

W ROLI GŁÓWNEJ: AGENT NIERUCHOMOŚCI

Z DAWIDEM MARECKIM, TRENEREM, DORADCĄ, MENADŻEREM I PRAKTYKIEM SPRZEDAŻY, ROZMAWIA ELŻBIETA JEZNACH

EJ: O co chodzi z tą rolą?

DM: Zaczniemy od tego, że bolączką każdego, nawet doświadczonego agenta nieruchomości są koszty emocjonalne różnego rodzaju „odmów”, z którymi styka się w swojej profesji. W obszarze umawiania przyjęć, negocjowania typu umowy, wysokości prowizji, zaproszenia na prezentację, finalizowania, w końcu zapłaty... wciąż w większości przypadków „Nie, nie, nie” „Nie współpracuję z pośrednikami” „Nie, to jednak nie to, nie chcemy oglądać” „Nie, nie opuścimy już więcej...” „Nie, nie dołożymy już więcej” „Jak nie opuści Pan prowizji, to rezygnuję ze sprzedaży/zakupu” itd. To częste zjawisko wśród handlowców ogólnie jak również wśród niektórych wolnych zawodów.

EJ: Czy głównym powodem, że klienci nie chcą współpracować z biurami jest chęć zaoszczędzenia pieniędzy?

DM: To faktycznie jest często powodem. Niemniej usługa sprawnego w swoim fachu zawodowca, choć nietania, mimo wszystko per saldo, może zaoszczędzić klientowi od kilkuset do nawet kilkudziesięciu tysięcy złotych a bywa, że i więcej. Istnieje jeszcze jeden bardzo ważny powód: Problem w tym, że przez prawie 30 lat wolnego rynku w Polsce profesja handlowca uległa w społecznej opinii totalnej degradacji. To według powszechnego mniemania kłamca, lizus, manipulant, oszust itd. Chcę być dobrze zrozumiany: znam wielu uczciwych, etycznie działających agentów zarówno młodszych jak i starszych stażem, co nie zmienia faktu, że mrozące krew w żyłach historie o nieuczciwych agentach, transakcjach itd. publikowane na przestrzeni lat w Internecie czy kolportowane pocztą pantoflową, skutecznie zniechęcają klientów do branży i każą traktować agenta, bardzo delikatnie mówiąc z nie-



ufnością. Za co oni przecież biorą pieniądze? Przecież tylko handlują adresami i jeszcze na niczym się nie znają – brzmi znajomo prawda? Naturalnym odruchem obronnym klienta będzie również nieujawnianie ważnych informacji, czyli nieszczerłość czy po prostu kłamstwo a nawet jawna wrogość. Zatem agent stoi przed sporym wyzwaniem.

EJ: Z tego co mówisz wynika, że trzeba być bardzo silnym psychicznie, aby dać sobie radę w tej profesji?

DM: Tzw. kryzysy odpowiedzialności zawodowej dopadają każdego z nas, bez względu na stanowisko czy branżę. W przypadku branży nieruchomości, nawet skuteczny i doświadczony agent co kilkanaście miesięcy doświadcza tego zjawiska. Problem stanowią dwa fakty. Po pierwsze, jeżeli kryzys pojawia się cyklicznie w krótkich odstępach czasu, przykładowo trzy, cztery razy w roku. Po drugie zaś, jeżeli jego natężenie jest wysokie, czyli nie dotyczy typowego, chwilowego „spadku mocy” tylko prowadzi do efektu wypalenia zawodowego a w skrajnych przypadkach do nerwicy czy depresji.

EJ: Zapytam przekornie: Może ktoś taki powinien poszukać innego zajęcia?

DM: Z pewnością są takie osoby, dla których to jest jedyne wyjście. Ale wychodząc z tego założenia, większość z nas nie powinna jeździć na rowerze, bo przecież na początku notowaliśmy całe serie bolesnych upadków a i później co jakiś czas zdarza się wjechać do rowu... (śmiech)

EJ: Co zatem robić?

DM: Na wielu szkoleniach usłyszysz, aby nie brać tego do siebie i pogodzić się z tym. Osobiście uważam, że taka rada niczemu i nikomu nie służy, a już najmniej agentom i klientom. Nielicznym jednostkom może się to udać, zależy to od profilu psychologicznego człowieka. Większość jednak bardzo szybko pójdzie „na skróty”, myśląc: „Jeżeli, klienci mnie kłamią i nie szanują, to ja też będę ich kłamał i nie szanował i będę myślał przede wszystkim o sobie” – znałem wielu takich agentów, niestety większość wypala się zawodowo na przestrzeni maksymalnie do 3 lat, choć zwykle nie trwa to nawet roku. Człowiek jest w swej naturze dobry i prawy – zwróć uwagę, że wykrywacze kłamstw mierzą ANOMALIE w naszych organizmach, a więc kłamanie nie jest naturalnym stanem człowieka. Nie da się być „Wilkiem z Wall Street” zbyt długo – jeżeli jesteś zdrowy psychicznie to natura upomni się o swoje i poczujesz, że masz po prostu tego dość...

EJ: Są jednak tacy, którzy potrafią nieźle nabroić...

Jest też promil bezdusznych socjopatów, którzy dla transakcji i własnej korzyści zrobią wszystko i faktycznie oni nie ponoszą kosztów emocjonalnych. Problem z nimi nie polega jednak na tym, że to psychicznie wytrzymują – bo i tak w większości przypadków kończą za kratkami, tylko na tym, że to właśnie oni najbardziej psują opinię o branży i... kółko nieufności się zamyka.

EJ: A co z uczciwymi, pełnymi pasji agentami?

DM: Dziękuję, że pytasz. Są tacy, którzy są gotowi iść pod prąd i świadczyć usługi, legitymizując swoje działania zaangażowaniem, uczciwością, wysoką etyką.



SĄ TACY, KTÓRZY SĄ
GOTOWI IŚĆ POD
PRĄD I ŚWIADCZYĆ
USŁUGI, LEGITYMIZUJĄC
SWOJE DZIAŁANIA
ZAANGAŻOWANIEM,
UCZCIWOŚCIĄ,
WYSOKĄ ETYKĄ. JEŻELI
SĄ DOSTATECZNIE
WYTRWALI, POTRAFIĄ
Z CZASEM OSIĄGAĆ
SPEKTAKULARNE
WYNIKI.

Jeżeli są dostatecznie wytrwali, potrafią z czasem osiągać spektakularne wyniki. To, co stanowi dla nich wyzwanie, to fakt, że czują się wrzucani przez klientów do „jednego kosza” z wszystkimi pozostałymi, czyli „amatorami-ściemniaczami” i „Wilkami z Wall-Street”. Dla tych uczciwych agentów, często wykonywujących swoją profesję z prawdziwą pasją, taka sytuacja jest niezwykle bolesna mentalnie.

EJ: Jak zatem nie zwariować?

DM: Postawiłbym to pytanie nieco inaczej. JAK BYĆ SKUTECZNYM W SWOJEJ ZAWODOWEJ ROLI, POZOSTAJĄC UCZCIWYM CZŁOWIEKIEM?

EJ: Zatem...

DM: Warto zaznaczyć, że to droga dostępna dla absolutnie każdego, ale niełatwa. Tandeta i bylejakość są łatwe. Widziałem ogłoszenie, że można zarobić 2500,00 na rękę, umowa o pracę, leżąc w trumnie na wystawie zakładu pogrzebowego w Warszawie – to stosunkowo łatwe, tylko nie możesz się ruszać. Bycie agentem nieruchomości to jedna z zawodowych ról, tak jak bycie menadżerem, trenerem, szefem. Pełnimy w życiu wiele ról w różnych środowiskach: pracy, rodziny, przyjaciół... W tych rolach możemy być i jesteśmy oceniani. Jako człowieka zaś nikt nie ma prawa nas ocenić. Łatwiej mi pogodzić się z oceną klienta, wiedząc, że nie ocenia mnie tylko moją rolę.

EJ: Przekazujesz wiedzę i narzędzia jak budować zawodową rolę. Czy to ma jakiś związek z teatrem? Co z byciem sobą?

DM: Bycie w roli handlowca, agenta, menadżera czy szefa to nie jest ani udawanie kogoś innego ani odgrywanie kogoś innego – rola to bycie na zadany temat. Świadomie budowana na matrycy tożsamości i używana w pasującym do niej środowisku, będzie Cię przybliżać do realizacji Twoich celów w tym środowisku. Czyli przykładowo szczęśliwej, kochającej i kochanej partnerki, matki mającej udane relacje z córką, czy agentki nieruchomości, która zarabia min. 120 tys. rocznie a klienci ją szanują i polecają...

EJ: Jak długo trwa proces budowania zawodowej roli?

DM: Moim zdaniem nigdy się nie kończy. Niemniej w większości przypadków potrzeba od kilku do kilkunastu miesięcy wyczerzonego treningu, aby wyrobić w sobie wspierające nawyki i notować powtarzające się wysokie rezultaty. Chcę jednak zaznaczyć, że pierwsze efekty widać już po kilkunastu dniach wdrażania zmian. Prowadząc ewaluację szkoleń z tego zakresu, zanotowałem m.in., że ponad 70% agentów w ciągu pierwszych dwóch tygodni notuje przynajmniej jedną nową transakcję a blisko 30% z nich minimum dwie. Jest też wiele innych korzyści, wśród których wymienić należy wyraźny wzrost motywacji do działania, efektywności w umawianiu spotkań, więcej tzw. „czasu dla siebie” i wyraźny spadek rotacji oraz kryzysów odpowiedzialności.

EJ: Zatem choć to niełatwe, to oplaca się podjąć wyzwanie?

Zdecydowanie!