyjne, powodują Twoją demotywację do działania i w konsekwencji:

- Zaczynasz robić mniej spotkań (prezentacji i przyjęć) albo
- Robisz **bardzo mało** spotkań lub wręcz
- **Nie masz** spotkań od jakiegoś czasu i wręcz "nie chce Ci się iść do roboty"

A przy tym:

- Uciekasz nadmiarowo w rozrywkę kosztem pracy.
- Każda fraza, raport czy publikacja, która wiesz czy potwierdza trwający kryzys i trudną sytuację przyciąga Twoją uwagę, po prostu musisz ją od razu przeczytać i przez to martwisz się jeszcze bardziej lub czujesz się lepiej bo:
- Utwierdzasz się w przekonaniu, że Twoja kiepska sytuacja zawodowa to nie twoja wina.
- Większość rozmów w gronie kolegów z pracy obraca się wokół tematu kryzysu, ale nie w obrębie aktywnego poszukiwania rozwiązań i wspierania się tylko narzekania, "szlamienia" i nakręcania się negatywnie.
- Zaobserwowałeś u siebie irytację w sytuacjach: kiedy komuś idzie pomimo wszystko dobrze lub kiedy ktoś chce Cię wesprzeć radą (menedżer lub kolega/koleżanka)

To poważnie rozważ czy nie znajdujesz się w kryzysie odpowiedzialności - zwłaszcza jeżeli do tego wszystkiego dochodzi jeszcze jeden czynnik:

- **Odnosisz wrażenie, że nie masz realnego wpływu na swoją sytuację**

FAZA II
K.O.

- Brak/Minimalna aktywność
- Brak/Znaczný spadek wyników
- Poczucie braku wpływu/bezradność
- Poczucie braku sensu
- Czarnowidztwo/Pesymizm
- Poczucie braku celowości
- Zrzucanie odpowiedzialności
- Obwinianie innych, Pouczanie
- Satysfakcja z cudzych błędów, porażek
- Irytacja/Złość/Narzekanie/"Szlamienie"
- Brak akceptacji wsparcia/rozwiązań
- Piętrzenie trudności/wymówek
- Nieadekwatny odbiór rzeczywistości
- Ucieczka przed konfrontacją z rzeczywistością
- Silne poczucie winy
- Szukanie tematów zastępczych
- Ucieczka w nadmiarowe rozrywki
- Ucieczka w ryzykowne zachowania
- Magiczne myślenie
- Pojawiają się psychosomy
- Poczucie silnego stresu
- Powracająca „pętla”

Jakim językiem mówi agent zmagający się z trudnościami

zrzucający odpowiedzialność	biorący odpowiedzialność
Wszystko przez malejący popyt – gdyby rynek był taki jak w ub. roku nie miałbym problemu. Przecież to nie moja wina.	Jest czas niskiego popytu – to powoduje, że jest mniejsza aktywność kupujących. Co prawda nie mam wpływu na rynek i koniunkturę, ale...
Transakcji jest po prostu za mało aby można było sprzedawać jak roku temu – każdy Ci to powie. Nie zmuszę nikogo żeby kupić.	Jednocześnie obiektywnie, pomimo że transakcji ogólnie na rynku jest mniej to przecież wciąż są klienci gotowi kupić.
Może nie mam transakcji ale przecież wszyscy mają gorzej, wystarczy pogadać z ludźmi, poczytać. Może ktoś tam coś sprzedaje, ale większość agentów ma problem, nie tylko ja. Po prostu nie da się mieć tylu transakcji co wcześniej.	Nie mam wyniku jakiego chcę ale niektórzy radzą sobie dobrze w tych szczególnych warunkach, więc się da.
To nie moja wina! Bardzo dużo zależy od szczęścia.	Gdzie popełniłem błąd? Najwięcej zależy ode mnie, potrzebuję coś zmienić w swoim sposobie pracy.
Może gdyby zmienili prezesa RPP no i inaczej banki podeszły, może gdyby rząd... a najgorsze że mają jeszcze...	Co konkretnie potrzebuję zmienić? Czego potrzebuję się nauczyć aby lepiej zrozumieć? Jakie umiejętności wytrenować aby być skuteczniejszym?
Po prostu nic się nie da zrobić. Nie będę się kopał z koniem, kijem Wisły nie zawrócisz.	Może być trudno to zrobić ale znajdę sposób jak to osiągnąć i osiągnę to.
Czuję, że to mnie powoli przerasta – i to jest bez sensu – muszę myśleć pozytywnie, że będzie dobrze to przyciągnę dobre rzeczy do siebie i wszystko się jakoś ułoży.	Może to zająć trochę czasu zanim osiągnę wyniki jakich oczekuję ale wytrwam - Moje pozytywne nastawienie plus mądre działania z determinacją sprawi, że osiągnę. Będzie dobrze jeśli o to zadbam.

PRZEBIEGI I RODZAJE REAKCJI

Kryzys odpowiedzialności w roli zawodowej agenta nieruchomości, **jest zjawiskiem cyklicznym** i może mieć **różne przyczyny** oraz **różny przebieg**.

Poziom kryzysu i sposób reakcji na niego będą warunkowały, jak się on dla agenta skończy. (Niestety) bywa często, że faktycznym knock-outem (k.o.) i odejściem z zawodu.

- **Łagodny przebieg**

Najczęściej trwa ok 7-10 dni, objawia się znacznie zmniejszoną aktywnością operacyjną. Powoduje lekkie konsekwencje (krótkotrwały spadek ilości transakcji)

- **Typowy przebieg**

Trwa około 3-6 tygodni. Objawia się bardzo niską aktywnością operacyjną z krótkotrwałymi epizodami wysokiej aktywności (np 1, 2 dni). Powoduje znaczny i długotrwały spadek ilości transakcji

- **Ciężki przebieg**

Długotrwały okres zmniejszającej się aktywności (2 m-ce lub więcej) do bardzo niskiego poziomu z zupełnym jej brakiem, pod koniec. Najczęściej kończy się zwolnieniem.

Typowe poziomy reakcji, możemy podzielić na kilka grup. To jak zareagujemy warunkowane będzie przez szereg czynników, m.in.: stopień dojrzałości w zawodowej roli, typ osobowości oraz niektóre cechy wynikające wprost z naszego charakteru.

0 - APATIA/ZAŁAMANIE

Agent nie podejmuje zasadniczych działań naprawczych. Poziom frustracji jest tak wysoki a poziom motywacji tak niski, że przechodzi w stan „pogodzenia się z losem” i apatii.

1 - CZEKANIE

Agent nie podejmuje zasadniczych działań naprawczych, nie zmienia działań co do sposobu. Zamiast tego czeka, najczęściej uciekając w t.zw. "pozytywne myślenie", licząc na poprawę sytuacji zewnętrznej lub szczęście.



2 - EMOCJONALNE REAGOWANIE

Podejmuje działania, które mają charakter krótkotrwały (stomiany zapał) nieprzemyślany (brak doboru adekwatnych działań do sytuacji) błędny co do celu, (podejmuje nieadekwatne działania do sytuacji lub działania zastępcze – strategia na przegrywanie) lub błędny co do sposobu (nieadekwatne taktyki) – w efekcie chwilowo niweluje swój kryzys odpowiedzialności, ale nie rozwiązuje problemu w czasie, Zwiększa się frustracja i pojawia się znaczne ryzyko ponownego wejścia w k.o. tym razem trwającego dłużej i bardziej przykrego w skutkach.

3 - ASERTYWNE REAGOWANIE

Podejmuje właściwe decyzje na poziomie strategicznym, taktycznym i operacyjnym – w efekcie niweluje kryzys swojej odpowiedzialności i po pewnym czasie rozwiązuje problem, wracając do oczekiwanej przychodowości.

4 - ZAPOBIEGANIE I ODRACZANIE

Agent podejmuje działania wyprzedzające, zanim problem się pojawi – odracza kryzys lub unika go w ostrym przebiegu. Minimalizuje lub unika przykrych konsekwencji wynikających z utraty motywacji do działania. Ten poziom reakcji wymaga bardzo wysokiej

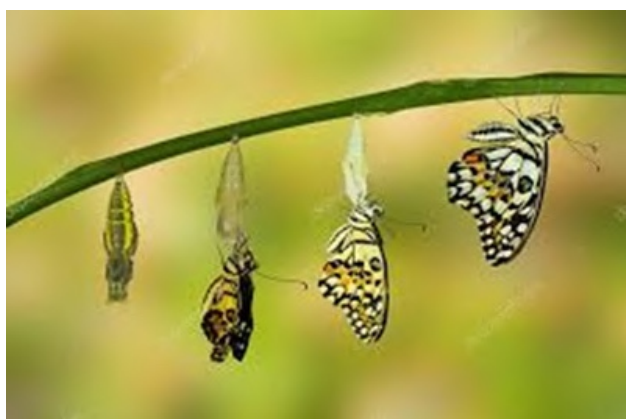
samoświadomości (agent przewiduje i wie kiedy k.o. się do niego zbliża) oraz bardzo wysokiej świadomości sytuacyjnej zawodowej (potrafi przewidzieć trendy, cykle i koniunktury czyli czynniki zewnętrzne, które mogą zakłócić równowagę w niedalekiej przyszłości).

KRYZYS JAKO SZANSA

Z drugiej strony, dla niektórych (i to dobra wiadomość) faza kryzysu odpowiedzialności to okazja, aby rozwinąć się w zawodowej roli, wchodząc na jej wyższy poziom.

Bez względu na to, czy analizujemy k.o. z poziomu procesu grupowego (w ujęciu np. Blancharda) czy agenta - indywidualnie - kryzys odpowiedzialności wydaje się być często koniecznym dla upgradu skuteczności w roli - przynajmniej dla niektórych agentów nieruchomości. Nie bez kozery, w chińskim zapisie słowa kryzys, łączą się ze sobą dwa inne słowa: zmiana i szansa.

Pozostaje zatem kwestia: pozwolić aby kryzys zarządził nami, czy też mądrze zarządzić kryzysem?



ROZDZIAŁ 1

Osobista świadomość sytuacyjna



W tym rozdziale:

- Możesz wykonać serię ćwiczeń zestawiając swoje subiektywne oceny z obiektywnymi faktami, dzięki czemu:
- Zweryfikujesz swój aktualny status poczucia odpowiedzialności w zawodowej roli
- Jeżeli uznasz, że tego potrzebujesz - w razie potrzeby dokonasz "odtrucia"



DLA KOGO są ćwiczenia?

Ćwiczenia są opracowane dla agenta w przebiegu kryzysu odpowiedzialności.

Ich prawidłowe wykonanie zasadniczo pomoże "w odtruciu siebie" i zyskaniu realnego wglądu w rzeczywistość oraz odzyskaniu normatywnej i zdrowej motywacji do działania.

Dzięki temu, będzie można rozpocząć proces opracowania planu naprawczego swojej zawodowej sytuacji a następnie z zaangażowaniem go wdrożyć.

Opracowanie planu i/lub działanie BEZ wcześniejszego "odtrucia" i odzyskania kontaktu z rzeczywistością jest, z zasady skazane na porażkę, w tym sensie, że nie zbliża do osiągnięcia wcześniej wyznaczonych sobie celów.

Jeżeli uważasz, że nie jesteś w k.o. oczywiście również możesz wykonać te ćwiczenia.

JAK wykonywać ćwiczenia?

Aby ćwiczenia były dla Ciebie wartościowe weź pod uwagę poniższe wskazówki:

- 1. Uważnie zapoznaj się z pytaniem głównym ćwiczenia, nie spiesz się z odpowiedzią.**
- 2. Po wybraniu odpowiedzi, Twoim zdaniem najtrafniej oddającej jej adekwatność do Twoich przemyśleń - dla pewności sam zadaj sobie pytanie: "Z jakiego powodu wybrałem tę odpowiedź?" - i zastanów się nad odpowiedzią.**
- 3. Po wybraniu odpowiedzi w pytaniu głównym, przejdź do pytań pomocniczych oznaczonych literami a oraz b**
- 4. Następnie przejdź dalej i ponownie odpowiedz na główne pytanie ćwiczenia - zastanów się czy chcesz pozostać przy pierwotnej odpowiedzi na nie, czy też jesteś gotowy ją zmienić?**

*Pierwsze ćwiczenie jest wzbogacone o dodatkowe komentarze, mające za zadanie zobrazować Ci w jaki sposób opłaca Ci się podchodzić do każdego ćwiczenia - kolejne ćwiczenia wykonaj dla siebie podobnie.

W następujących po sobie 8 ćwiczeniach zbadasz kolejno, wymienione poniżej kwestie. Następnie wykonasz ostatnie ćwiczenie - które w jasny sposób podsumuje, Twoje wnioski i decyzje.

poziom wyjściowej Motywacji

identyfikacja obecnej Sytuacji

poczucie aktualnej Sprawczości

poziom i rodzaj Reakcji

samoocenę Kompetencji

ocena adekwatności Wyniku

poziom Oczekiwań

operacyjne Wyzwania

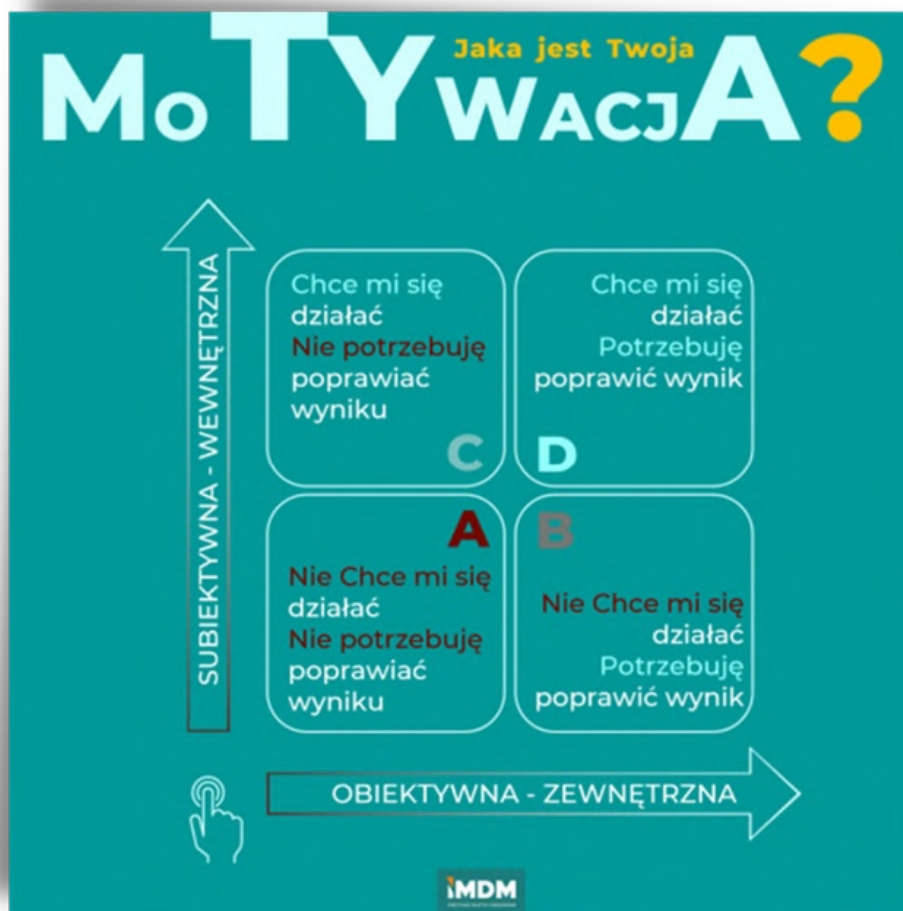
„Często, samo tylko zyskanie dostępu do świadomości sytuacyjnej wystarcza, aby rozpocząć proces odzyskiwania kontroli nad sytuacją - niwelując tym samym kryzys odpowiedzialności.

Wykonując kolejne ćwiczenia postaraj się **filtrować** emocje, nie spiesz się i **pozwól sobie na głębsze zastanowienie i refleksje**.

Dzięki świadomości sytuacyjnej **łatwiej odzyskasz chęć do działania** (jeżeli ją utraciłeś) i **podejmiesz lepsze decyzje** – unikniesz poczucia bezradności i zagubienia i łatwiej opracujesz lepszy plan naprawczy w dalszej części publikacji”



WYBIERZ ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ TWOJĄ
AKTUALNĄ MOTYWACJĘ DO DZIAŁANIA



PO WYBRANIU ODPOWIEDZI PRZEJDŹ DO DRUGIEJ
CZĘŚCI ĆWICZENIA - PYTANIA POMOCNICZE: A I B



Na ile Ci się chce doprowadzać do i robić spotkania?

Twoja chęć i gotowość do działania. Chodzi głównie o „Działania A”, czyli takie, które najszybciej będą Cię zbliżać do transakcji: prezentacji i przyjęć, ale także czynności, które do działań A prowadzą („Działania B”) – czyli umawiania przyjęć oraz umawianie i generowanie prezentacji.

motywacja wewnętrzna



Jeśli wybrałeś/aś 1,2 lub 3

Im wyższa wartość tym mniejsze prawdopodobieństwo, że jesteś w k.o. lub szybko się do niego zbliżasz - dopóki masz wewnętrzną motywację do działania i chce Ci się realizować spotkania z klientami, i oczywiście to robisz, zbliżasz się do zarabiania w swojej zawodowej roli. Zachowaj uważność: pozostając pracowitym, mierz kluczowe wskaźniki swojej efektywności i w razie potrzeby dokonuj wyprzedzających korekt w swoim działaniu, aby zachować kurs. Pamiętaj również o właściwej regeneracji zarówno fizycznej jak i psychicznej - Twoje ciało i umysł to narzędzia Twojej zawodowej roli, której funkcją jest zarabianie Ci pieniędzy.

Jeśli wybrałeś/aś -3,-2,-1 lub 0

Zastanów się przez chwilę nad powodem. Refleksje typu „Po prostu” lub „Bo nie” nie zbliżają Cię do rzeczywistości - zrób to dla siebie, możliwe jak najszczerzej określając powód.

Poniżej kilka możliwych powodów - czy któryś z nich, możesz odnieść do siebie?

Wygląda na to, że nie za bardzo czujesz chęć do działań. Nie zakładając, że jesteś leniwy przyczyna może tkwić w trudnościach jakie napotkałeś do tej pory i być może czując się zniechęcony, po prostu nie możesz ruszyć z miejsca, ponieważ nie czujesz się skuteczny w swoich czynnościach i/lub ogólnym wyniku.

W takim przypadku zastanów się na ile Twój brak aktywności (W czynnościach A i B) zmieni sytuację na lepsze a na ile na gorsze?

Upraszczając do poziomu faktów: Chce Ci się tylko jeśli coś jest dla Ciebie łatwe. To nic złego. Po prostu potrzebujesz się nauczyć, aby stało się łatwiejszym. Zła wiadomość jest taka - że abyś SIĘ nauczył (np. umawiania przyjęć czy generowania prezentacji) potrzebujesz najpierw... chcieć.

Na żadnym szkoleniu ani na żadnym treningu nikt Cię niczego nie nauczy - to Ty SIĘ uczysz -

wymaga to chęci do działania oraz działania.

Tak długo dopóki Ci się nie zachce, niestety nic się zasadniczo i długofalowo nie zmieni.

Zastanów się, czy gdybyś wiedział że sobie poradzisz, Twoja motywacja byłaby większa?

Może też być tak, że czujesz się przytłoczony całą masą negatywnych informacji, które zewsząd docierają do Ciebie z mediów, Internetu na temat pogarszającej się sytuacji w branży nieruchomości, gospodarce czy polityce.

Na ile wpływa na Twój nastrój, powodując że ogólnie Ci się nie chce?

Zastanów się, na ile Twoje nastawienie ma wpływ na Twoje zachowanie.

Przywołaj w pamięci zarówno pozytywne jak i negatywne przykłady.

Nie chodzi o to aby pozytywnie myśleć, zaprzeczając faktom, ale o to, aby akceptując fakty wziąć sprawy w swoje ręce i działając odpowiedzialnie i zaangażowaniem, zmieniać to na co ma się realny wpływ.

Rozważ zasadnicze filtrowanie pewnych treści

albo nawet detox od nich i

odzyskaj swój czas i energię.

którą przekazuj w jak największej spotkań w terenie.

Nie chce Ci się, ponieważ nie musisz, gdyż masz wynik który Cię zadowala. Wspaniale. Jeżeli uznajesz że pora na zasłużony odpoczynek bo „excel” się zgadza - to z pewnością tak jest.

Można zatem przyjąć, że ogólnie to Ci się chce - po prostu TERAZ bardziej Ci się nie chce niż chce i świadomie wybierasz nie-robienie, uznając to za bezpieczne a nawet wskazane.

Jeżeli faktycznie możesz sobie na to pozwolić - to dobrze.



Czy i na ile potrzebujesz poprawić swój wynik?

Wynik w roli agenta. Chodzi głównie o Twoją przychodowość w ostatnim miesiącu, która wynika z Twojej skuteczności operacyjnej (doprowadzanie do transakcji - ilość) i finansowej (średnia przychodowość z pojedynczej transakcji)

motywacja zewnętrzna

Jeśli wybrałeś/aś 1,2 lub 3

Wygląda na to, że albo nie jesteś zadowolony ze swojego obecnego wyniku albo uznajesz go za dostateczny na teraz, ale niekoniecznie na przyszłość. Odarcie ze złudzeń i realistyczne podejście, oddanie głosu faktom zasadniczo wspiera Cię w drodze do korzystnej zmiany – brawo!

Jeżeli dodatkowo Twoja motywacja wewnętrzna (poprzednie ćwiczenie) również jest „in-plus”, czyli Ci się chce – to raczej nie grozi Ci k.o. w ostrym przebiegu

Jeśli wybrałeś/aś -3,-2,-1 lub 0

Wygląda na to, że jesteś zadowolony ze swojej przychodowości lub przynajmniej ją akceptujesz w obecnej wysokości – co tłumaczy niższy poziom obiektywnej, zewnętrznej motywacji – co do zasady raczej nie odczuwasz obecnie silnej presji finansowej. To dobrze.

Jeżeli dodatkowo pomimo niskiej motywacji zewnętrznej, Twoja motywacja wewnętrzna jest „in-plus”, czyli Ci się chce, to bardzo dobrze!

Jeżeli jednak Twoja motywacja wewnętrzna jest „in-minus” lub 0 to weź pod uwagę poniższe wskazówki:

Dla pewności zastanów się nad perspektywą utrzymania przychodowości na przynajmniej dotychczasowym poziomie – na ile to realne, pewne, na ile zależy to od Ciebie, innych.

Co mógłbyś zrobić, (jeżeli widzisz taką potrzebę), aby zabezpieczyć na przyszłość dalszą stabilną perspektywę przychodowości

– konkretnymi działaniami, minimalizując czynniki na które nie masz wpływu (koniunktura w branży). Czy już je robisz?

Czy wiesz co zrobisz i co ważniejsze: jak identyfikujesz poziom swoich umiejętności w konkretnych czynnościach które podejmiesz

– jednym słowem: czy wiesz jak to zrobić i czy będziesz potrafił zrobić to skutecznie?

Może też być tak, nie będąc zadowolonym ze swojej obecnej przychodowości, ktoś twierdzi, że mimo to nie potrzebuje jej poprawiać.

Jeżeli taka osoba posiada inne zabezpieczające ją źródła przychodu lub oszczędności w takiej wysokości, że czuje się bezpiecznie – to oczywiście dobrze. W takiej sytuacji, nie może dziwić ogólnie niska motywacja zarówno wewnętrzna jak i zewnętrzna i o wiele trudniej jest je w sobie wskrzesić, wszak nie ma ku temu ważnych powodów.

Natomiast jeśli takie podejście jest podyktowane silną frustracją oraz poczuciem braku wpływu to zaprzeczanie faktom nie zbliża do rozwiązania, podobnie jak robienie sobie na złość.

Prawdopodobnie ktoś taki potrzebuje jednak poprawić swoje finanse i im szybciej uzna ten fakt, tym lepiej. Jeżeli chce się to osiągnąć w roli agenta – nie obędzie się bez działania, na które jednakowoż ktoś może nie mieć teraz ochoty.

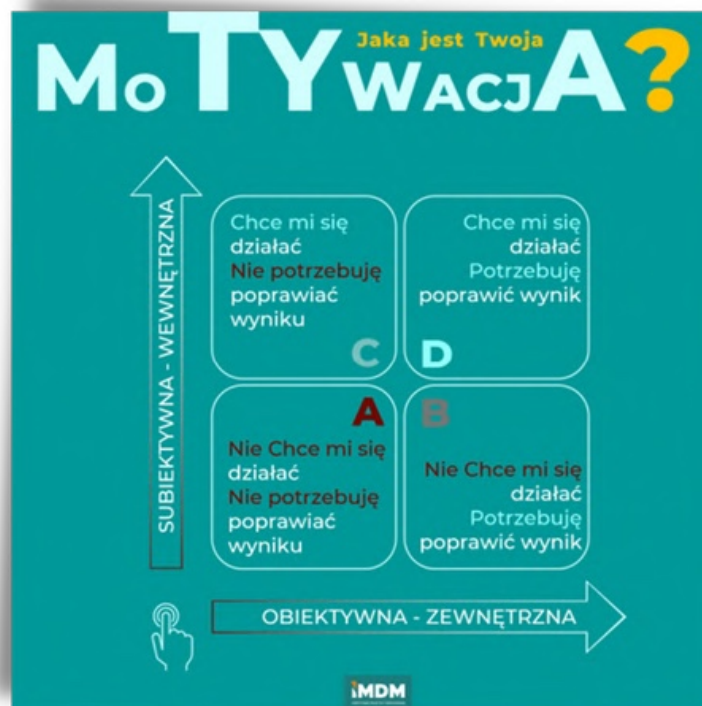
Aby odzyskać siebie, „które chce i potrafi” - potrzeba najpierw emocjonalnego odtrucia.

Pożądaną przychodowość można zabezpieczyć również w innych niż agent nieruchomości, zawodowych rolach. Jeżeli ktoś to rozważa to dla pewności warto odpowiedzieć sobie na pytanie:

„czy jestem gotowy zacząć w nowym dla siebie środowisku od zera i na ile jestem gotowy wziąć odpowiedzialność za wynik gdzieś indziej – co będzie się wiązało z wysiłkiem i zaangażowaniem”.

Zmiana środowiska na nowe, to czasami dobry pomysł, warto jednocześnie pamiętać, że przenosi się do niego „stare Ja”.

POTWIERDZAM CZY ZMIENIAM SWÓJ PIERWOTNY WYBÓR?
JEŚLI ZMIENIAM:
WYBIERAM ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ MOJĄ
AKTUALNĄ MOTYWACJĘ



**A**

Poziom Twoich motywacji (zarówno wewnętrznej jak i zewnętrznej) jest niski. Nie musi to oznaczać, że jesteś w kryzysie odpowiedzialności, choć najczęściej niestety będzie. **Konsekwencją "nie działania" operacyjnego, będzie spadek wyników w zawodowej roli.** Jeżeli dysponujesz zabezpieczeniem finansowym na najbliższe miesiące, unikniesz prawdopodobnie większej presji i stresu. Jeżeli tak nie jest - **poważnie rozważ zmianę podejścia** - mogą Ci w tym pomóc kolejne ćwiczenia.

Masz wyższą motywację zewnętrzną niż wewnętrzną. **Widzisz potrzebę poprawy wyniku i jednocześnie, prawdopodobnie brakuje Ci motywacji do działania. Zastanów się czym to jest spowodowane?** Być może brakiem rezultatów, trudnościami jakie napotykasz? Być może nie chce Ci się ponieważ masz alternatywne źródło przychodu lub oszczędności. W takim przypadku rozważ na ile jest ono stałe i pewne. **Jeżeli uważasz, że Twoja niska motywacja do działania wynika z lenistwa, rozproszenia czy też poczucia braku kierunku, wykonaj kolejne ćwiczenia.**

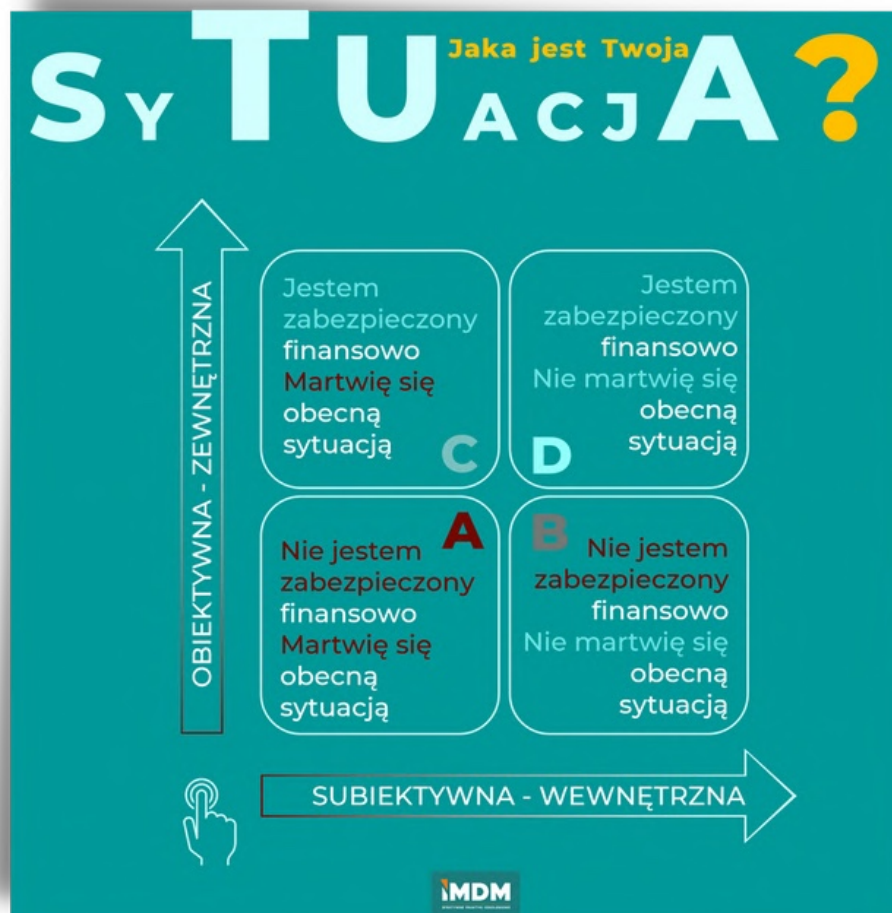
**B****C**

Twoja motywacja zewnętrzna jest niska, więc - prawdopodobnie masz wynik, który jest przynajmniej wystarczający w Twojej ocenie - Pomimo to, **wciąż Ci się chce i masz wysoką motywację do działania. To bardzo komfortowa sytuacja, w której możesz dalej działać bez presji.** Spokojnie badaj wskaźniki swojej efektywności w kolejnych miesiącach, aby w razie potrzeby **dokonywać korekt w działaniach operacyjnych.**

Poziom Twoich motywacji jest (zarówno wewnętrznej jak i zewnętrznej) zdaje się być wysoki. O ile widzisz potrzebę poprawy swojego wyniku, co samo w sobie może (choć nie musi) wywoływać jakiś rodzaj presji to **zdajesz sobie jednocześnie sprawę, że tylko działając - faktycznie masz szansę to osiągnąć. To dojrzałe podejście. Ewentualne wyzwania jakie stoją przed Tobą o wiele łatwiej pokonasz, a większość nawet ominiesz - chcąc i będąc gotowym do działania.**

**D**

WYBIERZ ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ TWOJĄ
AKTUALNĄ SYTUACJĘ



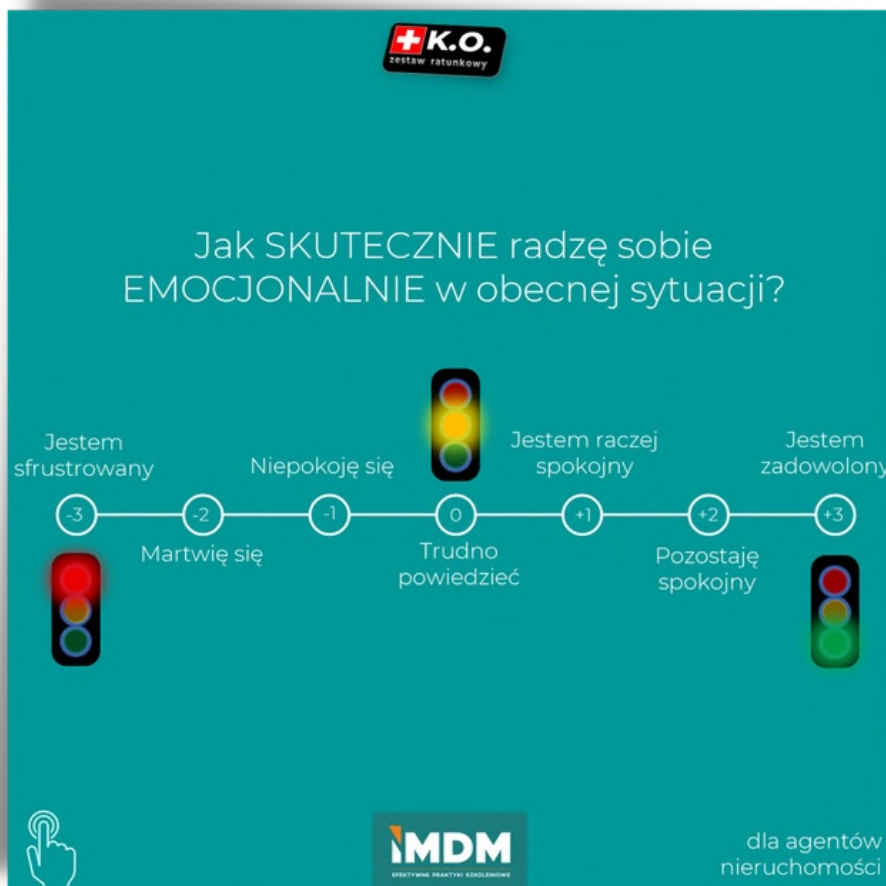
PO WYBRANIU ODPOWIEDZI PRZEJDŹ DO DRUGIEJ
CZĘŚCI ĆWICZENIA - PYTAŃ POMOCNICZYCH: A I B



Na ile Twoja obecna sytuacja Cię niepokoi?

Jak obecna sytuacja rynkowa wpływa na Ciebie emocjonalnie? Czy stanowi powód do zmartwień lub niepokoi Cię, czy raczej sprawia, że pozostajesz spokojny a może nawet zrelaksowany, czy zadowolony?

sytuacja subiektywnie



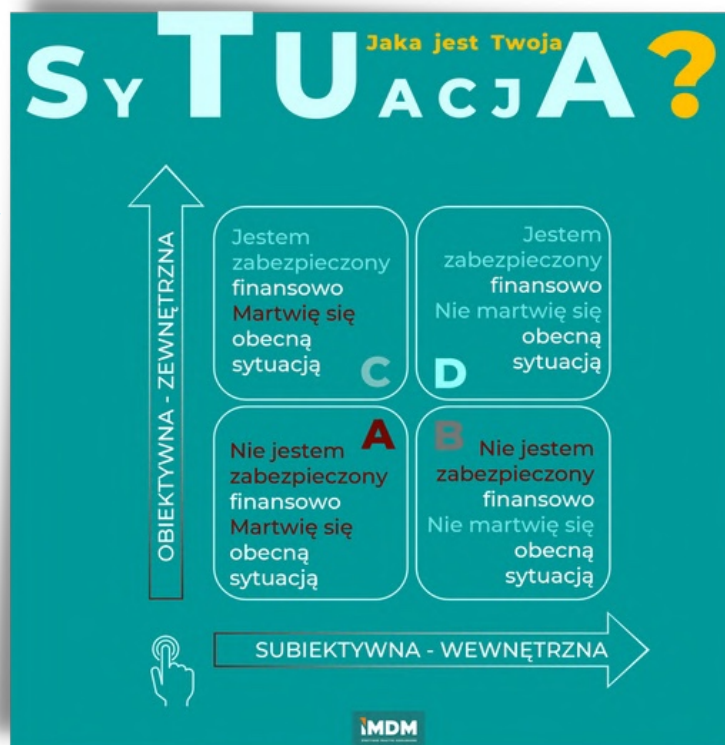


W jakim stopniu jesteś zabezpieczony finansowo?

Zakładając pesymistycznie, że w najbliższym czasie z różnych przyczyn, nie osiągnąbyś żadnych dochodów z pracy jako agent, czy masz "poduszkę finansową", która pozwoli Ci normalnie funkcjonować, bez zasadniczych wyrzeczeń?

sytuacja obiektywnie

POTWIERDZAM CZY ZMIENIAM SWÓJ PIERWOTNY WYBÓR?
JEŚLI ZMIENIAM:
WYBIERAM ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ MOJĄ
AKTUALNĄ SYTUACJĘ



WYBIERZ ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ TWOJE
POCZUCIE SPRAWCZOŚCI

SPRAWCZOŚCI? Jakie jest Twoje poczucie?

POCZUCIE WPŁYWU ↑

<p>Mam realny wpływ na swoją sytuację ale z obawą patrzę w przyszłość C</p>	<p>Mam realny wpływ na swoją sytuację i ze spokojem patrzę w przyszłość D</p>
<p>Nie mam wpływu na swoją sytuację i z obawą patrzę w przyszłość A</p>	<p>Nie mam wpływu na swoją sytuację ale ze spokojem patrzę w przyszłość B</p>

↓ POCZUCIE WPŁYWU

← NASTAWIENIE NA PRZYSZŁOŚĆ →

IMDM

PO WYBRANIU ODPOWIEDZI PRZEJDŹ DO DRUGIEJ
CZĘŚCI ĆWICZENIA - PYTAŃ POMOCNICZYCH: A I B



Na ile masz wpływ na warunki rynkowe i koniunkturę?

W jakim stopniu, Twoim zdaniem masz wpływ na obecną sytuację panującą na rynku nieruchomości? Realnie czy możesz cokolwiek zrobić osobiście, aby ją zmienić na lepsze np. sprawić aby spadły stopy procentowe, klienci ruszyli masowo na zakupy itp?

sprawczość zewnętrzną




K.O.
zestaw ratunkowy


Jak identyfikuję swój WPŁYW NA KONIUNKTURĘ na rynku nieruchomości?

zerowy słaby pewny wysoki

-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

nikły trudno powiedzieć istotny

 **IMDM**
EFEKTYWNE PRAKTYKI SZKOLENIOWE dla agentów nieruchomości

K.O.
Zestaw ratunkowy

Jak identyfikuję swój WPŁYW NA MÓJ WYNIK?

zerowy (-3) nikły (-2) słaby (-1) 0 pewny (+1) istotny (+2) wysoki (+3)

trudno powiedzieć

IMDM
EFEKTYWNE PRAKTYKI SZKOLENIOWE

dla agentów nieruchomości

Jak szacujesz siłę swojego osobistego wpływu na swój zawodowy wynik?

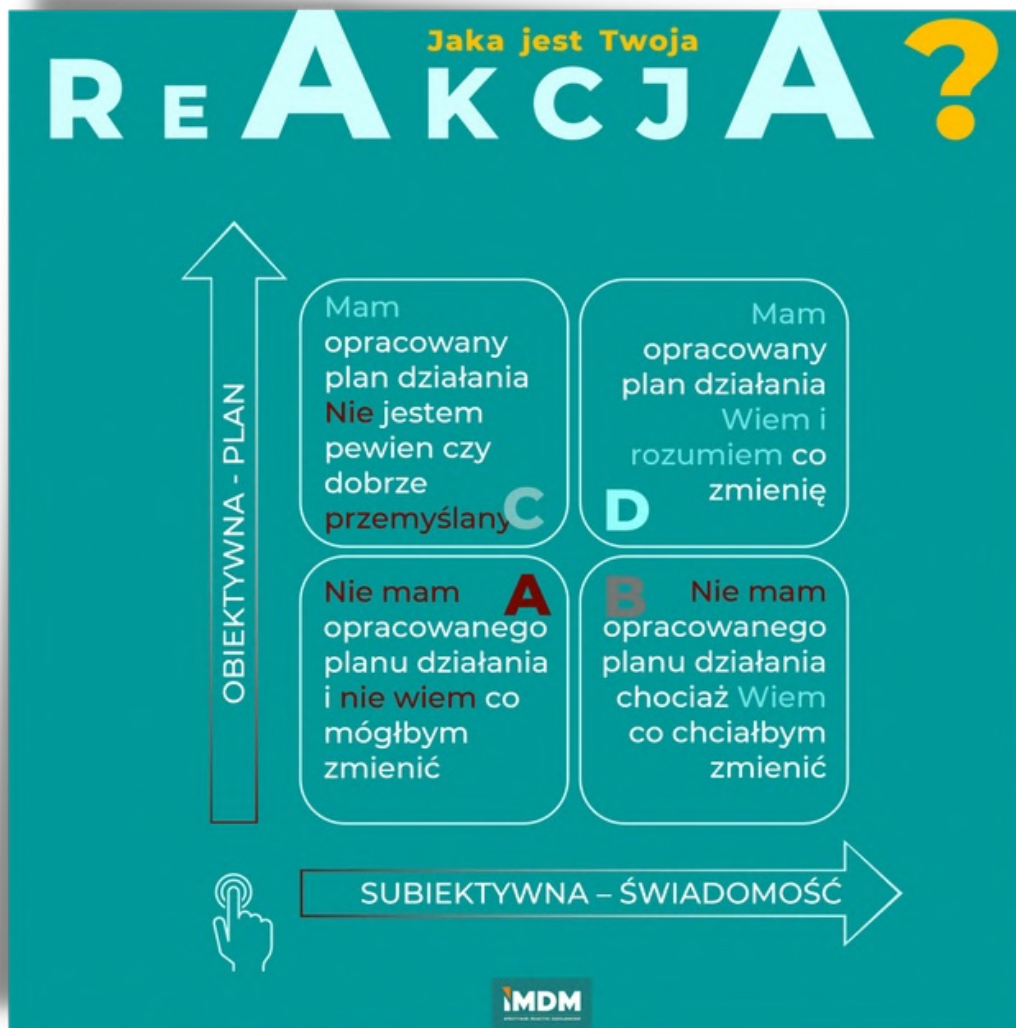
Czy w obecnej sytuacji dostrzegasz możliwość jakiegokolwiek wpływu na swoje osobiste wyniki w roli agenta? W jakim stopniu Twoim zdaniem to możliwe?

sprawczość wewnętrzna

POTWIERDZAM CZY ZMIENIAM SWÓJ PIERWOTNY WYBÓR?
JEŚLI ZMIENIAM:
WYBIERAM ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ MOJE
POCZUCIE SPRAWCZOŚCI



WYBIERZ ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ TWOJĄ
AKTUALNĄ REAKCJĘ



PO WYBRANIU ODPOWIEDZI PRZEJDŹ DO DRUGIEJ
CZĘŚCI ĆWICZENIA - PYTAŃ POMOCNICZYCH: A I B



Na ile masz świadomość czy a jeśli tak, to co opłaca się zmienić w ilości i rodzaju działań?

Na ile wiesz i rozumiesz czego opłaca Ci się robić więcej, mniej, zacząć, przestać lub robić inaczej, aby zasadniczo wpłynąć na swój wynik? Na ile wiesz jakie czynności strategicznie i taktycznie będą opłacalne? Na ile wiesz i na ile Ci się wydaje?

Świadomość zmian subiektywnie



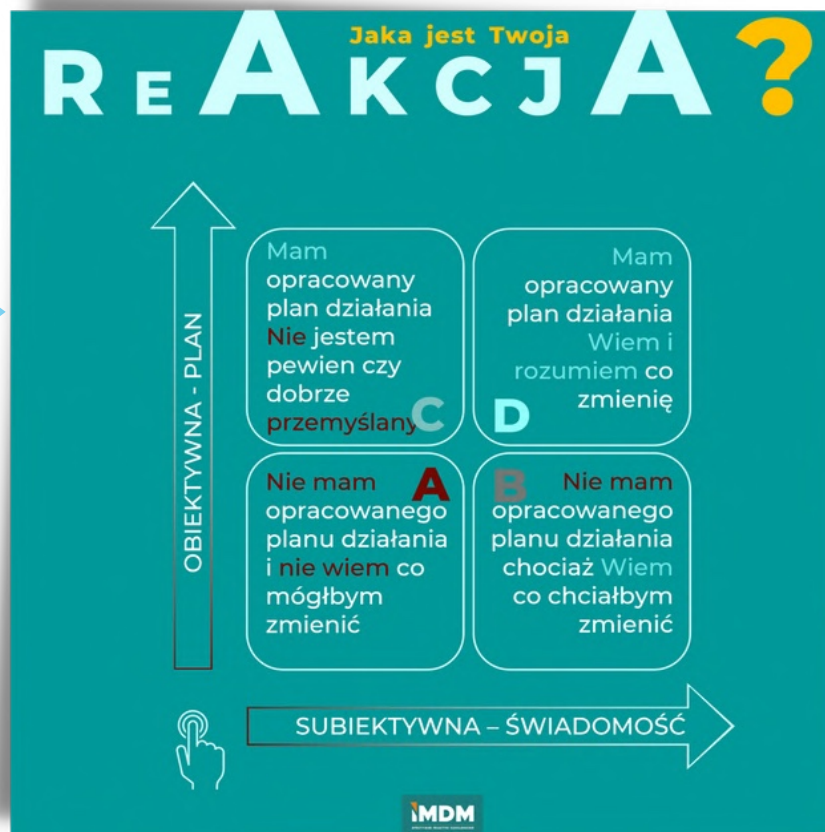


Czy w swoich działaniach kierujesz się planem który opracowałeś?

Czy na bazie świadomości sytuacyjnej działasz bardziej instynktownie, czy też wg przemyślanego planu?

plan obiektywnie

POTWIERDZAM CZY ZMIENIAM SWÓJ PIERWOTNY WYBÓR?
JEŚLI ZMIENIAM:
WYBIERAM ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ MOJĄ
AKTUALNĄ REAKCJĘ



WYBIERZ ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ TWOJE
AKTUALNE WYNIKI

WYNIKI? Jakie są Twoje

ANALIZA WYNIKÓW (vertical axis)

OCENA (horizontal axis)

- C** (top-left): Moje obecnie dobre wyniki **nie** potwierdzają mojej obecnej skuteczności
- D** (top-right): Moje obecne dobre wyniki potwierdzają moją obecną skuteczność
- A** (bottom-left): Moje słabe wyniki **nie** potwierdzają mojej nieskuteczności
- B** (bottom-right): Moje obecnie słabe wyniki potwierdzają moją obecną nieskuteczność

IMDM

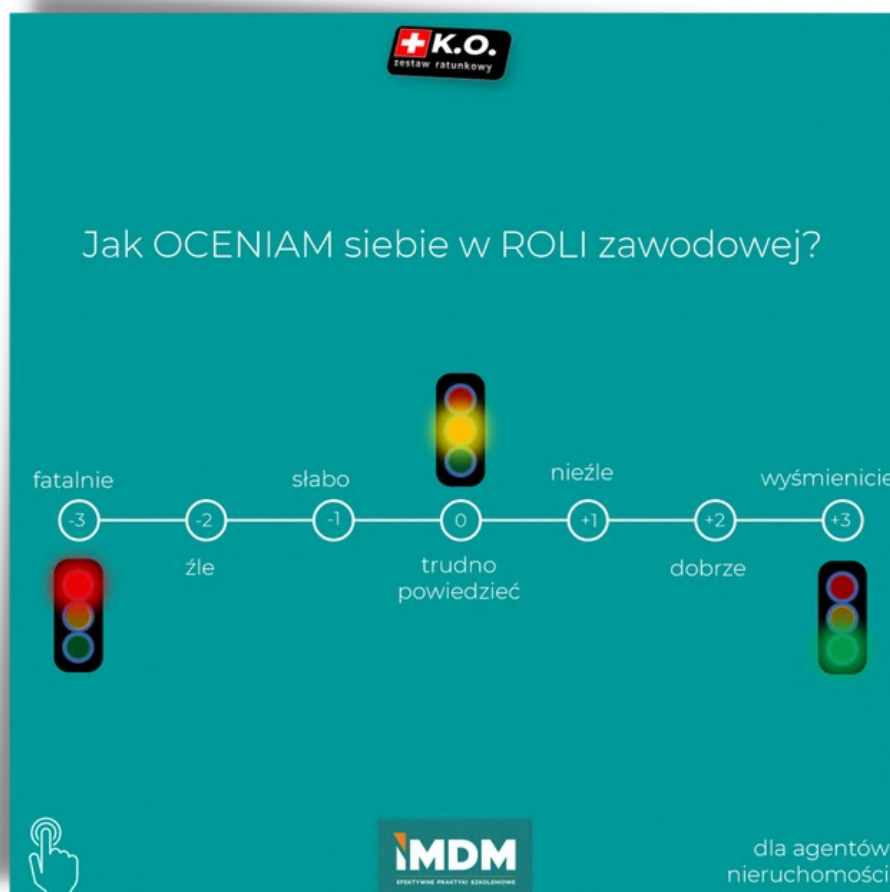
PO WYBRANIU ODPOWIEDZI PRZEJDŹ DO DRUGIEJ
CZĘŚCI ĆWICZENIA - PYTAŃ POMOCNICZYCH: A I B



Za jakiego agenta się uważasz?

Jakie jest Twoje poczucie własnej wartości w zawodowej roli? Odpowiadając, weź pod uwagę, że mowa tu o Twojej zawodowej roli - bez względu na to, jak nisko lub jak wysoko się ocenisz: wystaw ocenę "swojemu agentowi" a nie sobie jako Człowiekowi.

subiektywna ocena roli



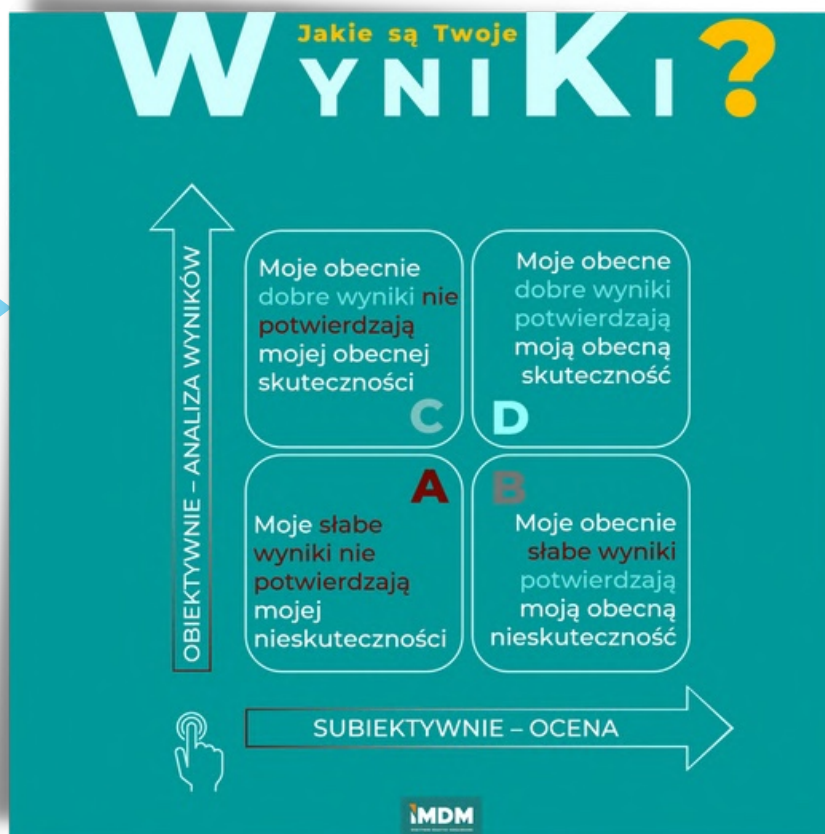


Co przedstawiają Twoje aktualne wyniki?

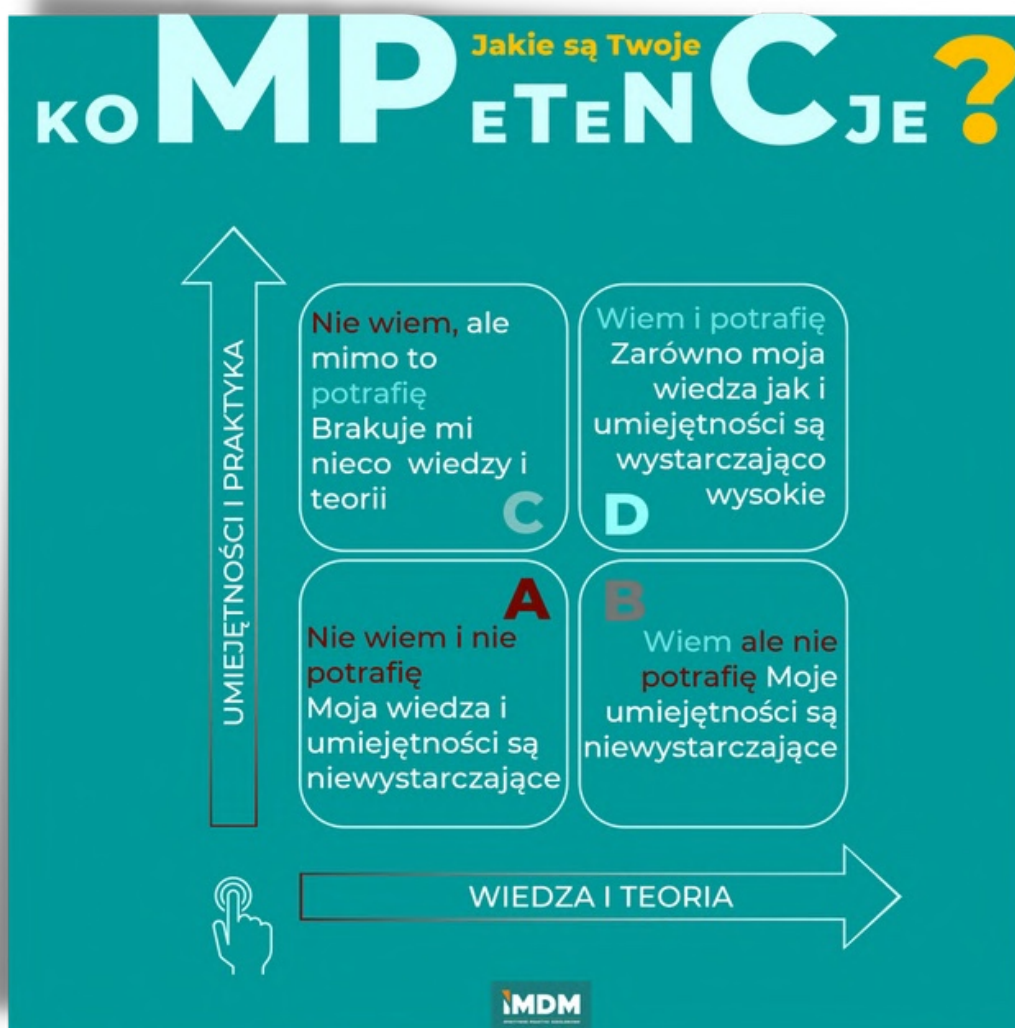
Co obrazują Twoje obecne wyniki, jeśli chodzi o poziom Twojej skuteczności w roli, w obecnej sytuacji?

obiektywna analiza wyniku

POTWIERDZAM CZY ZMIENIAM SWÓJ PIERWOTNY WYBÓR?
JEŚLI ZMIENIAM:
WYBIERAM ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ MOJE
AKTUALNE WYNIKI



WYBIERZ ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ TWOJE
AKTUALNE KOMPETENCJE



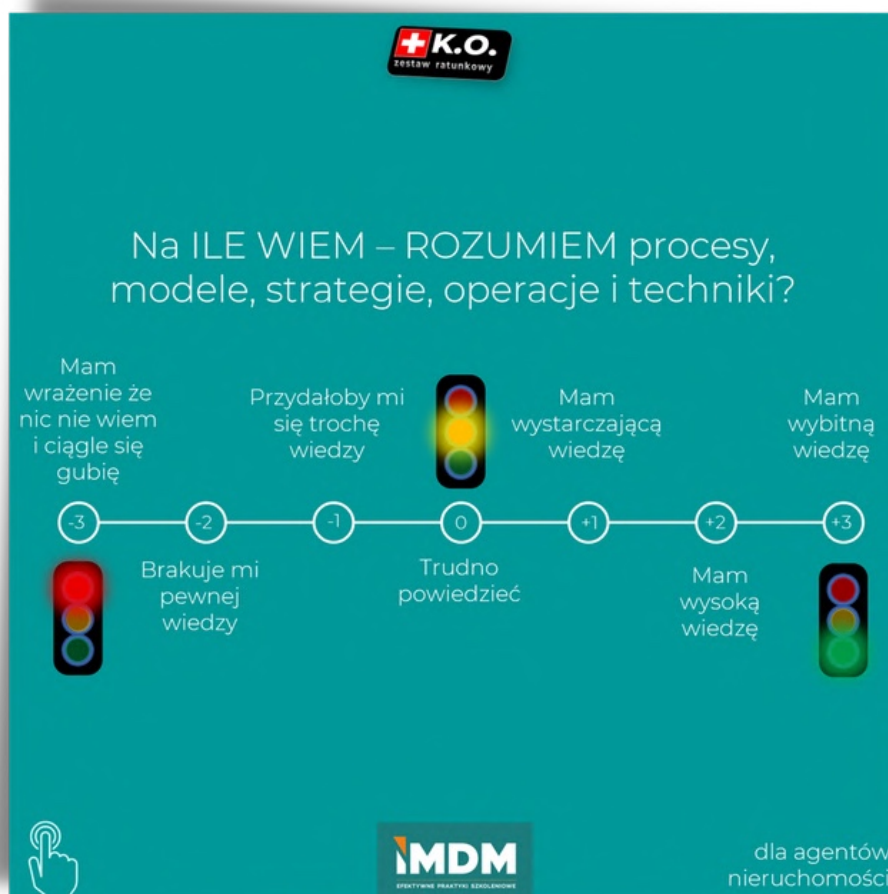
PO WYBRANIU ODPOWIEDZI PRZEJDŹ DO DRUGIEJ
CZĘŚCI ĆWICZENIA - PYTAŃ POMOCNICZYCH: A I B



Na jakim poziomie jest Twoja wiedza?

Jak identyfikujesz swoje zawodowe kompetencje w obszarze Wiedza? W jakim stopniu czujesz się wyedukowany w szerokim tego słowa znaczeniu, jeśli chodzi o zawodową rolę?

kompetencje -wiedza



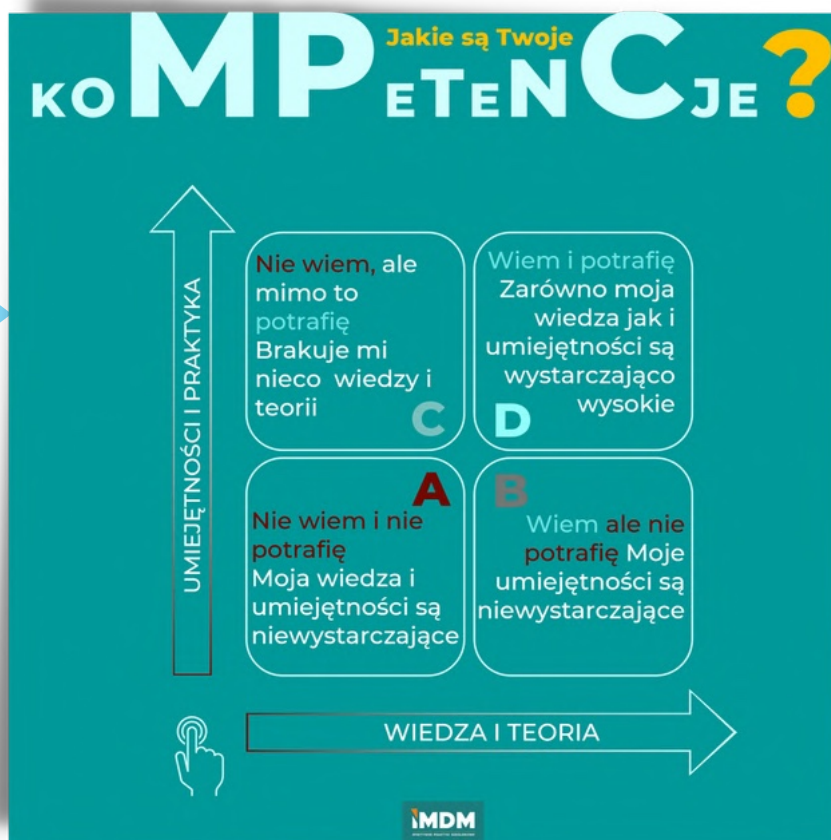


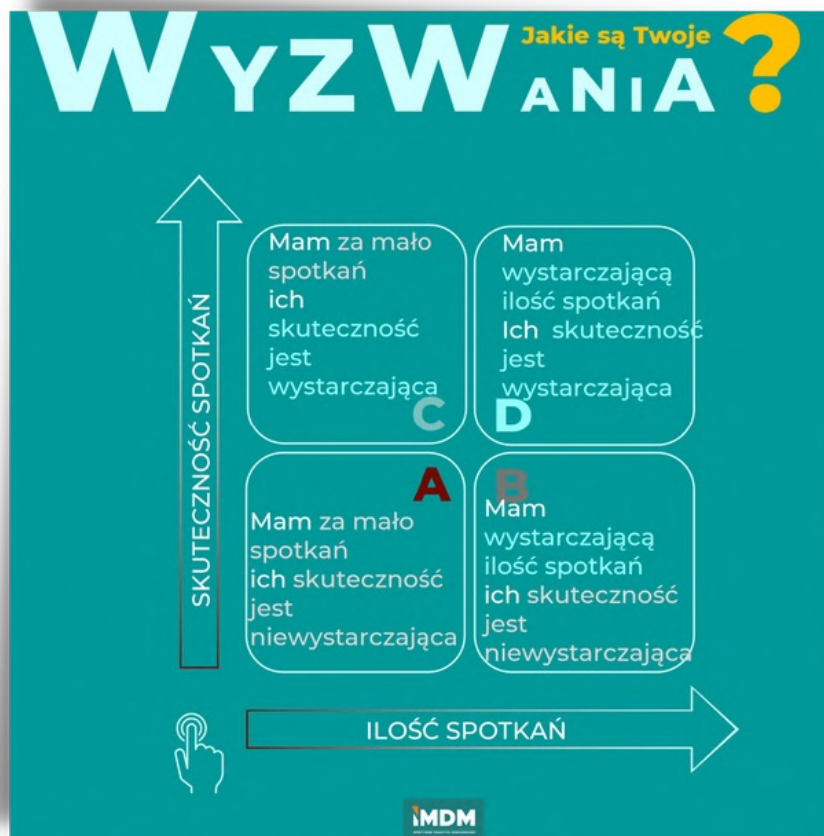
Na jakim poziomie są Twoje umiejętności?

Jak identyfikujesz swoje zawodowe kompetencje w obszarze Umiejętności? W jakim stopniu czujesz się wytrenowany w kluczowych czynnościach A i B – związanych z interakcjami z klientami? Kieruj się wynikami i wskaźnikami efektywności swoich czynności

kompetencje - praktyka

POTWIERDZAM CZY ZMIENIAM SWÓJ PIERWOTNY WYBÓR?
JEŚLI ZMIENIAM:
WYBIERAM ODPOWIEDŹ OBRAZUJĄCĄ MOJE
AKTUALNE KOMPETENCJE





Skuteczność w roli agenta to głównie wypadkowa ILOŚCI i JAKOŚCI Twoich działań. Czy identyfikujesz wyzwania w którymś obszarze?

Zanim odpowiesz, weź pod uwagę, że:

- Przez spotkanie rozumiemy czynność A czyli: prezentację z kupującym lub spotkanie ze sprzedającym w celu przyjęcia nieruchomości
- Miesiąc ma średnio 21 pracujących dni
- "Statystyczny" agent nieruchomości notuje w miesiącu mniej niż 21 spotkań (mniej niż jedno dziennie)
- Czy Twoja obecna ilość spotkań A jest Twoim zdaniem wystarczająca do osiągnięcia wyniku jaki potrzebujesz?

Co do skuteczności spotkań, kieruj się wskaźnikami swoich konwersji (skuteczności przyjęć, średniego wynagrodzenia (ustalenie prowizji), skuteczności prezentacji) Na razie pomiń skuteczność w obszarze czynności B (czyli umawiania spotkań ze sprzedającymi lub umawiania prezentacji).

Odpowiadając weź pod uwagę również poziom swoich wyjściowych oczekiwań co do skuteczności czynności A - co to znaczy "wystarczająco" lub "niewystarczająco" dla Ciebie.

OCZEKIWANIA Jakie są Twoje **?**

OCZEKIWANIA – ZAANGAŻOWANIE

Akceptuję trochę mniej transakcji i jestem gotowy robić więcej spotkań G	Chcę mieć tyle samo transakcji i jestem gotowy robić więcej spotkań H	Chcę mieć więcej transakcji co kiedyś i jestem gotowy robić więcej spotkań I
Akceptuję trochę mniej transakcji i chcę robić tyle samo spotkań D	Chcę mieć tyle samo transakcji i chcę robić tyle samo spotkań E	Chcę mieć więcej transakcji i chcę robić tyle samo spotkań F
Akceptuję trochę mniej transakcji i chcę robić mniej spotkań A	Chcę mieć tyle samo transakcji i chcę robić mniej spotkań B	Chcę mieć więcej transakcji i chcę robić mniej spotkań C

OCZEKIWANIA – WYNIK

IMDM

Jeśli oczekujesz zmiany – to jakiej i w jakim stopniu jesteś w stanie się zaangażować?

Jeżeli prawidłowo wykonałeś poprzednie ćwiczenia, to jest szansa, że Twoja odpowiedź będzie osadzona w rzeczywistości - bez złudzeń i oszukiwania siebie. Zatem będzie to odpowiedź właściwa.

Nie zmienia to faktu, że odpowiedź na powyższe pytanie może być dla Ciebie niełatwa tym bardziej, że odpowiedź jest dla Ciebie - nie innych.

Typowo, większość agentów chciałaby docelowo robić mniej i jednocześnie mieć więcej - to możliwe o tyle, o ile rosną ich kompetencje: przede wszystkim w obszarze umiejętności. Jednak, aby faktycznie dynamicznie rosły - potrzeba najpierw robić dużo więcej spotkań, ponieważ **najważniejsze umiejętności agent wykształca i trenuje w interakcjach z klientami - głównie w terenie.**

Warto wziąć pod uwagę aktualną koniunkturę. Być może wystarczy robiąc tak samo, robić po prostu więcej, aby mieć tyle samo co wcześniej lub mieć tylko nieco mniej? Warto też pamiętać, że co do zasady: **im wyżej pozycjonujesz swoje oczekiwania, tym więcej zaangażowania i wysiłku optaca Ci się założyć.**

Za Tobą seria ćwiczeń. Pozwól sobie na chwilę refleksji, zanim przejdiesz dalej. Zakładając, że będąc w kryzysie odpowiedzialności, bez motywacji do działania - **To czy Twoje szczere odpowiedzi, na postawione pytania skłoniły Cię, do zmiany perspektywy pewnych swoich przekonań?**

- Czy zestawienie swoich subiektywnych odczuć z obiektywnymi faktami - sprawiło, że inaczej spojrzę na pewne sprawy, czy też raczej wywołało w Tobie irytację?
- Czy udało Ci się odnaleźć odpowiedź, na pytanie: dlaczego - tak naprawdę - Ci się nie chce lub czego Ci brakuje w obszarze kompetencji, aby pewne czynności stały się dla Ciebie łatwiejsze?
- Czy zastanawiałeś się lub zaobserwowałeś, czy - a jeśli tak - to jak różni się Twoje ewentualne poczucie zmartwienia w zależności od tego czy dotyczy rynku czy osobistej sytuacji? I jak ma się to do Twojego nastawienia na przyszłość - ponownie: rynku a Twojej osobistej sytuacji? Czy skłoniło Cię to do jakichś wniosków?
- W końcu, czy zaobserwowałeś, że analizując efektywność swojej zawodowej roli, nawet jeśli byłeś wobec niej krytyczny - wciąż możesz czuć się w porządku jako Człowiek i możesz przestać brać pewne rzeczy "do siebie" w zawodowej roli?
- I najważniejsze: Czy zestawiając swoje oczekiwania ze swoją gotowością do działania, zaobserwowałeś coś szczególnego? Jeśli tak. Nie wahaj się tego nazwać.

Jeżeli wykonałeś ćwiczenia prawidłowo: z namysłem i nie spiesząc się - to szansa na to, że się "odtrułeś" jest wysoka.

Odzyskiwanie asertywnego, opartego o fakty wglądu w rzeczywistość, nie jest ani proste ani łatwe, kiedy jest się w k.o. - być może powyższe ćwiczenia i pewne wskazówki ułatwiły Ci to w jakimś stopniu i ponownie nawiązałeś kontakt z tą częścią siebie, która jest asertywnym, odpowiedzialnym dorosłym, który chce i będzie potrafił ogarnąć swój zawodowy świat i co za tym idzie wynik.

Aby się w tym samodzielnie upewnić, wykonaj ostatnie ćwiczenie w tej części.

Przed Tobą ostatnie ćwiczenie w tej części. Jeżeli chcesz je wykonać właściwie, weź pod uwagę **różnice pomiędzy jakością odpowiedzi a jakością wyniku**.

Podobnie jak w przypadku poprzednich ćwiczeń: jakiegokolwiek odpowiedzi wybierzesz, będą one prawidłowe, jeżeli tylko dokonasz szczerego wyboru. Nie można zaznaczyć "źle". Będą to po prostu prawidłowe odpowiedzi agenta o pewnym stopniu dojrzałości w zawodowej roli - mniejszym lub większym. Nie zmienia faktu, że Twoje odpowiedzi będą prawidłowe.

Jeżeli zaś chodzi o wynik ostatniego ćwiczenia, które za chwilę wykonasz, to będzie on odzwierciedlał status Twojego poczucia odpowiedzialności w zawodowej roli.

Bez względu na to jakie odpowiedzi wybierzesz w tym ćwiczeniu, to **jeżeli na ostatnie ze stwierdzeń zdecydujesz odpowiedzieć:**

- **NIE**

- oznaczać to będzie, że nie jesteś gotowy w pełni wziąć odpowiedzialności, zatem wciąż oczekujesz, że inni ludzie bądź zdarzenia w jakimś stopniu, rozwiążą za Ciebie aktualne wyzwania w zawodowej roli.

Ta odpowiedź będzie w porządku, bo to Twoja odpowiedź - wydrukuj i podpisz swoją deklarację z właściwą datą, potwierdzając swoje stanowisko w tej kwestii przed samym sobą.

- **TAK**

- oznaczać to będzie, że świadomy swoich przyszłych decyzji, działań i zaniechań - bez względu na ich adekwatność do sytuacji czy opłacalność, - bierzesz pełną odpowiedzialność za swój wynik w zawodowej roli agenta nieruchomości.

Ta odpowiedź również jest w porządku, bo to Twoja odpowiedź - wydrukuj i podpisz swoją deklarację z właściwą datą, potwierdzając swoje stanowisko w tej kwestii.

„Tylko w przypadku, jeżeli jesteś gotów działać, podejmując wysiłek i licząc się z trudnościami - w jasnym celu: poprawy swoich wyników w zawodowej roli, której główną funkcją jest zarabianie pieniędzy - jest sens, aby rozpocząć pracę nad planem naprawczym. Masz pełne prawo wymagać od swojego szefa, menedżera niezbędnego wsparcia w potrzebnym, zidentyfikowanym zakresie, biorąc jednocześnie odpowiedzialność za rezultat. Jeżeli faktycznie jesteś na to gotowy i będziesz działał z determinacją w oparciu o przemyślany plan - to możesz być spokojny o wynik, który sam dla siebie zrobisz.”



DEKLARACJA ODPOWIEDZIALNOŚCI W ZAWODOWEJ ROLI AGENTA NIERUCHOMOŚCI

Jestem gotów mniej martwić się tym, na co nie mam realnego wpływu i przestać na to narzekać do siebie i innych?

TAK

NIE

Jestem gotów faktycznie zaangażować się w to, na co mam realny wpływ?

TAK

NIE

Jestem gotów zrezygnować z wymówek i nie usprawiedliwiać swoich niepowodzeń inaczej, niż biorąc za nie pełną odpowiedzialność?

TAK

NIE

WIEM, których i ile czynności operacyjnych optaca mi się robić: więcej/mniej/zacząć/przestać/nie zmieniać ilości?

TAK

NIE

Jeżeli powyższe NIE to jestem gotów podjąć wysiłek aby się **skonsultować** w tym zakresie?

TAK

NIE

ROZUMIEM sposoby realizacji kluczowych czynności A i B, które to czynności zasadniczo zbliżają mnie do transakcji?

TAK

NIE

Jeżeli powyższe NIE to czy jestem gotów podjąć wysiłek aby się **wyszkolić** w tym zakresie?

TAK

NIE

POTRAFIĘ w czynności A i B na tyle skutecznie, że poziom moich umiejętności jest co najmniej wystarczający i jednocześnie nie sabotuje w istotny sposób mojego wyniku?

TAK

NIE

Jeżeli powyższe NIE to czy jestem gotów podjąć wysiłek aby się **wytrenować** w tych czynnościach?

TAK

NIE

Jestem gotów podjąć optacalne działania pomimo trudności jakie będę napotykać po drodze?

TAK

NIE

Ostatecznie biorę pełną odpowiedzialność za mój wynik w roli
agenta nieruchomości

TAK

NIE

Data i Podpis

**BĘDĄC W PEŁNI
ODPOWIEDZIALNYM ZA
JAKOŚĆ
MOICH
DECYZJI
ORAZ
ILOŚĆ JAKOŚĆ
I ADEKWATNOŚĆ
MOICH
DZIAŁAŃ I
ZANIECHAŃ
POZOSTAJĘ
W ZNACZNEJ MIERZE
ODPOWIEDZIALNYM
ZA SKUTKI
WYNIKAJĄCE Z
POWYŻSZYCH
DLA MNIE
I
DLA INNYCH**

ROZDZIAŁ 2

Zawodowa świadomość sytuacyjna



W tym rozdziale m.in.:

- Rozpoczniesz pracę nad 1 etapem swojego planu naprawczego:
- Zbadasz swój market
- Odwołując się do swoich historycznych i obecnych wyników, określisz kluczowe parametry, wskaźniki i konwersje:
 - Transakcyjne
 - Popytowe
 - Podażowe
- Porównasz wskaźniki wyciągając asertywne wnioski



POSTAWA
ŻYCIOWA KTÓRA
CHARAKTERYZUJE SIĘ
TRZEŻWĄ OCENĄ RZECZYWISTOŚCI
POPRCZYZ WYBÓR ADEKWATNYCH ŚRODKÓW
KTÓRE DO TAKIEJ ANALIZY OPŁACALNIE PROWADZĄ

REALIZM

„Opracowanie planu naprawczego – bez oparcia we wskaźnikach, konwersjach – jest jak planowanie wejścia na K2 wg założenia, że najważniejsze to chcieć a reszta jakoś pójdzie... Kończy się to bardzo słabo. Pokonanie kryzysu odpowiedzialności i słabych wyników to nie wyprawa na osiedlową górkę.

Wynik planu naprawczego nie opiera na samej wierze w plan. To raczej zaufanie w plan opiera się na wyniku, który został wymodelowany w oparciu o twarde dane – m.in.: wyniki historyczne obrazujące Twoją skuteczność operacyjną i finansową. Zaczynj od ich zebrania.”



Plan naprawczy

Dopiero po zakontraktowaniu z samym sobą Deklaracji Odpowiedzialności - Dojrzałości, rozpoczyna się właściwy proces wychodzenia z k.o. i dopiero wtedy - po odtruciu, kiedy odzyskaliśmy dorosły i asertywny wgląd w rzeczywistość jest sens zastanowić się nad rozwiązaniem - czyli, w omawianym tutaj przypadku - w jaki sposób pokonać trudności w celu odzyskania przychodowości na oczekiwanym poziomie.

Podstawą właściwego planu, są dane wyjściowe - informacje, które pozwolą nam podjąć lepsze decyzje kiedy planujemy czy - a jeśli tak - to co zmienić w obrębie ILOŚCI naszych działań oraz zaniechań oraz oczywiście ich JAKOŚCI.

Proces omawianego tu planu naprawczego, składa się 3 etapów i 3 kroków w każdym z nich.

- W etapie pierwszym **zbierasz dane**
- W etapie drugim **opracowujesz plan**, poddając zebrane dane gruntownej analizie, modelując oczekiwany rezultat i warunki jakie muszą po drodze zaistnieć, aby rezultat osiągnąć.
- W etapie trzecim **realizujesz plan w działaniu**, dokonując w razie potrzeby korekt - na poziomie planu oraz na poziomie swojej zawodowej roli, rozwijając najbardziej potrzebne umiejętności, które zwiększą efektywność Twoich działań.



Krok 1. Zbadaj swój rynek i market

To istotna kwestia, od której optaca się zacząć, choć jeśli pośredniczych w niewielkim mieście lub na bardzo wąskim markecie, z zebraniem pewnych danych może być trudniej - ponieważ te ogólnodostępne, dotyczą kilkudziesięciu miast a w szczególności 7 największych. Dodatkowo niektóre z nich są publikowane z dużym opóźnieniem.

Niemniej jednak, dysponując danymi historycznymi, możesz pewne dane wymodelować, z niedużym marginesem błędu. W razie wątpliwości jak to zrobić, skonsultuj się najpierw ze swoim szefem lub menedżerem. Przykłady przydatnych danych znajdziesz w dalszej części publikacji, w części menedżerskiej.

Znając swój rynek i market możesz o wiele dokładniej określić realną perspektywę transakcyjną na nim - zarówno ogólnie jak i dla funkcjonującym na Twoim rynku agencji, a tym samym dla swojego biura i siebie.

Dzięki temu, planując przyszłą przychodowość zmniejszasz margines błędu pomiędzy niedoszacowaniem potencjału a jego przeszacowaniem.

Co zbadać w pierwszej kolejności?

Spójrz na grafiki. Zobaczysz zestawienie danych makro (ogólnopolskich) z lokalnymi dla przykładowego miasta: Jeleniej Góry. Pewne dane są dostępne (czarny kolor) inne (na czerwono) zostały wymodelowane.

Dzięki zestawieniu z tego konkretnego przykładu, agent lub menedżer w miarę dokładnie, może później szacować np. potencjał transakcyjny na ostatni Q br. dla swojego zespołu lub agenta

	DANE MAKRO		
	2020	2021	2022
Transakcje ogółem	504870	614260 (+21,67%)	b.d.
Transakcje nieruchomości lokalowe	220600	270466 (+22,60%)	b.d. około 195 tys? (-27,9%?)
Umów kredyty hipoteczne	141,6 tys.	182500 (+28,88%)	108,1 tys. do 09`22 ??? (około 130 - 140 tys) łącznie do końca b.r. (-29%)
Rynek /market	JELENIA GÓRA		
Transakcje nieruchomości lokalowe	784 R.P.-150 R.W.-634	b.d. około 961	modelowanie około 682
Inne obliczenia, założenia i szacunki	<ul style="list-style-type: none"> • Udział J.C. w transakcjach (n.l.) w Polsce: 0,35% • Biur i agencji w J.G.: około 60 • Udział biur w transakcjach: 30% 		
Szacowana ilość transakcji poprzez biura	235	288	204
PRZYKŁAD:	BIURO XYZ		
Transakcje nieruchomości lokalowe	35	45	29
Udział transakcji ogólnie	4,46%	4,68%	4,25%
Udział transakcji biura	14,89%	15,62%	14,21%

Krok 2. Zbadaj swoje historyczne KPI

	BIURO XYZ	Agentka Marta	
Transakcje do 09`22	26	9	1 NT/mc
Transakcje Q1`22	12	4	1,33 NT/mc
Transakcje Q2`22	9	3	1 NT/mc
Transakcje Q3`22	5	2	0,66 NT/mc
Transakcje Q4`22	3 ???	?	?
Modelowane transakcje b.r.	29	?	?

KPI czyli kluczowe wskaźniki efektywności (z ang. Key Performance Indicators) obrazują szeroko pojętą efektywność Twoich działań – opierają się na liczbach, cyfrach i faktach i są osadzone w konkretnym przedziale czasowym.

KPI's mogą pomóc Ci śledzić i monitorować postępy w ramach wcześniej założonych celów albo obrazować efektywność Twoich działań w ujęciu historycznym – i na tym właśnie aspekcie (historycznym) skupisz się w pierwszej kolejności, zanim dokonasz korekt w działaniu. Nie oplota Ci się korygować kursu „na czuja” – oprzyj się na faktach, a nie przeczuciach.

O ile się „cofnąć” w czasie? Odpowiedź nie jest prosta, aczkolwiek warto mieć na uwadze, że oprócz ilości danych równie ważna jest ich jakość. Zatem:

- **jeżeli nie dokumentujesz regularnie i dokładnie ilości działań i efektów** - musisz niestety odwołać się do własnej pamięci, określając poszczególne wartości „w przybliżeniu” „około” itd. Te wyniki nie będą dokładne, ale i tak oplota Ci się wykonać ćwiczenie. Wróć się do okresu, kiedy Twoje wyniki były dobre lub przynajmniej znośne i postaraj się określić je w czasie kwartału.
- **Jeżeli dokumentujesz regularnie i dokładnie ilość działań i efektów** – to wspaniale. Dzięki temu lepiej i dokładniej wymodelujesz ilość przyszłych działań oraz swoje efekty. Zaczynij od okresu, kiedy Twoje wyniki były dobre lub przynajmniej znośne. Zbadaj okres od minimum kwartału do nawet roku wstecz w zależności od potrzeb i możliwości.

„Niestety wciąż są biura, w których z różnych przyczyn nie funkcjonuje kultura mierzenia efektywności. W konsekwencji planowanie działań, modelowanie wyników agentów obarczone jest dużym błędem. Dokumentowania działań nie wymyślono po to, aby obciążać kogoś dodatkową pracą. Niektórzy agenci wyrażają opinię, że to „korporacyjna smycz” itp. – tymczasem dla odpowiedzialnego agenta i szefa to oplotalna rutyna, która ma pomagać w dokonywaniu korekt i podejmować oplotalne, rozsądne decyzje, planując działania i modelując ich efekty. Warto to zrozumieć. Jeżeli w Twoim biurze nie mierzycie efektywności, zacznij to robić samodzielnie dla siebie - warto”



Tabele z którymi się zapoznasz, zawierają **wybrane, przykładowe parametry, które oplota Ci się zbadać**, aby Twój plan naprawczy był mocno osadzony w rzeczywistości i miał szansę realizacji. Wskaźniki oznaczone są kolorami:

- **konieczne** - niezbędne, by zacząć planować
- **wskazane** - nie są konieczne, ale są bardzo przydatne do modelowania precyzyjności planu i wyniku
- **dodatkowe** - przydatne w pewnych okolicznościach

W kolejności zbadaj następujące grupy wskaźników efektywności:

- TRANSAKCYJNE
- POPYTOWE
- PODAŻOWE

Najpierw zbadaj wskaźniki transakcyjne, w badanym okresie historycznym. Im więcej wskaźników potrafisz zidentyfikować, tym właściwsze wnioski wyciągniesz w dalszej części pracy nad planem

Poniższa tabela to tylko przykład i nie zawiera wszystkich KPI, uwzględnia nie tylko transakcje ogółem ale także w wybranych typach nieruchomości. Tworząc własną tabelę, weź to pod uwagę, jeżeli pośredniczych np. tylko na domach i działkach

Prior. Smb1	Wybrany KPI (TRANSAKCYJNE)	KPI historia x Q	KPI aktualny Q/mc/inne	Zmiana
T-1	Nowych Transakcji (NT) w badanym okresie			
T-2	Nowych Transakcji/mc (średnio w miesiącu)			
T-3	Średnia przychodowość z pojedynczej transakcji – ogólnie (w złotych, po uwzględnieniu Twojego udziału w przychodzie)			
T-4	Czas pomiędzy NT/NT (średnio dni)			
T-5	Ilość nowych transakcji z przyjęć na wyłączność			
T-6	Średni czas sprzedaży oferty wyłączność			
T-7	Skuteczność sprzedaży ofert wyłączność (w procentach)			
T-8	Ilość nowych transakcji z przyjęć open			
T-9	Średni czas sprzedaży oferty open			
T-10	Skuteczność sprzedaży oferty open (w procentach)			
T-11	NT w sprzedaży mieszkań (średnio w miesiącu)			
T-12	NT w sprzedaży domów (średnio w miesiącu)			
T-13	NT w sprzedaży działek (średnio w miesiącu)			
T-14	Średnia przychodowość z pojedynczej transakcji – sprzedaż (ile złotych? po uwzględnieniu Twojego udziału w przychodzie)			
T-31	NT w wynajmie mieszkań (średnio w miesiącu)			
T-32	NT w wynajmie domów (średnio w miesiącu)			
T-33	NT w wynajmie (komercja) (średnio w miesiącu)			
T-34	Średnia przychodowość z pojedynczej transakcji – wynajem (ile złotych? po uwzględnieniu Twojego udziału w przychodzie)			

Następnie zbadaj wskaźniki popytowe. Poniżej znajdziesz przykładowe tabele, które mogą być w tym pomocne. Pamiętaj jednak, aby uwzględniać model w jakim pośredniczych.

Prezentowane przykłady są uniwersalne, bez względu na to czy pośredniczych tylko na wyłącznościach, czy umowach otwartych, w trybie mieszkany oraz w jakim modelu.

Prior. Smb1	Wybrany KPI (POPYTOWE)	KPI historia x Q	KPI aktualny Q/mc/inne	Zmiana
Pp-1	Prezentacji ogółem			
Pp-2	Zapytań ogółem			
Pp-3	Średnio prezentacji w mcu			
Pp-4	Średnio zapytań w mcu			
Pp-5	Ilość nowych zapytań w miesiącu (od nowych klientów)			
Pp-6	Ilość prezentacji do ilości nowych zapytań			
Pp-7	Ilość prezentacji do ilości wysłanych dopasowań			
Pp-8	Zapytań na open			
Pp-9	Zapytań na wyłączność			
Pp-10	Średni czas od pierwszego kontaktu do transakcji			
Pp-11	Średnia ilość oglądanych nieruchomości/jednego klienta			
Pp-12	Średnia ilość prezentacji z 1 klientem do transakcji			
Pp-13	Ilość klientów w bieżącej obsłudze w mcu			
Pp-14	Prezentacji mieszkań			
Pp-15	Zapytań mieszkań			
Pp-16	Prezentacji domów			
Pp-17	Zapytań domów			
Pp-18	Prezentacji działek			
Pp-19	Zapytań działek			
Pp-20	Prezentacji komercja			
Pp-21	Zapytań komercja			
Pp-22	Prezentacji Najem			
Pp-23	Zapytań Najem			

Następnie zbadaj wskaźniki podażowe, uwzględniając model w jakim działasz oraz typ nieruchomości w jakich się specjalizujesz

Prior. Smbi	Wybrany KPI (PODAŻOWE)	KPI historia x Q	KPI aktualny Q/mc/inne	Zmiana
Pd-1	Przyjęte oferty (ogółem, ilość)			
Pd-2	Przyjęte oferty (średnio w m-cu, ilość)			
Pd-1a	Przyjęte oferty – źródło rekomendacja (ogólnie ilość)			
Pd-2a	Przyjęte oferty – źródło rekomendacja (średnio w m-cu ilość)			
Pd-1b	Przyjęte oferty – źródło cold call (ogólnie ilość)			
Pd-1b	Przyjęte oferty – źródło cold call (średnio w m-cu ilość)			
Pd-3	Skuteczność przyjęć (ogółem, średni %)			
Pd-3a	Skuteczność przyjęć – źródło rekomendacja (średni %)			
Pd-3b	Skuteczność przyjęć – źródło cold call (średni %)			
Pd-4	Przyjęte oferty na wyłączność (ogólnie)			
Pd-5	Przyjęte oferty na wyłączność (średnio w m-cu)			
Pd-6	Skuteczność przyjęć na wyłączność (średni %)			
Pd-7	Przyjęte oferty open (ogólnie ilość)			
Pd-8	Przyjęte ofert open (średnio w m-cu, ilość)			
Pd-9	Skuteczność przyjęć open (średni %)			
Pd-10	Ofert open konwertujących w wyłączność (średni %)			
Pp-11	Ofert open konwertujących w wyłączność (średni czas-dni)			
Pp-12	Wysokość prowizji netto (średni %)			
Pp-13	Wysokość prowizji netto (w złotych, średnio)			
	Przyjęte oferty sprzedaż ogółem			
Pp-14	Przyjęte mieszkania sprzedaż			
Pp-31	Przyjęte domy sprzedaż			
Pp-32	Przyjęte działki sprzedaż			

Teraz, po zebraniu w.w. danych, możesz zobrazować najważniejszy z parametrów, agregując dostępne KPI - czyli statystyczną historyczną pojedynczą transakcję:

Prior. SmbI	Wybrany KPI (HISTORYCZNA TRANSAKCJA)	KPI Średnio w xQ 2021*	KPI Średnio W xQ 2022*	Zmiana % +/-/b.z.
Ht - 1	Na jaką umowę?			
Ht - 2	Ile średnio prezentacji/NT?			
Ht - 3	Ile czasu od zlecenia do umowy?			
Ht - 4	Ile było średnio zapytań na ofertę?			
Ht - 5	Jakie główne źródło zapytania?			
Ht - 6	Jakie główne źródło prezentacji? (dopasowanie, zapytanie bezp)			
Ht - 7	Jakie źródło klienta popytowego? (zapytanie bezp, reko, inne)			
Ht - 8	Ile obejrzał ze mną zanim kupił?			
Ht - 9	Ile czasu od zapytania do umowy przedwstępnej lub pw (jeśli cash)?			
Ht-10				

Te historyczne dane powinny być uśrednione. Szukasz odpowiedzi na szereg pytań typu:

Ile średnio prezentacji musiałem robić, aby doprowadzić do jednej statystycznej historycznej transakcji?

Ile średnio miałem zapytań na nieruchomości zanim się sprzedała?

Ile średnio oglądał ze mną nieruchomości statystyczny kupiec zanim ze mną coś kupił?

itd

Uzyskane odpowiedzi dotyczą historycznego okresu, kiedy Twoja efektywność i przychody były zadowalające. Aby opracować plan na teraz potrzebujesz uzupełnić tabelę o aktualne wskaźniki...czyli:

Krok 3. Zbadaj swoje obecne KPI

W przedostatniej kolumnie wpisz uśrednione wskaźniki obrazujące Twoją obecną efektywność.

Pojawia się pytanie jaki okres badać w tym przypadku? Jest kilka opcji.

- Możesz np. zbadać ostatni miesiąc lub kwartał – **ten okres, który identyfikujesz jako obiektywnie słabszy pod kątem efektywności działań i jednocześnie na tyle krótki, że obrazuje on obecne aktualne wskaźniki Twojej efektywności**
- Możesz też, **znając średni czas swojego wcześniejszego cyklu transakcyjnego (w zależności od skuteczności operacyjnej agentów, może się on kształtować różnie) ustalić właśnie taki okres.** Pamiętaj jednak, że nawet jeśli obecnie notujesz więcej niż 1 nową transakcję miesięcznie, to raczej nie optaca się badać okresu krótszego niż miesiąc. Jeżeli zaś, średnio notujesz mniej niż jedną nową transakcję miesięcznie (np. 0,7 NT/mc) to badając obecne kpi nie cofaj się w czasie zbyt daleko.
- **Najczęściej trafnym okresem obrazującym obecne wskaźniki efektywności jest okres kwartału (IQ)** - zatem jeżeli nie masz dużej wprawy w stosowaniu badania efektywności, lub nie dysponujesz zaawansowanym CRM, który zlicza KPI i obrazuje danych w zadanych interwałach - kierując się przedstawionymi tabelami, stwórz prosty arkusz excel z najważniejszymi wskaźnikami i badaj je regularnie.

Krok 4. Porównaj kluczowe wskaźniki

UWAGA: Aby wynik w ostatniej kolumnie był miarodajny potrzebujesz wziąć pod uwagę,

w jakim okresie badałeś historyczne wyniki a w jakim obecne i w razie potrzeby (jeśli okresy są różne) dokonać stosownych obliczeń.

PRZYKŁAD:

Jan zbadał historyczne KPI w czasie wybranego kwartału (3miesiące) w 2021r. – był to czwarty kwartał, czyli od listopada do grudnia.

Ponieważ w owym czasie jego cykl transakcyjny wynosił 30 dni – to badając swoją obecną efektywność założył okres 1 miesiąca. W związku z tym zanim dokonał porównania pomiędzy historycznymi i obecnymi wskaźnikami, niektóre wartości historyczne potrzebował podzielić przez 3 i dopiero wtedy zestawiał z obecnymi.

Najpierw porównaj te wskaźniki, które w jasny sposób wskażą, czy a jeśli tak, to „o ile” obsunął się Twój rynek (zakładając, że Twoje działania - jeśli chodzi o ich ilość - nie uległy zasadniczej zmianie).

Zacznij od następujących wskaźników:

- **Ilość przyjęć** (wzrostą/bez zmian/spadła) – jeśli zmiana, to o ile (procentowo/liczbowo)
- **Ilość zapytań popytowych** (wzrostą/bez zmian/spadła – jeśli spadła, to o ile (procent/liczbowo)
- **Ilość prezentacji** (wzrostą/bez zmian/spadła – jeśli spadła, to o ile (procentowo/liczbowo)
- **Efektywność prezentacji** (wzrostą/bez zmian/spadła – jeśli spadła, to o ile (procentowo/liczbowo)
- **Ilość transakcji** (wzrostą/bez zmian/spadła) – jeśli spadła, to o ile (procentowo/liczbowo)

Krok 5. Wnioskujej pomysły wymodeluj

Jeżeli poddasz asertywnej analizie choćby te podstawowe wskaźniki to szybko zrozumiesz, ile potrzebujesz mieć obecnie:

- Przyjęć, aby wygenerować odpowiednią ilość zapytań
- Zapytań, aby wygenerować odpowiednią ilość prezentacji
- Prezentacji, aby wygenerować odpowiednią ilość transakcji

Dodatkowo zrozumiesz czy a jeśli tak to o ile potrzebujesz zwiększyć ilość spotkań obecnie (przyjęć, prezentacji) aby doprowadzić do jednej nowej transakcji, biorąc poprawkę na obecne warunki rynkowe.

UWAGA: Na tym etapie, nie zastanawiasz się JAK to zrobisz. To błąd. Celem jest zidentyfikowanie CO potrzebuje się najpierw wydarzyć, KTÓRE wskaźniki i O ILE muszą się zmienić, na t.zw. lejku, abyś otrzymał pożądany rezultat w zaplanowanym czasie - czyli transakcje.

Prior. Smb1	Wybrany wskaźnik (konieczna minimalna ILOŚĆ w czasie)	ilość
PI-1	Ile potrzebuję minimlanie NT/mc?	
PI-2	Ilu zatem potrzebuję prezentacji/nt?	
PI-3	Ile w takim razie potrzebuję nowych zapytań/ jedną prezentację?	
PI-4	Ile potrzebuję wysłać dopasowań aby wygenerować jedną prezentację?	
PI-5	Ilu średnio prezentacji potrzebuję z jednym klientem, aby podjął decyzję o zakupie?	
PI-6	Ilu nowych klientów potrzebuję minimum?/mc	
PI-7	Ilu hotów-kupców potrzebuję minimum?/mc	
PI-8	Ile zatem ogólnie klientów popytowych potrzebuję mieć w bieżącej obsłudze?/mc	
PI-9	Ile w takim razie ofert potrzebuję przyjąć?	
PI-10	Ile zatem spotkań z klientami sprzedającymi potrzebuję zrobić, aby to osiągnąć?	
PI-11	Ile spośród tych spotkań wygeneruję z poleceń?	
PI-12	Ile zatem rozmów telefonicznych „na zimno” wykonać, aby skutecznie umówić pożądaną ilość spotkań?	

Czego opłaca mi się **robić** WIĘCEJ?

Czego opłaca mi się **robić** MNIEJ?

Co opłaca mi się **ZACZAĆ** **robić**?
(czego dotychczas w ogóle nie robiłem)

Co opłaca mi się **PRZESTAĆ** **robić**?
(co dotychczas robiłem niepotrzebnie)

Co opłaca mi się **robić** INACZEJ?

„Mając głęboki wgląd w wyniki i poddając je głębokiej analizie, możesz zacząć planować z sensem.

Najpierw określ **czego** i **ile** potrzebujesz robić, aby osiągnąć. Często **działania ilościowe** wystarczą – praca efektem skali na wymodelowanych konwersjach to spokojny sen. Zadbaj o właściwą ilość i bądź gotów być zmęczony, ale zadowolony.

Chcesz docelowo robić mniej i jednocześnie utrzymać wynik albo nawet go zwiększyć? Robiąc **najpierw dużo spotkań** szybko zrozumiesz czy w ogóle (a jeśli tak), to **które** umiejętności potrzebujesz zdobyć lub poprawić, aby **potrafić** osiągnąć szybciej, łatwiej, skuteczniej i móc dzięki temu robić mniej - Natenczas pracuj nad **jakością działań** (trenując swoje umiejętności). Najpierw masa potem rzeźba – to naprawdę ma sens.”



Krok 6. Zaplanuj rodzaj i ilość działań A i B

Dopiero teraz, kiedy w oparciu o dane wymodelowałeś potrzebną a wręcz niezbędną ilość czynności, możesz zacząć osadzać swoje działania w czasie.

Z niezłą dokładnością wiesz czy a jeśli tak to o ile zwiększyć "pótkę z ofertami" aby mieć potrzebą ilość zapytań.

Jakie to powinny być oferty?

Ile musisz zrobić spotkań aby je pozyskać, ile telefonów wykonać itd

- Zaplanuj czynności A (przyjęcia i prezentacje)
- Zaplanuj czynności B (umawianie przyjęć i umawianie prezentacji)

Krok 7. Działaj mierząc wyniki i skuteczność

Dokładnie i skrupulatnie, dokumentuj swoje działania, ich ilość oraz efekty, a także pozostałe wskaźniki popytowe, podażowe i transakcyjne, głównie oparte o zmienną zapytań popytowych, zarówno nowych jak i tych klientów, których masz w bieżącej obsłudze, nawet jeśli są tylko leadami.

Dzięki temu, jak pilot, który patrzy na instrumenty pokładowe, będziesz wyraźnie widzieć, czy zbliżasz się do celu, czy w zaplanowanym czasie, czy jesteś na kursie czy też z niego zbaczasz.

Jeżeli w Twoim biurze dysponujesz wsparciem doświadczonego menedżera, to będzie ono tym skuteczniejsze, im bardziej będziecie zwracać uwagę na "instrumenty i zegary"

Krok 8. Koryguj plan w razie potrzeby

Jak powszechnie wiadomo, samoloty na całym świecie nieustannie schodzą z kursu a mimo to najczęściej bezpiecznie dolatują do celu.

Korygowanie planu, jest czymś naturalnym i bardzo potrzebnym. Szczególnie w sytuacji, kiedy wychodzisz z k.o. niwelując jego skutki - opłaca Ci się mocno trzymać ster a nie lecieć na autopilocie, bo "taki był plan".

Dzięki temu, że odpowiedzialnie zadbasz o krok 7, możesz teraz samodzielnie albo razem z menedżerem, nanosić opłacalne zmiany, które uczynią plan jeszcze lepszym - może się np. okazać, że dzięki tym korektom (ilości i rodzaju działań) doleć się łatwiej i/lub szybciej niż zakładaliście pierwotnie.

W razie wątpliwości co do kierunku korekt - konsultuj się.

Krok 9. Wzmacniaj zasoby Eliminuj rezerwy

Jeżeli zadania co do ilości i rodzaju działań operacyjnych zostały wyznaczone wspierająco i są przez Ciebie realizowane - pozostaje kwestia ich efektywności.

Ponieważ zadbałeś o krok 7 - możesz teraz zacząć szukać odpowiedzi na pytanie:

Które umiejętności potrzebuję wytrenować, aby efektywność moich działań była lepsza, dzięki czemu łatwiej osiągnę kamienie milowe mojego planu?

Najważniejsze, choć nie wszystkie, spośród tych umiejętności to:

- **Umawianie spotkań w celu przyjęcia**
- **Skuteczne przyjmowanie nieruchomości**
- **J.w. ale na wyłączność**
- **Negocjowanie ewentualnego wynagrodzenia (prowizji) ze sprzedającymi**
- **J.w. ale z kupującym**
- **Skuteczne generowanie prezentacji bez czekania na nowe zapytania**
- **Skuteczne prezentowanie**
- **Finalizowanie transakcji**

Nie ołpaca Ci się trenować wszystkiego "na raz" i "od razu". Zrozum, że bez upgradu, też osiągniesz cel, działając po prostu efektem skali na wymodelowanych właściwie ilościach czynności A i B.

Zastanów się raczej, którą z wymienionych umiejętności ołpaca Ci się wytrenować jako pierwszą, ponieważ zwiększenie efektywności w niej, w pierwszej kolejności będzie wspierało efektywność planu.

Dzięki temu albo oszczędzisz czas na inne czynności albo przeznaczając tyle samo czasu, co dotychczas, uzyskasz większą sprawność i lepszy efekt.

Przykład A.

Marta mierząc swoje wskaźniki efektywności doszła do wniosku, że gdyby zwiększyła skuteczność pozyskiwania nieruchomości o zaledwie 10%, to:

- aby zrealizować swój miesięczny plan przyjęć, oszczędziłaby około 25h pracy w terenie w miesiącu lub
- robiąc tyle samo, przyjmowała by 4 wyłączności więcej w miesiącu, dzięki czemu... rozumiesz prawda? Więcej zapytań, więcej prezentacji, więcej transakcji. I tym razem wiadomo o ile więcej.

Przykład B

Marta doszła do wniosku, że gdyby zwiększyła efektywność generowania prezentacji na bieżących leadach popytowych o zaledwie 10%, to: generowałaby o 0,8 nT miesięcznie więcej

Przykład C

Marta doszła do wniosku, że gdyby zwiększyła swój średni procent netto na umowach podażowych o statystyczne tylko 0,5% to w ciągu roku zarobiłaby więcej o ponad 20k zł.

Swój czas i pieniądze w rozwój inwestuj mądrze - w roli agenta: przede wszystkim w rozwój umiejętności.

Trudności...

Jeżeli nie masz nawyku pracy na liczbach cyfrach i dotąd, Twoje działania jeśli chodzi o planowanie były intuicyjne, to możesz napotkać szereg trudności opracowując swój pierwszy plan w ten sposób.

Być może zainspiruje się w jakiś sposób case-study agentki Marty, który znajduje się w kolejnym rozdziale?

Jeśli trudności są z zebraniem danych (najczęściej) konsultuj się z menedżerem lub szefem - nie musisz mieć WSZYSTKICH danych, ale niech Twój plan opiera się na tych które masz a nie na przecuciach.

Jeśli nie do końca jest dla Ciebie jasne czym się różni np. generowanie prezentacji od obsługi zapytania, odsyłam Cię do innych moich publikacji dostępnych w sieci.

ROZDZIAŁ 3

Plany naprawcze



W tym rozdziale:

- Zapoznasz się z wybranymi elementami case study agentki Marty z Jeleniej Góry
- Zrozumiesz w jaki sposób podejmowała decyzje tworząc swój plan
- Zrozumiesz na przykładzie, dlaczego kpi okazały się kluczowe dla jej sukcesu
- Zaczerpniesz inspiracji, co ułatwi Ci opracowanie swojego planu



Poznaj Martę

Marta jest agentką w Jeleniej Górze. Pracuje w niewielkim rodzinnym trzyosobowym biurze. Jest kośćcówka sierpnia`22

Miasto: Jelenia Góra

Mieszkańców: 78k

Zasób mieszkaniowy: 36426 lokali mieszkalnych

Transakcji (RCiWN) w 2020 – 784 lokali mieszkalnych

Działalności związane z obsługą rynku nieruchomości (PKD) 170

Agencji i biur nieruchomości: około 60

Wziąwszy pod uwagę, średni wzrost sprzedaży nieruchomości lokalowych w Polsce w 2021 na poziomie 22,60% Marta zakłada, że w 2021 w Jeleniej Górze, sprzedało się około 961 lokali mieszkalnych (póki co brak danych z GUS). Biuro Marty sprzedało natenczas łącznie 45 lokali mieszkalnych (mieszkań i domów) co przy założeniu, że biura realizują około 30% transakcji i liczbie biur w Jeleniej Górze w okolicach 60, daje udział biurze Marty w rynku konkurencji ponad 15% - niezłe. Rok 2021 był dla niej udany:

2021 wybrane dane

- Średnio w miesiącu prowadziła **12** ofert sprzedażowych
- **2** na wyłączność
- **9** otwartych
- Średnio w miesiącu notowała **20** nowych zapytań (średnio **2** zapytania na ofertę/mc)
- Z czego średnio **10** owocowało aktywnymi klientami, (którzy oglądali z nią nieruchomości)
- Średnio w miesiącu utrzymywała **18** aktywnych klientów (bieżących i nowych)
- Średnio w miesiącu realizowała **13** prezentacji
- W 2021 r. zrealizowała łącznie **18** transakcji sprzedażowych lokali mieszkalnych (**15** mieszkań i **3** domy) na **rynku wtórnym**.
- Jej skuteczność sprzedaży wynosiła
- **71%** na ofertach wyłącznych
- **9%** na ofertach otwartych
- Jej konwersja prezentacji do transakcji wynosi **8,66** (średnio co 9 prezentację notowała nową transakcją)

Ale obecnie jest rok 2022 i popyt gwałtownie spada, również w Jeleniej Górze...

Jest sierpień a Marta ma 8 transakcji - niby nie tak fatalnie, ale widzi wyraźnie, że w kolejnych kwartałach, jej średnia NT/mc wyraźnie spada.

Badając obecny rok do sierpnia, Marta doszła do wniosku, że jeśli nic nie zmieni w sposobie i ilości swoich działań, to nie ma pewności czy cokolwiek jeszcze sprzeda do końca roku.

2022 Q3 wybrane dane

- Średnio w miesiącu prowadzi **14** ofert sprzedażowych (**4** wyłączości, **10** otwarte)
- Średnio w miesiącu notuje **8** nowych zapytań miesięcznie (**0,57** zapytania na ofertę/mc), co owocuje zaledwie **2** nowymi aktywnymi klientami
- Łącznie ma w bieżącej obsłudze **6** klientów popytowych aktywnych
- Średnio w miesiącu notuje **2,66** prezentacji (lipiec 5, sierpień 2, wrzesień 1)
- W Q1 miała 4 nowe transakcje a w Q2 zanotowała 3 NT
- W Q3 sprzedała **1** mieszkanie, od dwóch miesięcy nie sprzedała nic
- Jej skuteczność sprzedaży wynosi **25%** na wyłączeniach i **0%** na zleceniach otwartych
- Jej konwersja prezentacji do transakcji wynosi **7,98**

„Być może ktoś, porównując własne wyniki z 2021 z wynikami Marty pomyśli, że Marta miała niską skuteczność obsługi zapytań, skuteczność prezentacji albo, że bez sensu, że pracuje na umowach otwartych... – i może mieć rację – wybierając jednak ten konkretny case zależało mi, aby **pokazać jak najbardziej uniwersalną sytuację**. Rzeczywistość agenta wygląda inaczej w zależności od perspektywy: wielkości miasta, marketu, doświadczenia i umiejętności. Analizując (a nie oceniając) case agentki Marty, **koryguj wnioski o swoją perspektywę, środowisko i model w jakim działasz**.



Zatrzymaj się na chwilę i zaobserwuj sposób myślenia Marty.

Marta modeluje, że w **normalnych warunkach** powinna w ciągu najbliższych 4 miesięcy zrealizować od 4 do 6 nowych transakcji, średnio 1,25 miesięcznie.

Wie jednak że popyt znacznie spadł. Wie równocześnie że transakcje w Jeleniej Górze będą - odwołując się do danych zakłada, do końca roku na jeleniogórskim rynku lokali mieszkalnych. "do podziału" pomiędzy biura będzie około 60 transakcji nieruchomości lokalowych, reszta odbędzie się bezpośrednio. Jest się "o co bić". Marta akceptuje ogólną koniunkturę, ale nie akceptuje swojego wyniku na takim poziomie i zastanawia się co zrobić, aby z tych 60 możliwych transakcji zrealizować przynajmniej 4 - założyła, że taka ilość pozwoli jej funkcjonować. Gdyby zrealizowała od 5 do 6, ma już zapewniony komfort i spokojny sen.

Pytanie: Co Twoim zdaniem opłaca się zmienić Marcie w ilości, rodzaju i jakości działań, aby notowała średnio (w obecnych warunkach rynkowych) przynajmniej 1,5 nowej transakcji miesięcznie (tak jak w 2021)?

Marta też się zastanawiała. Rozumie prostą zależność: aby była transakcja potrzebna jest najczęściej prezentacja a z nimi ostatnio krucho...analizuje swoje KPI...

Jej skuteczność prezentacji w wysokiej koniunkturze wynosiła prawie 12% czyli prawie co 9 prezentacja kończyła się transakcją. (Ktoś powie: słabo, inny: przeciętnie, ale to był wynik Marty) Obecnie co prawda ma wyższą skuteczność (prawie 13%) ale wciąż brakuje jej odpowiedniej ILOŚCI. Zdecydowała, że najpierw skupi uwagę na tej kwestii i wyliczy.

Ile zatem prezentacji - przy swoich umiejętnościach - potrzebuje Marta obecnie, aby notować 1,5 nowej transakcji miesięcznie?

Odpowiedź: Niestety, ale raczej nie jest to 12, jakby wynikało z prostego równania ($7,98 \times 1,5$). Marta na początek założyła pesymistycznie, że potrzebuje przynajmniej 40% więcej prezentacji niż ma dotychczas, aby mieć jedną nową transakcję (czyli minimum 17). O pewności można mówić jeśli będzie ich miała 20. Być może w okolicach 25 prezentacji miesięcznie osiągnie 1,5 nowej transakcji – statystycznie. Zakłada pesymistyczny scenariusz, nie optymistyczny.

Zakładając, że dotychczas 70% prezentacji było z nowych zapytań a 30% Marta generowała samodzielnie polecając nieruchomości klientom w bieżącej obsłudze, oraz że statystyczny aktywny klient oglądał z nią 1,5 nieruchomości to:

Ile zatem nowych zapytań potrzebuje obecnie, aby wygenerować taką ilość prezentacji?

Odpowiedź: Musiałaby mieć około 50 zapytań miesięcznie (dokładnie 46,66) – jak uzyskać taką ilość w obecnym czasie i czy w ogóle to jest możliwe?! Postanawia nie ulegać emocjom i liczy dalej...

Marta wie że zapytania są z ofert, zatem zakładając, że nic nie zmieni w rodzaju i typie nieruchomości jakie przyjmuje, oraz zakładając, że pracuje na zleceniach głównie otwartych

Ile musiałaby mieć w takim razie ofert "na półce", aby wygenerować 46 nowych zapytań miesięcznie, wiedząc że obecnie ten wskaźnik wynosi 0,57 zapytania na ofertę na miesiąc?

Odpowiedź: Marcie wychodzi, że musiałaby mieć około 80 ofert na swojej półce (!) Marta znając swoją skuteczność przyjęć na wyłączność (10%) oraz przyjęć na umowę otwartą (55%) dochodzi do słusznego wniosku że musiałaby w ciągu najbliższych 3 miesięcy odbyć w okolicach 120 spotkań, czyli **(aż) 2 spotkania dziennie... dwa**

Dla pewności obrazu sytuacji liczy sobie jeszcze:

Ile musiałaby wykonać zimnych telefonów, aby umówić tyle spotkań, wiedząc że około 20% spotkań nie dochodzi do skutku z różnych przyczyn a jej skuteczność umawiania wynosi 30%

Odpowiedź: Kurczę, wychodzi na to, że 500 rozmów, czyli... **(aż) 7,93 rozmowy dziennie**, zakładając że pracuje 21 dni w miesiącu.
Hmm...

Marta ma dwa wyjścia:

- Albo pójść za tymi liczbami, czyli robić więcej i nic nie zmieniając w sposobie (metodzie, procesach itd.)
- albo biorąc pod uwagę te liczby, robić więcej, ale robić też inaczej, czyli: poszukać bardziej efektywnych rozwiązań (ale wciąż kierując się faktami, czyli swoimi wskaźnikami)

Decyduje się zrobić to drugie.

Po pierwsze: zastanawia się jak inaczej zwiększyć ilość aktywnych klientów popytowych, skąd ich pozyskać, jak do nich dotrzeć. To o nich przecież chodzi, bo to oni najłatwiej generują prezentacje a potem transakcje.

Dla przykładu, tylko dwa pomysły spośród ponad 57 pomysłów Marty:

- obdzwonić wszystkich swoich klientów którzy dokonali z nią dowolnej transakcji w ciągu ostatniego 1,5 roku. W sumie było to ponad 60 osób (miała w ciągu ostatnich 18mcy – 24 transakcji (18 w 2021 i 6 w q1-q2 2022)). W miłej rozmowie dopytywała o polecenia popytowe.

Owocuje to 3 kontaktami do faktycznie aktywnych klientów, ale co ciekawe otrzymała także 5 rekomendacji do klientów sprzedających niejako przy okazji

Pomyślała też, że warto np.:

- obdzwonić wszystkich właścicieli nieruchomości, które ma w obsłudze na umowie otwartej i przekonać ich do usługi wyłącznej. Zauważyła po prostu, że ponad 80% nowych zapytań jakie miała to były zapytania na jej wyłączności a tylko 20% na zlecenia otwarte. Dodatkowo statystycznie na każdych 10 zapytań na wyłączności aż 7 owocowało prezentacjami. Wykonuje zatem 10 telefonów.

Jej działania zaowocowały 1 nową wyłącznością i 9 odmowami. Kiedy powtórzyła tę czynność po miesiącu, kolejne 2 zlecenia skonwertowały w wyłączności

- Postanowiła też dokonać szeregu zmian w sposobie obsługi, przestawiając się z podawania na sprzedawanie. Dodatkowo strategicznie postanowiła m.in., że:

Docelowo większość jej portfolio będą stanowiły zlecenia na wyłączność, ale nie byle jakie i nie za wszelką cenę.

Znając jeleniogórski rynek i biorąc poprawkę na koniunkturę, decyduje się przyjmować najkrócej na 1,5 roku i głównie mniejsze mieszkania (czyli np. jeśli 3 pokoje to najlepiej niewielkie, najlepiej poniżej 50 m²).

Postanawia, że na umowę otwartą przyjmie tylko wtedy, jeśli wynagrodzenie będzie bardzo motywujące i dodatkowo obiektywnie, będzie duża szansa na przejście na wyłączność.

Dodatkowo postawia, że około 15% jej portfolio będą stanowiły luksusowe nieruchomości – z powszechnie dostępnych danych wynika bowiem, że w woj. dolnośląskim jest ponad 5,5 tys. osób o rocznym dochodzie ponad 1mln brutto i blisko 22 tys. podatników, zarabiających minimum 20 tys. brutto miesięcznie - a rynek dóbr luksusowych (również nieruchomości) w kryzysie ma się zwykle szczególnie dobrze.

TYDZIEŃ 1 - 4

W ciągu pierwszych 4 tygodni Marta:

- Z działań na bieżących zleceniach podaźowych otwartych **przyjęła 1 nieruchomość na wyłączność**
- Z działań na historycznych transakcjach **przyjęła 1 dodatkową nieruchomość na wyłączność + 1 dodatkową otwartą + 1 klienta popytowego o wysokim priorytecie obsługi (kupiec)**
- Wykonała 200 telefonów zimnych, przeprowadzając 140 rozmów i umawiając 40 spotkań z czego **36 się odbyło**
- W wyniku tych spotkań z zimnych telefonów **przyjęła 4 nieruchomości na wyłączność + 14 nieruchomości na umowie otwartej, razem 18 nieruchomości**
- Marta zakończyła miesiąc **25 przyjęciami (!) 6 na wyłączność i 19 otwartymi.**
- W pierwszych czterech tygodniach planu naprawczego nic nie sprzedała i kończy miesiąc posiadając łącznie **10 wyłączności i 29 zleceń otwartych**

Czym jednak zaowocowały pierwsze 4 tygodnie?

- Średnio każda z nowych ofert w pierwszych 5 tygodniach od publikacji wygenerowała zaledwie 1,07 nowego zapytania, łącznie jednak aż 30 nowych zapytań.
- Zaledwie z 13,3% nowych zapytań Marta zrealizowała prezentacje – **razem 4**
- Zaledwie z 10% nowych zapytań pozyskała nowych dodatkowych aktywnych klientów popytowych o wysokim priorytecie obsługi (kupiec) – **razem 3**
- Dalsze „celowane pozyski” pod tych 3 klientów oraz umiejętne polecenie im nieruchomości w bieżącej obsłudze dało łącznie **aż 12 dodatkowymi prezentacjami w czasie do 5 tygodni od pierwszego kontaktu.** (co razem z inicjalnymi prezentacjami łącznie średnio dało 5 prezentacji na klienta-kupca)
- Ze „starych” ofert, które miała w portfolio, na starcie planu naprawczego zanotowała **5 nowych zapytań w tym jednego dodatkowego klienta o wysokim priorytecie obsługi – kupiec, w połączeniu ze „starymi” klientami popytowymi dało to 5 dodatkowych prezentacji.**

TYDZIEŃ 5 - 8

W kolejnych tygodniach Marta:

- Marta **powtarza procedurę ponownego kontaktu z klientami sprzedającymi, gdzie podpisała umowę otwartą – 10% spośród nich przechodzi na wyłączność**, co poprawia wskaźnik nowych zapytań na nie.
- **Równolegle realizuje plan spotkań podaźowych i przyjęć.**
- **Ósmy tydzień** planu naprawczego Marta **kończy 2 nowymi transakcjami.**
- Marta jest bardzo zmęczona ale zadowolona. Odzyskała kontrolę i spokój.

Czym dodatkowo zaowocowały te tygodnie?

- Dostała kolejne zlecenia od dwóch osób, które dokonały z nią transakcji w ub. roku - pamiętały o jej potrzebie
- Spłynęło do niej kilkanaście nowych zapytań na oferty, które pozyskiwała na bieżąco, co przełożyło się na kilka dodatkowych prezentacji - 5
- Realizując inne spośród swoich 57 pomysłów, wygenerowała trochę nowych prezentacji - 12

TYDZIEŃ 9 - 12

- w oparciu o nowe dane, które systematycznie dokumentuje badając kluczowe KPI, Marta **modyfikuje plan spotkań i przyjęć w taki sposób, aby doprowadzić do sytuacji, że ma w portfolio przynajmniej 30 nieruchomości na wyłączność. Z czego 3 to luksusowe nieruchomości. 25 to mieszkania w najbardziej popularnym sektorze plus 2 inne w których się nie specjalizuje.** Osiągnie to do końca roku.
- Selektywnie **zmniejszając ilość zleceń otwartych**, docelowo zostawia tylko te gdzie fakty wskazują na to, że jest duże prawdopodobieństwo, że skonwertują w transakcje (może szybko pokazać kupcowi przy okazji innych prezentacji) lub w wyłączności gdzie jest perspektywa wysokiego wynagrodzenia i cena ofertowa nie jest "całkowicie oderwana od rzeczywistości lub też właściciele są plastycznie co do ceny.

TYDZIEŃ 13 - ...

- Wciąż dokumentuje wszystkie ważne czynności , badając swoją skuteczność, konwersje, wskaźniki. Szczególnie pilnie obserwuje ilość nowych zapytań i inne wskaźniki „popytowe” – korygując w razie potrzeby założenia i plany co do ilości spotkań na najbliższe tygodnie.
- **Po pewnym czasie identyfikuje te elementy** swoich procesów, **które mogłyby działać lepiej ale brakuje jej wiedzy jak to zrobić – idzie na szkolenie i zdobywa wiedzę**, (np. jak w czasie malejącego popytu pracować z klientami poszukującymi, gdzie ich szukać i jak generować prezentacje, nie czekając na zapytania - aby generować zaplanowaną ilość transakcji)
- **Po pewnym czasie identyfikuje te elementy** swoich procesów, **w których mogłaby mieć większą skuteczność, ale brakuje jej umiejętności, nie potrafi tego zrobić tak skutecznie jak by chciała – idzie na trening i poprawia skuteczność** (np. jak umawiać przyjęcia z minimum 80% skutecznością, jak robić skuteczne przyjęcia i/lub spotkania z kupującymi, jak zwiększyć swoją prowizję itd.)
- **W grudniu zasiadzie do wigilijnego stołu spokojna o swoją przyszłość.** Cieszy się bliskością swojej rodziny. Przeszła potężny kryzys odpowiedzialności, ale odzyskała kontrolę, zabezpieczyła i ustabilizowała swoje finanse. Nie może uwierzyć, jak to możliwe, że kilka miesięcy wcześniej rzeczywistość widziała wszystko tylko w czarnych barwach i nie miała motywacji do działania.
- W tym samym czasie niestety, spora część jej branżowych znajomych nie ma niestety powodów do radości. Widząc wyniki Marty twierdzą, że ma szczęście, którego im po prostu brakuje. Niektórzy, pomimo, że nie mają wyniku, czują potrzebę doradzania jej co powinna robić i zawsze mają gotową wymówkę, aby usprawiedliwić swoją nieskuteczność w roli. Tylko jedna koleżanka z innego biura, podeszła do Marty na branżowym spotkaniu, pogratulowała jej i zapytała jak to zrobiła?

„Kluczem okazało się działanie. Bo **ROBIĆ** nie ma żadnego substytutu. Marta „robiąc” popełniała też błędy, ale przestała się nimi przejmować i zadręczać. Nie umówione spotkanie, nie podpisana umowa, nietrafiona prezentacja – nie powodowały już u niej lęku o przyszłość, stresu czy uczucia porażki – **znalazła oparcie w cyfrach, efekcie skali i dobrym planie, który korygowała.** Wiele się nauczyła o sobie i w swojej zawodowej roli. Oprócz ilości działań inwestowała także w ich jakość, szkoląc się i trenując. Wyszła z tego **mocniejsza jako człowiek i skuteczniejsza jako agentka.**
Bądź jak Marta.”



Zanim zaczniesz działać...

Opracowałeś swój plan naprawczy i jesteś gotów działać – wspaniale! Wiesz już ile, czego i jakich efektów potrzebujesz na poszczególnych etapach lejka sprzedażowego, aby zanotować w czasie pożądaną przez Ciebie ilość transakcji i wygenerować przychód jakiego potrzebujesz, aby odzyskać pełną kontrolę nad swoją zawodową rolą i odzyskać spokój.

Zanim zaczniesz, wróć jeszcze na chwilę do swojego planu naprawczego oraz KPI i odnosząc się do każdej z zaplanowanych przez Ciebie czynności operacyjnych, postaraj się poszukać odpowiedzi na następujące kwestie:

- Wiedza - czy i w jakim stopniu Rozumiem i Wiem Jak
- Narzędzia - czy Mam Czym
- Umiejętności - czy i w jakim stopniu Potrafię

Dzięki temu wyznaczysz swoje zasoby (mocne strony) i rezerwy (słabsze strony) w obrębie tych kwestii.

Przykład A

Jednym z elementów planu naprawczego Marty, było jak wiesz skontaktowanie się ze wszystkimi klientami, którzy dokonali z nią zakupu w ub. roku w celu uzyskania potencjalnych rekomendacji, poleceń, kontaktów do ludzi którzy są obecnie zainteresowani kupnem nieruchomości.

Marta nie robiła tego wcześniej, ale wiedziała, że najpierw musi mieć listę (jedno z narzędzi) zatem potrzebowała m.in.:

- Dotrzeć do Informacji/Wiedzy (kto z nią kupował, sprzedawał, uzyskać numery telefonów do klientów, maile, przypomnieć sobie czego dotyczyła transakcja, aby wspierająco odnieść się do tego w rozmowie telefonicznej.

- Czy miała do tego narzędzia? Np. CRM lub przynajmniej osobiste notatki? Jeśli nie, to skąd mogła uzyskać potrzebne informacje? Od menadżera, szefa – czy oni mieli to udokumentowane?
- Mając listę potrzebowała zaplanować jak będzie wyglądała modelowa rozmowa, określić cele maksymalne, średnie i minimalne – potrzebowała zatem skryptu, albo chociaż panu rozmowy. Czy potrzebowała go opracować samodzielnie lub z kimś czy też takie narzędzie było dla niej dostępne w jej biurze?
- Dysponując już niezbędnymi informacjami, narzędziami oraz wiedząc i rozumiejąc jak wykonać to zadanie, Marta zadała sobie pytanie czy i w jakim stopniu potrafi – ponieważ jak mówiliśmy, nie robiła tego wcześniej, postanowiła potrenować z menedżerem i wykonali wspólnie kilka scenek. Otrzymała informację zwrotną, dokonała drobnych poprawek w sposobie mówienia i poczuła się pewniej.
- Marta i Menedżer zgodnie doszli do wniosku, że umiejętności Marty są na wystarczającym poziomie, aby wykonać to zadanie wspierająco i zbliżyć się do osiągnięcia celów jakie przed sobą postawiła.

Przykład B

Jednym z elementów planu naprawczego Marty, było umówienie przynajmniej 10 spotkań tygodniowo z klientami sprzedającymi.

Marta sprawdziła swoją skuteczność takich spotkań – stwierdziła, że jej średnia skuteczność w podpisywaniu umów na wyłączność wyniosła w 2021 roku – 18%

Jednocześnie zaobserwowała, że w 2Q 2022 jej skuteczność wynosiła 22 % a więc wzrosła.

Zatem rozumie proces przyjęcia, wie jak je robić, dysponuje niezbędnymi narzędziami i potrafi na 10 spotkań uzyskać średnio dwie umowy na wyłączność. **Identyfikuje taką skuteczność jako wystarczającą do tego, aby osiągnąć swój cel minimalny w obrębie przyjęć na wyłączność w miesiącu, czyli 4.**

Jeżeli skuteczność Marty byłaby niewystarczająca, miałyby do podjęcia decyzję:

- Czy nic nie zmieniając w obrębie tego co się dzieje na spotkaniu, robić po prostu więcej spotkań, a więc więcej umawiać – i osiągnąć cel przyjęć, robiąc np. nie 10 ale 15 spotkań tygodniowo, czy też:
- Potrzebuje lepszej wiedzy? Może w modelu jej spotkań jest coś do zasadniczej zmiany, może używane przez nią techniki są słabe?
- Potrzebuje poprawić umiejętności? Może model, proces i techniki są ok, ale po prostu popełnia błędy na spotkaniu, bo np. wykonuje techniki błędnie?
- Czy też potrzebuje jednego i drugiego?

Co się optaca? To zależy

- Nie wiesz co zrobić? – **Konsultuj się** (z szefem, menedżerem, mentorem – **zdobądź informację i/lub wiedzę co do kierunku**)
- Nie wiesz jak? – **Szkoł się** (w biurze wewnątrz, lub zewnątrz z właściwym szkoleniowcem – **zdobądź wiedzę co do sposobu**)
- Nie potrafisz? – **Trenuj** (z kolegą/koleżanką, którzy już potrafią, menedżerem który potrafi, lub trenerem narzędziowym, który potrafi – **zdobądź lub poprawiaj umiejętności**)

Jeżeli nie masz dostępu do wewnętrznych konsultacji, szkoleń lub treningów, w swoim biurze, lub uznajesz je za niewystarczające – korzystaj z zewnętrznych. Jeżeli nie dysponujesz środkami aby zainwestować w rozwinięcie wiedzy czy umiejętności, poszukaj darmowych szkoleń lub konsultacji. Jeżeli z dowolnej przyczyny nie możesz konsultować się lub/i szkolić czy trenować – a chcesz osiągać cele, wykonując zadania przy niewystarczającej skuteczności – działaj efektem skali i rób więcej tego co do zrobienia aby mieć spodziewany efekt „na lejku”

„W IMDM mówimy: Szkolenia dla wiedzy – Trening dla Umiejętności. Szkolenia są potrzebne, aby zrozumieć, pojąć – jednocześnie wielu uważa, że samo szkolenie w magiczny sposób zmieni ich wynik na lepsze. Tymczasem szkolenia sprzedażowe „same” nie uczą zarabiać – w branży pośrednictwa w nieruchomościach szczególnie – liczą się umiejętności. Te z kolei trenuje się i wzmacnia podczas treningu w terenie i podczas interakcji z klientami. Bez względu na to, czy mówimy o technikach komunikacyjnych, sprzedażowych czy negocjacyjnych – na szkoleniowej sali możesz co najwyżej zrobić warsztat, który oczywiście „zawsze wychodzi”. Droga do wysokich i ponadprzeciętnych umiejętności to droga pełna błędów i treningu, zanim „się nauczymy”.



Epilog

Wychodząc z "doliny śmierci"...



W tym rozdziale:

- Gdzie i jak ładować swoje baterie, czyli rola zawodowa a inne role życiowe
- O sile opłacalnych rutyn i zaufaniu do siebie
- O Work Life Balance trochę inaczej
- 21 zasad BHP



Gdzie ładować swoje baterie?

Twój plan naprawczy będzie wymagał determinacji, zaangażowania i... czasu. Chcąc uniknąć przepracowania i możliwego spadku mocy, opłaca Ci się zadbać o coś, co nazywa się psychiczną higieną.

Czasem angażując się ponadnormatywnie w obszar życia: „praca” – gdyż wymaga tego sytuacja, istnieje ryzyko, że inne, równie ważne obszary życia mogą ucierpieć.

Z pewnością więc nie chcesz docelowej sytuacji, w której co prawda „excel i pit się zgadzają” ale jednocześnie w innych sferach życia „dogasa pożar” pozostawiając zgliszczą.

Nie trać z oczu tego co poza pieniędzmi, jest równie ważne w Twoim życiu. Dbając o te aspekty, jednocześnie ładujesz swoje baterie do pracy zawodowej – to system naczyń połączonych.

To co w życiu ważne...

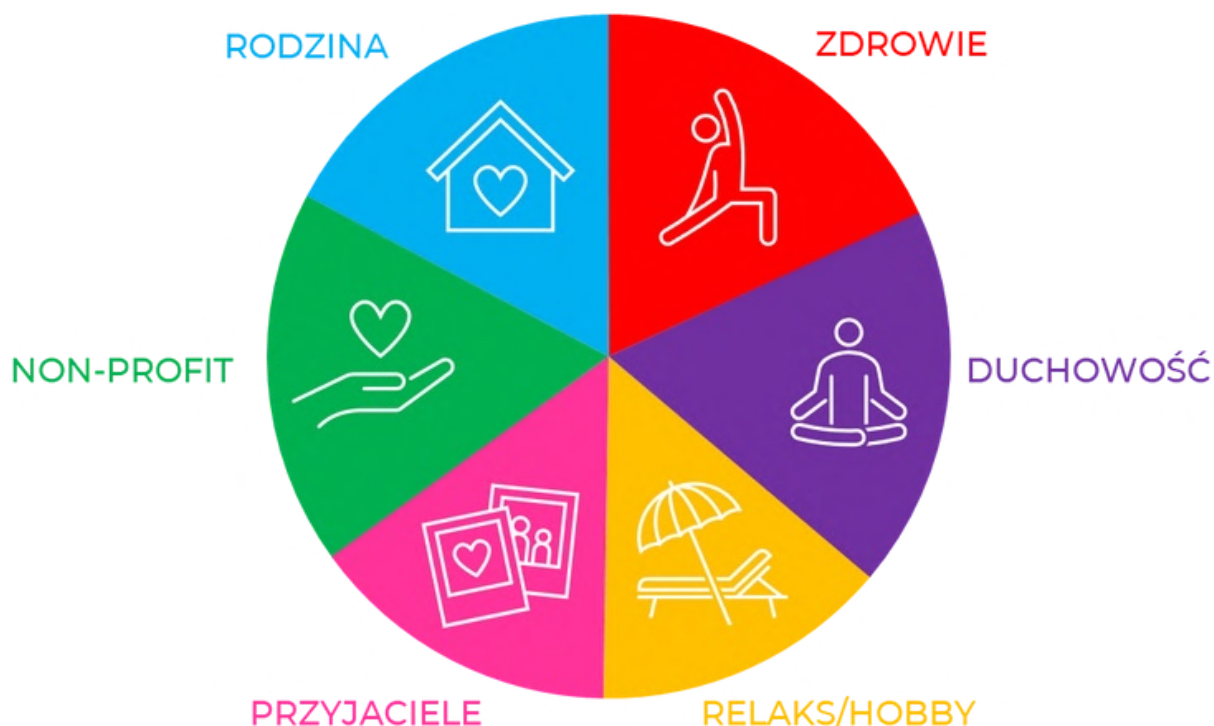
... poza pracą, która ma przynosić pieniądze.

Zdrowie

Będąc osłabionym czy chorym trudno efektywnie pracować. Jednocześnie ciało, które jest w dobrej kondycji, wspiera nastawienie i jest znacznie łatwiej. Nie bez kozery mówi się „w zdrowym ciele zdrowy duch”.

Rodzina

Problemy finansowe i niepewna zawodowa przyszłość nierzadko kładą się cieniem na relacjach z partnerem. Czasami trudno znaleźć w sobie ochotę na zabawę z dziećmi czy czas z rodziną, kiedy w głowie kłębią się zawodowe rozterki. Jednocześnie pożytecznie spędzany czas z najbliższymi wspaniale „odtruwa” i dodaje motywacji do działania oraz odwagi w konfrontacji z wyzwaniami zawodowymi.



Relaks/Hobby

Rezygnując całkowicie z „nagród” dla siebie, traci się radość życia i łatwo popaść w przygnębienie, że dla innych, dla pracy „poświęciliśmy wszystko co lubiliśmy kiedyś robić”. Jednocześnie pasja czy hobby będzie znacznie odciążało Cię od presji wyniku sensu stricte – co jest czymś normalnym w innych dziedzinach, zwłaszcza w pracy. Wszak to co robimy w ramach hobby ma być czystą przyjemnością. Taka równowaga jest wskazana, zwłaszcza dla perfekcjonistów.

Przyjaciele

Koncentracja na pracy może sprawić, że ucierpią towarzyskie interakcje, co dla niektórych może być frustrujące, zwłaszcza jeśli towarzyszy im przekonanie, że podczas gdy inni się świetnie bawią on musi pracować. Jednocześnie prawdziwy przyjaciel, to ktoś z kimś możesz zarówno pożartować jak i wygadać się bez obawy, że zostaniesz oceniony – to kolejne potencjalnie cenne pole do odtruwania



Duchowość

Brak dbałości o szeroko pojęte aspekty duchowe, mogą u niektórych powodować z czasem poczucie braku sensu większych starań tu i teraz. Aczkolwiek oczywiście nie muszą. Jednocześnie poczucie harmonii z otaczającym nas światem, naturą czy siłą wyższą ma potwierdzony, zbawienny skutek dla ludzkiej psychiki.

T.zw. "Duch" nieprzypadkowo był i jest wskazywany jako kluczowy aspekt życia (po "Ciele" i "Umyśle") przez największe autorytety swoich czasów, bez względu na epokę w jakiej żyli (żyją) ich kulturę, wyznanie czy też jego brak.

Non-Profit

Jeżeli należysz do osób, które czują potrzebę robienia dla innych czegoś więcej, niż tradycyjne wspieranie raz w roku WOŚP`u – to oznacza że tego potrzebujesz. Cudowny paradoks pomagania za darmo dla innych polega na tym, że się... oplota. Działa podobnie jak duchowość, odnawia w nas poczucie spełnienia i przydatności oraz wywołuje radość.

Jak ładować swoje baterie?

Zacznij od tego ile i czego oplota Ci się robić. Jeżeli widzisz taką potrzebę:

Zacznij robić coś czego nie robieś - raz dziennie przez powiedzmy kwadrans - np. czytać dzieciom (RODZINA) albo robić pompki (ZDROWIE) albo medytować (DUCHOWOŚĆ). Dodaj jedną dłuższą aktywność w tygodniu w weekend w jednym z ważnych dla Ciebie obszarów. Ewentualnie znacznie dłuższą raz w miesiącu.

Przestań robić coś co robisz co w żadne sposób Cię nie wspiera (choć możesz sobie czasami tłumaczyć, że wręcz przeciwnie) Jeśli jest coś takiego to z pewnością już to wiesz, tylko się nie oszukuj. Jesteś sumą swoich nawyków i rutyn. Może na początek zrezygnuj z treści w Internecie, które tylko kradną Twój czas? Uwaga.: Nie oplota Ci się tłumaczyć samemu sobie, że „to Cię luzuje itp.” – Nie luzuje Cię, jeśli choć raz miałeś potem poczucie winy, że mogłeś ten czas wykorzystać inaczej lub jeśli odbiło się to negatywnie na innych osobach lub ważnych sprawach do załatwienia.

Rób mniej, Rób więcej – Z pewnością jest sporo czynności jakie wykonujesz poza pracą, które są optacalne i wiesz że robisz ich za mało. Analogicznie są też zapewne takie, których nie optaca się całkowicie eliminować, ale jednocześnie wiesz, że poświęcasz im za dużo czasu. Wiesz co optaca się zrobić w takich sytuacjach prawda? Zmień proporcje i ustal je tym razem optacalnie.

Zaplanuj "co" i zaplanuj "kiedy"

Zmiany wprowadzaj stopniowo. W pierwszym kroku zidentyfikuj 3 spośród 6 najważniejszych dla siebie obszarów. Np. (RODZINA, ZDROWIE, HOBBY)
Następnie zastanów się nad 1 (maksymalnie 3) działaniami, które w tym obszarze przestaniesz robić, zaczniesz robić, będziesz robić mniej lub więcej.

Wypisz to. Następnie osadź to w konkretnym zakresie czasowym (raz dziennie, raz w tygodniu, raz w miesiącu) i zablokuj na to optymalną ilość czasu.
Możesz w tym celu skorzystać z przykładowej tabeli.

Siła optacalnych rutyn

Naprawdę tych kilka zmian ma mnie zasadniczo wspierać w wytrwaniu i osiągnięciu, tego co zaplanowałem? – być może ktoś pomyśli w ten sposób... Cóż... z doświadczenia własnych kryzysów odpowiedzialności oraz konsultowanych i prowadzonych przeze mnie osób, mogę z pełnym przekonaniem powiedzieć, że zdecydowanie tak.
Zawodowy kryzys odpowiedzialności rzadko pozostaje bez wpływu na pozostałe aspekty życia. Jednym z kluczy do poradzenia sobie z nim i

	ZACZYNAM	PRZESTAJĘ	ROBIĘ MNIEJ RZADZIEJ	ROBIĘ WIĘCEJ CZĘŚCIEJ
Rodzina	codziennie: na tydzień: w miesiącu:		codziennie: na tydzień: w miesiącu:	codziennie: na tydzień: w miesiącu:
Zdrowie	codziennie: na tydzień: w miesiącu:		codziennie: na tydzień: w miesiącu:	codziennie: na tydzień: w miesiącu:
Duchowość	codziennie: na tydzień: w miesiącu:		codziennie: na tydzień: w miesiącu:	codziennie: na tydzień: w miesiącu:
Relaks Hobby	codziennie: na tydzień: w miesiącu:		codziennie: na tydzień: w miesiącu:	codziennie: na tydzień: w miesiącu:
Przyjaciele	codziennie: na tydzień: w miesiącu:		codziennie: na tydzień: w miesiącu:	codziennie: na tydzień: w miesiącu:
Non-Profit	codziennie: na tydzień: w miesiącu:		codziennie: na tydzień: w miesiącu:	codziennie: na tydzień: w miesiącu:

jego skutkami jest efektywne działanie, które opiera się na cyklicznych, mało pasjonujących czynnościach. Zanim owe czynności staną się nowymi nawykami, przeciętny człowiek potrzebuje wzmocnienia a raczej serii wzmocnień. np. siły woli.

Co równie istotne, opłaca się ograniczyć ilość „osłabiaczy” tejże. Nanosząc kilka drobnych zmian w życiu poza-pracą wspieramy siłę swojej woli – i o to tak naprawdę chodzi. Bo tej samej Woli używamy w różnych aspektach życia. Silna Wola jest jak mięsień. Wyćwicz go.

Work-Life Balance

Zdając sobie sprawę, jak istotne jest balansowanie zawodowej roli z innymi życiowymi rolami, warto jednocześnie pamiętać o kilku kwestiach:

- W sformułowaniu Work Life Balance pierwszym słowem jest Work
- Work-Life Balance jest przede wszystkim odpowiedzią dla ludzi, którzy pracują... więcej od innych
- Mając do ogarnięcia kryzys najczęściej trzeba trochę więcej "work" dlatego balans będzie istotny
- Work Life Balance nie oznacza, że na pracę i przyjemności przeznaczasz tyle samo czasu
- Osoby leniwe, które tłumaczą swój niewystarczający wynik work-life balansem wciąż pozostają bez oczekiwanego wyniku.

Siła zaufania do siebie

Na ile ufasz samemu sobie? Odpowiedź jest brutalnie prosta: na tyle, na ile dotrzymujesz danego sobie słowa, czyli zobowiązań jakie dobrowolnie podejmujesz względem siebie samego. Zadbaj o to, aby wzmocnić swoje zaufanie do siebie samego.

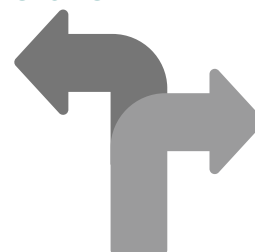
Jeżeli naprawdę sobie ufasz, to nie wynika to z „wiary w siebie” tylko z pewności – bo potwierdziły to Twoje wcześniejsze właściwe decyzje, działania i zaniechania. Czujesz się pewny siebie samego i w naturalny sposób tą pewnością emanujesz. Pomyśl o tym chwilę i jeśli doszedłbyś do wniosku, że tak do końca to sobie nie ufasz to spokojnie: **Nie musisz ufać sobie od razu w 100% ale dbaj o to, aby Twoje zaufanie do siebie samego rośło.**

Częściej niż dotychczas podejmuj lepsze, tym razem właściwsze decyzje, wybory i bardziej opłacalne działania.

Zaufanie
do siebie

VS.

Wiara
w
siebie



„Nie opłaca się zaczynać dnia od porażki, nawet symbolicznej – niech chociaż pierwsza decyzja jaką podejmiesz po przebudzeniu będzie opłacalna w tym sensie, że będzie kształtowała Twoją wolę, czyniąc ją silniejszą w tym dniu i wzmacniając tym samym siłę Twojego zaufania do siebie samego – przykładowo: po prostu nie włączaj tej cholernej drzemki. Oducz się tego. Wspomniana „drzemka” to po prostu jakiś przykład, ale rozważ poruszoną tu kwestię głębiej. **Rozpocznij dzień od choćby małego zwycięstwa nad sobą.** Świadomie dotrzymując zobowiązań jakie względem siebie i innych podejmujesz. Jest szansa, że to będzie lepszy dzień – zrób go takim.”



1. Cele ilościowe dziel na mniejsze części

2. Blokuj czas na działania A i B – inne działania podejmuj dopiero jak wykonasz te kluczowe

3. Działaj w krótkich sprintach czasowych

4. Rób częste ale krótkie przerwy po osiągnięciu celu sprintu.

5. Dokumentuj wyniki i wskaźniki

6. Wyznacz sobie dużą nagrodę miesiąca, większą nagrodę tygodnia i małą nagrodę dnia

7. Wprowadź opłaczalne rutyny do swojego życia prywatnego

8. Dbaj o relacje z bliskimi – blokuj na to czas

9. Zadbaj o zdrowie, również o odpowiednią dietę

10. Wypiaj się, ale nie zasypiaj - Wstawaj wcześniej

11. Cokolwiek robisz, szanuj swój czas, który Ci pozostał

12. Nie zabieraj pracy do domu – po pracy nie pracuj dla pieniędzy

13. Regularnie rób coś pożytecznego dla innych ludzi – za darmo – znajdź to

14. Ogranicz _____ media społecznościowe/Filtruj treści

15. Najpierw praca potem zabawa

16. Jeśli Ci się nie chce – dołóż sobie ciężaru, po czym jak zrobisz – odejmij

17. Jeśli tracisz wiarę w siebie – nie myśl o jutrze - po prostu dochowaj swoich zobowiązań DZISIAJ

18. Konsultuj się kiedy tracisz poczucie kierunku działań

19. Jeżeli nie wiesz jak – zdobywaj lub aktualizuj wiedzę, szkol się w kluczowych obszarach

20. Jeżeli rezultaty Twoich działań wskazują, że nie potrafisz w takim stopniu jak chcesz, pomimo że teoretycznie wiesz jak coś robić, - poprawiaj kluczowe umiejętności - trenuj je

21. Bądź wytrwały i działaj z zaangażowaniem

Jeżeli nie zachowujesz wszystkich wymienionych zasad BHP, nie przejmuj się, ale bądź świadomy, że wiąże się to z pewnym ryzykiem, że w perspektywie czasu zapłacisz za to cenę – ponowny spadek mocy/osłabienie emocjonalne/brak oczekiwanego rezultatu.

Niektóre z tych zasad są szczególnie krytyczne (zostały wytłuszczone) – zadbaj odpowiedzialnie, aby przestrzegać ich w pierwszej kolejności...



Dodatek

dla Menedżera



W tym rozdziale m.in.:

- Od czego zacząć?
- Najważniejsze z pytań menedżera zespołu agentów nieruchomości
- Jak wspierać w budowie planu naprawczego?
- Jak wspierać w realizacji planu?
- Jednoaktówka znaleziona w niszczarce na dokumenty
- Poświęcanie się a wybieranie menedżera



Od czego zacząć?

Pracując z agentem w przebiegu kryzysu odpowiedzialności, zacznij od odtrucia. Jest tylko jedna sytuacja kiedy nie optaca Ci się tego robić - mianowicie wtedy kiedy sam jesteś w kryzysie odpowiedzialności.

Zakładając jednak, że tak nie jest przeprowadź z agentem serię ćwiczeń z pierwszego rozdziału, prowadząc jednocześnie pogłębioną rozmowę - **uwaga: to nie jest rozmowa oceniająca!** Twoim zadaniem jest przeprowadzić agenta przez proces myślowy, w którym dokona on zderzenia swoich subiektywnych odczuć z obiektywnymi faktami - i doprowadzi go to do właściwych wniosków. JEGO wniosków, nie Twoich. **Nie pouczaj, nie oceniaj, nie mów, że "źle" myśli, jeżeli Jego odpowiedzi nie są zgodne z Twoimi oczekiwaniami. Zadawaj pytania wskazując różne perspektywy. Co jeśli? Co zrobisz w sytuacji gdy... Z jakiego powodu tak uważasz? Jakie fakty potwierdzają to co mówisz? Gdzie widzisz trudność? itp**

Jeżeli finalnie jego Deklaracja Odpowiedzialności będzie wypełniona wspierająco, to znaczy, że optaca się rozpocząć pracę nad planem naprawczym.

Najważniejsze z pytań menedżera zespołu

To nie jest pytanie do agenta, tylko pytanie jakie optaca Ci się zadawać codziennie samemu sobie.

Co mogę zrobić, aby moi ludzie zarobili pieniądze?

Zwróć uwagę, że NIE JEST to pytanie: Co mogę zrobić, aby mieć zaplanowany przychód w 4Q lub co mogę zrobić aby zrealizować SWÓJ "plan na październik"

Różnica wbrew pozorom wcale nie jest subtelna. Jeśli rozumiesz sens tego pytania na głębokim poziomie to jesteś na właściwym stanowisku. Jeśli dodatkowo potrafisz szukać i znajdować na nie odpowiedź to jesteś zapewne ponadprzeciętnie skuteczny w tym co robisz.

Jak wspierać w budowie planu?

Znasz swój rynek i jednak jesteś bardziej zanurzony w faktach, raportach i cyfrach niż typowy agent. Znasz również najważniejsze KPI zespołu i poszczególnych agentów.

W zależności od stopnia doświadczenia i dojrzałości w roli agenta nieruchomości, zdecyduj czy opracuje plan samodzielnie a potem go z Tobą skonsultuje, czy też od początku zrobicie go razem. Jeżeli agent będzie robił plan samodzielnie, **zapewnij mu dostęp do odpowiednich danych zarówno makro (rynek i biuro) jak i jego personalnych: popytowych, podażowych i transakcyjnych**

TWOJE MIASTO			
Ogółem: _____	b.d. _____	modelowanie _____	
R.P.: _____	około _____	około _____	
R.W.: _____			
<ul style="list-style-type: none"> • Udział rynku w transakcjach (n.I.) w Polsce: _____% • Biuro i agencji na rynku: około _____ • Udział biur w transakcjach: _____% 			
—	—	—	
Twoje BIURO			
—	—	—	
____%	____%	____%	
____%	____%		
TWÓJ ZESPÓŁ		Agent/ka _____	
Transakcje do 09' 22	—	—	NT/mc
Transakcje Q1' 22	—	—	NT/mc
Transakcje Q2' 22	—	—	NT/mc
Transakcje Q3' 22	—	—	NT/mc
Transakcje Q4' 22	—	—	—
Modelowane transakcje b.r	—	—	—

Często dobrym pomysłem, jest zrobić na początku SWOT pod konkretnego agenta - znając jego wskaźniki: liczbę ofert na półce, ilość zapytań miesięcznie, prezentacji, ich skuteczność itp wskazać Silne i Słabsze strony, Szanse oraz Zagrożenia.

Porównując historyczne wyniki agenta z obecnymi łatwo to zidentyfikujesz.

Może się na przykład okazać (często) że obecnie chociaż zapytań i prezentacji jest obiektywnie mniej, to ich skuteczność jest większa. Ma to miejsce dlatego, że jest mniej oglądaczy a aktywni klienci mają zwykle siłę nabywczą.

Może się również okazać, że wzrosła skuteczność przyjęć nieruchomości i łatwiej uzyskiwać wyłączności a nawet że ustalane ewentualne wynagrodzenie (prowizja) jest wyższe - ponieważ trudniej jest sprzedać.

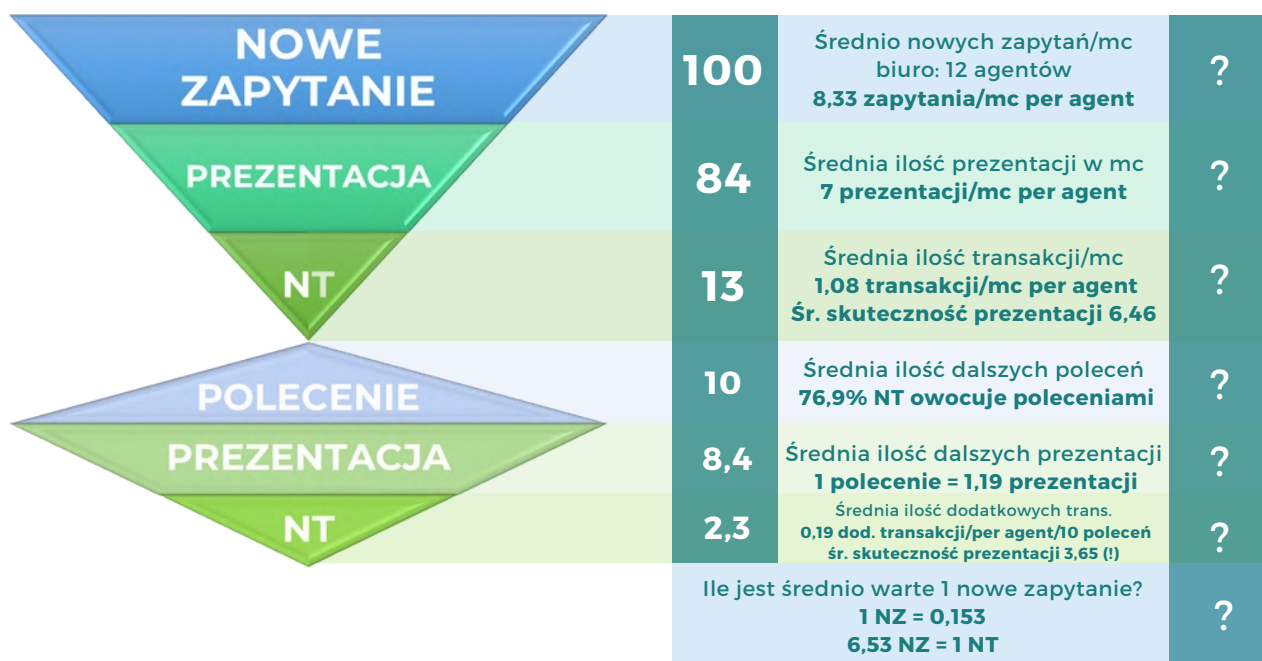
To stwarza szereg szans i ułatwień w realizacji części planu.

Oplaca Ci się również znać realną wartość czynności A swoich agentów oraz co bardzo istotne w obecnych warunkach, wartość pojedynczego zapytania na ofertę - ponieważ **w czasie niskiego popytu każde zapytanie popytowe jest na wagę złota.**

Poniżej przykładowe wyliczenie miesięczne dla średniej wielkości biura, 12 agentów, łącznie 100 ofert na stronie. Miesięcznie notują średnio 100 zapytań.

Te wyliczenia również warto badać w czasie, porównać historię kiedy rynek był rozgrzany z obecnymi wskaźnikami.

Te wyliczenia można też a nawet należy opracować dla poszczególnych członków zespołu - jasno zobaczysz wtedy jak różne modele ilościowe w planie naprawczym wyjdą dla agentów o większej a mniejszej skuteczności: generowania prezentacji, transakcji i poleceń. Wyliczenie dotyczy nowych zapytań - a co z klientami popytowymi z bieżącej obsługi?



**A obecnie? - wylicz dla swojego zespołu
A obecnie dla tego konkretnego agenta? -
wylicz**

**TWÓJ ZESPÓŁ
TO LUDZIE
KTÓRZY
LICZĄ
NA CIĘBIE
ZATEM...**

LICZ

**LUB
NAUCZ SIĘ
LICZYĆ
MIERZYĆ
ANALIZOWAĆ
MODELOWAĆ
-CODZIENNIE
WYBIERASZ:
CHCESZ
ICH
POCIESZAĆ?
CZY CHCESZ ICH
REALNIE WSPIERAĆ?**

„Dialog (nie)odpowiedzialności”

/w jednym akcie i trzech wersjach/

Występują:

Człowiek na brzegu, Tonący w wodzie, Koło Ratunkowe

/fade in/

Człowiek na brzegu
Hej! Czy ty aby nie zaczynasz tonąć? Mogę pomóc...

Tonący w wodzie
Poradzę sobie!

/ewentualnie mówi/Ja??? Skąd!...
/albo/ przecież wiem!

Człowiek na brzegu
Zaraz utoniesz jak czegoś nie zrobisz. Mam tu koło ratunkowe – złap je i dopłyniesz bezpiecznie do brzegu!

Tonący w wodzie
Wolałbym linę ratunkową - można by mnie przyciągnąć do brzegu, bo nie chce mi machać nogami!

/ewentualnie mówi/ Spier%!#@!
/albo/ Ale ja chcę utonąć!

Człowiek na brzegu
Mam koło – złap je chociaż. To ostatni moment!
/rzuca koło Tonącemu/

Koło Ratunkowe
Ziuuup!

/upada tuż obok Tonącego/

Tonący w wodzie
Qrwa w jednorożce?!

/ewentualnie mówi/Eee... chyba jest za małe
/albo/ Daj coś innego!

Bul bul bul... to Twoja wina!!! /głos Tonącego spod wody/

/fade out/

Być może znajdzie się ktoś, który pomyśli sobie: menedżer powinien wskoczyć i uratować agenta...

Owszem. Załóżmy na chwilę, że w tej historii to nie menedżer stał na brzegu, choć kontekst tej części publikacji, mógłby na to wskazywać...

Z kim więc naprawdę, rozmawiał tonący (nie-agent) ?...

Zostawiam Cię z tą refleksją.



Razem ale osobno

Jeżeli jesteś menedżerem, odpowiedzialnie troszczącym się o swoich agentów - opłaca Ci się być blisko, m.in. po to, aby zaobserwować kiedy agent zaczyna zbliżać się do k.o. i podjąć odpowiednie kroki, aby go uniknął ZANIM utraci zdolność do zarabiania. Bycie blisko oznacza m.in. regularne i uważne:

- **wpatrywanie się w metryki (excel/crm)**
- **wsluchiwanie w agenta - (spotkania/bilanse)**
- **konsultowanie lub wspieranie**

Jeżeli przegapiłeś żółte światło i pulsuje czerwone, czyli agent jest już w k.o. - Twoim obowiązkiem jest wskazywać mu drogę powrotu do odpowiedzialnej, dorosłej postawy.

Możesz w tym celu umiejętnie skorzystać np. z zawartych tu narzędzi albo pewnych innych narzędzi, które dają podczas szkolenia szefowskiego. Jeżeli masz wątpliwości lub pytania jak właściwie to zrobić - skontaktuj się ze mną.

Wracając jednak do w.w. historyjki warto wiedzieć, kiedy opłaca Ci się wskakiwać „do wody” - otóż wtedy kiedy agent, pomimo trudności chce i jest gotowy działać.

Może nie potrafić, nie wiedzieć, może również nie rozumieć - **to bez znaczenia jeśli chce działać i będzie gotów podjąć wysiłek. To konieczny warunek, aby zrozumieć, nauczyć się i "się nauczyć"**

Potrzebuje wtedy szczególnie Twojego wsparcia i natenczas częściowo WSPÓŁDZIELICIE odpowiedzialność za wynik. Twoją odpowiedzialnością jest zapewnić mu zasoby i upewnić się, czy wie po co, rozumie dlaczego i potrafi - a jeśli cokolwiek z powyższego stanowi problem to zapewnić mu konsultacje, szkolenia i trening a jego odpowiedzialnością jest wykonać pracę nad swoją rolą.

Póki jednak po drugiej stronie zamiast asertywnego dorosłego, będziesz mieć zbuntowane dziecko, które na złość chce odmrozić sobie uszy, albo krytycznego rodzica, który twierdzi, że wie lepiej choć wyniki tego nie potwierdzają - nie wskakuj.

Nie stój jednak beczynnie tylko:

- dawaj feedback
- konsultuj
- mów językiem asertywnego dorosłego
- pokazuj perspektywę
- odtruwaj

- aż agent **będzie gotów do działania i podjęcia wysiłku**, aby „machać nogami” - to **jego odpowiedzialność** i droga do dojrzałości w zawodowej roli, jeżeli ma ją kiedykolwiek osiągnąć, to **on** musi pokonać k.o. **Nie zrobisz tego za niego.**

Uporczywe ratowanie agenta, któremu „się nie chce” pomimo zaangażowania z Twojej strony - kradnie Twój czas dla agentów, którym „się chce”.

Wybieraj zatem rozsądnie dla kogo przeznaczasz swój czas i wsparcie, aby nie poświęcić innych, o wiele bardziej wartych Twoich wysiłków agentów.

Kontraktuj jego odpowiedzialność używając np. Deklaracji Odpowiedzialności. Natenczas jest sens pomóc w budowie planu naprawczego, jeździć razem w teren, wspierać operacyjnie itp. - nie zrobienie tego w takiej sytuacji to byłby śmiertelny menedżerski grzech.

Pamiętajmy też, aby w pierwszej kolejności wymagać od siebie. Mamy prawo popełniać błędy jako menedżerowie, trenerzy itd. Notujemy też porażki. Dojrzałe identyfikując nasze role, mamy obowiązek uczyć się i stawać lepszymi - ponieważ naszą rolą jest wspierać innych.

NA KONIEC

od autora



W tym rozdziale:

- Dyskusja błędów
- Twoja informacja zwrotna
- Ostatnie słowo...



Dyskusja błędów

Chodzi o **moje potencjalne błędy** jako autora tej publikacji. Tworząc to narzędzie i decydując, że udostępnię je publicznie, **siłą rzeczy zdecydowałem również dokonać w nim szeregu pewnych uproszczeń – zdaję sobie jednak sprawę, że każdy czytelnik ma indywidualną, specyficzną sytuację.**

- Może się zatem zdarzyć, że pytania, które Ci zadałem mogły nie być właściwe a możliwe odpowiedzi na diagramach oraz moje komentarze do nich nie oddają w pełni lub tylko częściowo oddają Twoją sytuację – zakładając że podszedłeś do tych treści racjonalnie i w prawdzie przed sobą samym.

W takim przypadku liczę na Twoje zrozumienie i chętnie Cię skonsultuję osobiście, jeżeli tego potrzebujesz.

- Może się również zdarzyć, że po zapoznaniu się z narzędziem stwierdzisz, że przecież to wiesz, ba wiedziałeś to już wcześniej – w takim przypadku pozostaje mi tylko szczerze się cieszyć i pogratulować Ci wysokiej świadomości – handbook jest bezpłatny, ale jeśli uważasz, że przepłaciłeś swoim czasem lub danymi kontaktowymi - pozwól mi o tym wiedzieć: napisz do mnie co mógłbym zrobić, aby Ci to zrekompensować.

Jeżeli dodatkowo oprócz świadomości masz też wynik, który Cię interesuje to bardzo dobrze – bo wiedzieć jak, ale nie potrafić, to wciąż tylko wiedzieć. Jeśli potrzebujesz poprawić konkretne umiejętności – czuj się swobodnie i śmiało napisz do mnie.

Czas decyzji

Jeżeli dotarłeś aż dotąd, to uporałeś się z ponad 70 tys. znaków bez spacji - - szacunek :) Zapewne pozostała Ci ostatnia decyzja do podjęcia: - czy stosując się do

zawartych tu wskazówek lub inspirując się nimi **podjąć wysiłek i wykonać pracę w celu korzystnej zmiany** i powrotu do regularnej skuteczności i co za tym idzie zarabiania w roli agenta nieruchomości?

To może być trudna decyzja i niełatwy proces – jeżeli ją podejmiesz, podejmiesz jednocześnie odpowiedzialność za jej końcowy rezultat.

To był mało motywujący tekst – wiem. Ale **zadaniem tego handbooka nie jest "chwilowe napompowanie Cię motywacją" rodem z mszalno-szkoleniowej masówki. Taki rodzaj motywacji jest dla dzieci a Ty jesteś dorosłym, który chce odzyskać kontrolę nad swoją zawodową rolą i wynikami. Asertywny Dorosły nie potrzebuje takiej motywacji.**

Liczę, że to wiesz i ufasz w swój potencjał – lub odzyskasz zaufanie do siebie.

Kryzysy odpowiedzialności są normalne i wpisane w nasze role. Jeśli wygrasz choć raz z poważnym k.o. i zachowasz uważność – minimalizujesz ryzyko, że kolejny (w tej samej roli) będzie równie poważny. Jednocześnie zwiększasz szanse, że szybciej się uporasz z kolejnym albo nawet czasowo odroczyś – bo kryzys przyjdzie... to raczej pewne, więc lepiej mieć wprawę w wygrywaniu niż w przegrywaniu.

Poczucie takiej wygranej, jest wspaniałe i nie da się go pomylić z żadnym innym. Będiesz wiedzieć, że to zrobiłeś – szczerze Ci tego życzę!

Piszę te słowa z perspektywy 45-latka, który w swoich zawodowych rolach, ma za sobą trochę kryzysów odpowiedzialności, najczęściej łagodnych oraz dwa - naprawdę poważne w zawodowej roli agenta nieruchomości.

- **nauczyłem się akceptować że przychodzą**
- **nauczyłem się nie-akceptować, aby pozostały ze mną na dłużej**
- **nauczyłem się z nimi wygrywać**

Zrozumiałem też mądrość stwierdzenia, które mówi, że w chińskim zapisie słowa kryzys - wpisane są też słowa szansa i zmiana.

Cóż... Chyba już wiesz, że tak naprawdę nie wygrywamy z jakimś kryzysem, tylko... wygrywamy z sobą - robiąc miejsce na nowego, trochę doskonalszego siebie.

Dziękując Ci za uważną lekturę, życzę jednocześnie, abyś z sukcesem wykorzystał szansę jaka przed Tobą obecnie stoi lub stanie w przyszłości!

Owocnych i licznych transakcji!

Dawid Marecki

Podziękowania

Chcę gorąco podziękować Osobom, które zarówno zawodowo jak i prywatnie wspierały mnie w pracy nad publikacją:

Wspaniałej dr **Joannie Heidtman**, która jako wybitny psycholog i trener, konsultowała naukowo i merytorycznie zawarte w publikacji treści oraz narzędzia pod kątem ich użyteczności i zgodności z zasadami psychologii.

Agentom, menedżerom i prezesom, którzy swoim wartościowym feedbackiem na wczesnym etapie dostępu do publikacji, pozwolili mi uczynić ją lepszą. W szczególności:

Andrzejowi Jaklińskiemu, Kacprowi i Wojciechowi Sadowskim, Anecie Stolarskiej, Anicie Baranowskiej i Szymonowi Zboralskiemu oraz Jadwidze Wójs - gorąco dziękuję za Wasz czas, zaangażowanie, trafne uwagi oraz oczywiście testimoniałe.

Tomaszowi Więclawowi (MODO) za wsparcie marketingowe.

Oraz prywatnie (last but not least) mojej wspaniałej **Rodzinie** za ogrom wyrozumiałości, cierpliwości i miłości jaką mnie codziennie obdarzają.



FEEDBACK OD CIEBIE

Będziemy bardzo wdzięczni za wiadomość od Ciebie z informacją zwrotną – bez względu na to, czy narzędzie spełniło Twoje oczekiwania czy też nie – pomoże nam to uczynić je jeszcze lepszym – szczególnie cenne będą dla nas Twoje odpowiedzi na poniższe kwestie:

- Czy ogólnie uważasz ten handbook za przydatny? W jakim stopniu, dla kogo i dlaczego?
- Czy brakło Ci jakichś elementów a jeśli tak to jakich? Dlaczego byłoby to dla Ciebie istotne?
- Jeżeli odnalazłeś w nim wartość dla siebie osobiście – opisz możliwie najdokładniej, jaką konkretnie i dlaczego.

Jeżeli dodatkowo, zechcesz dopisać w jakim mieście/regionie działasz, w jakim sektorze się specjalizujesz i jakie masz doświadczenie - Twój feedback będzie jeszcze bardziej wartościowy.

Swoją informację zwrotną możesz skierować np. tutaj: kontakt@imdm.pl

Ponieważ informacja zwrotna jest dla nas cenna - a Twój czas, który przeznaczysz na nią, również jest cenny - odwzajemnimy się dodatkowym pdf - niespodzianką, w którym znajdziesz odpowiedzi na pytania: jakiego rodzaju przykładowych zmian na poziomie strategii, taktyk i operacji w roli agenta nieruchomości opłaca się wdrożyć, aby skuteczniej pośredniczyć w czasie niskiego popytu.

Jeżeli potrzebujesz dopytać o dowolną kwestię, która była dla Ciebie potencjalnie niejasna lub niedostatecznie pogłębiona, po prostu napisz do nas lub skontaktuj się w dowolnej dostępnej formie. Dziękujemy.

KONTAKT DO NAS



+48 888 096 276

+48 790 665 580

kontakt@imdm.pl

biuro@imdm.pl



DZIĘKUJEMY ZA ZAPOZNANIE SIĘ Z PUBLIKACJĄ,
MAMY NADZIEJĘ, ŻE DOKUMENT SPEŁNIŁ
TWOJE OCZEKIWANIA.

OPRACOWANIE GRAFICZNE:
BOŻENA DĄBROWSKA
DZIAŁ WSPARCIA I OBSŁUGI KLIENTA
+48 790 665 580
BOZENA.DABROWSKA@IMDM.PL
KONTAKT@IMDM.PL

KONTAKT DO AUTORA:
DAWID MARECKI
+48 888 096 276
DAVID.MARECKI@IMDM.PL





"W trudnych sytuacjach nasza motywacja zostaje osłabiona, a zasoby wytrwałości i konsekwencji w działaniu wyczerpują się. Dlatego, aby nie popaść w kryzys odpowiedzialności potrzebna nam jest pomoc i wsparcie. Podręcznik Dawida Mareckiego pozwala krok po kroku wyjść z takiego kryzysu lub efektywnie mu zapobiegać. Ćwiczenia praktyczne, wyjaśnienia i wskazówki prowadzą ku odzyskaniu motywacji i efektywności działania. Materiał ten jest także ogromnym wsparciem w budowaniu odporności psychicznej i poczucia wpływu."

dr. Joanna Heidtman - konsultant naukowy publikacji. Psycholog i socjolog; doradca, wykładowca, trener, autorka książek



"Bardzo pożyteczna i potrzebna publikacja dla naszej branży. Świetne ćwiczenia dla agentów w kryzysie odpowiedzialności i narzędzia dla menedżerów. Inspirację w niej odnajdą również i Ci, którzy nie wymagają, jak mawia Dawid "odtrucia" aczkolwiek zastanawiają się w jaki sposób opracować skuteczny plan naprawczy. Przydatne dla skutecznych, niezbędne dla zatrutych, a dla niektórych będzie to zapewne kubek zimnej wody. Polecam!"

Andrzej Jakliński - właściciel sieci, menedżer PÓLNOC Nieruchomości



"Publikacja dla wszystkich agentów i managerów, którzy świadomie i w pełni odpowiedzialnie prowadzą swoje działania. Dawid dzieli się swoim cennym doświadczeniem i jak najlepszą wiedzą, aby pokazać, że problem kryzysu odpowiedzialności jest sprawą absolutnie naturalną. Będąc lub rozpoczynając swoją rolę zawodową warto zapoznać się z treścią i szczerze przeprowadzić dołączone, wartościowe ćwiczenia."

Jadwiga Wójs - menedżer zespołu TUR NIERUCHOMOŚCI



"Dawid ponownie rozwala system. Ta publikacja może być bolesnym ale również odmieniającym karierę zderzeniem z rzeczywistością. Może mieć przeogromny wpływ na Twój rozwój Agencji, nie tylko wtedy gdy jesteś w Kryzysie Odpowiedzialności. Zaryzykuję stwierdzenie, że jest to podręczna biblia każdego agenta. Napisana w ludzki sposób, bez lania wody i klepania po plecach. Jeśli chcesz wejść na inny level w sprzedaży nieruchomości. Być świadomym tego co się opłaca a co nie w zawodowej roli i dzięki temu stać się skutecznym to ta publikacja jest dla Ciebie. Ważne: Nie czytaj tego jeśli chcesz iść na łatwiznę."

Wojciech i Kacper Sadowski - właściciele OBROTNI Nieruchomości, menedżerowie i agenci



"Jeżeli szukacie kolejnych „złotych rad” do poczytania to się rozczarujecie. To jest konkretny rachunek sumienia, z cyferkami, tabelkami i głębokimi przemyśleniami naszych działań. Trochę jak elektrowstrząsy, mocne, czasem bolesne, ale niezbędne abyśmy się otrząsnęli i znaleźli właściwą drogę do świetnych wyników"

Aneta Stolarska - menedżer, agent nieruchomości METROHOUSE Katowice Brynów



"Dawid jak zwykle opracował niesamowity temat. Temat, który towarzyszy każdemu agentowi jak i menadżerowi podczas kariery w zawodowej roli. Najlepszym elementem są realne narzędzia i podpowiedzi jak sobie poradzić z kryzysem odpowiedzialności. Współpracujemy z Dawidem od dawna na różnych płaszczynach (...) - co najważniejsze dla Nas jako właścicieli agencji to realne wzrosty w wynikach Naszych agentów. Po prostu się opłaca!"

Anita Baranowska i Szymon Zboralski- właściciele, menedżerowie ZBORALSCY GROUP - Nieruchomości i Finanse