



Gaudens

50+ PRODEJNÍCH TECHNIK V REALITNÍ PRAXI

PRO MAKLÉŘE, KTEŘÍ CHTĚJÍ OVLÁDNOUT
VYJEDNÁVÁNÍ A ZVÝŠIT ÚSPĚŠNOST PRODEJŮ





Vážení kolegové a kolegyně,

realitní trh se neustále mění - technologie, ekonomické podmínky i chování klientů. Přesto jedna věc zůstává stejná: úspěch makléře stojí na schopnosti navazovat vztahy, umět naslouchat a vést obchod od prvního kontaktu až po úspěšné uzavření.

Tento materiál jsme pro vás připravili jako praktický návod, který vás provede klíčovými prodejními technikami. Nečekejte teoretické poučky - najdete zde ověřené postupy, konkrétní příklady z praxe a tipy, které můžete začít používat okamžitě.

A proč by si ho měl přečíst každý makléř? Nováčci v něm získají jasnou mapu prodeje - krok za krokem, bez bloudění a zbytečných chyb. Zkušení makléři si díky němu znovu osvojí nebo zdokonalí postupy, které možná v praxi časem otupily, a objeví nové způsoby, jak zvýšit svůj vliv i uzavírací úspěšnost.

Ať už jste v realitách nováčkem, nebo zkušeným profesionálem, věříme, že vám tento průvodce pomůže posunout vaši práci o úroveň výš. Protože každé setkání s klientem je příležitost - a je jen na vás, jak ji využijete.



za tým Realitní akademie Gaudens,

Petr Pavlíček



Obsah

Síla přirozené komunikace v realitách	(str. 5)
Asertivita - hranice, které chrání vás i obchod	(str. 6)
Cesta k mistrovství: čtyři fáze dovedností makléře	(str. 8)
ARK trojúhelník - jak budovat důvěru krok za krokem	(str. 9)
Model AIDA - od pozornosti až k podpisu	(str. 9)
Pět P úspěšné prezentace nemovitosti	(str. 9)
SPIN - otázky, které prodávají samy	(str. 14)
Typologie klientů - čtyři klíče k jejich jazyku	(str. 15)
Efektivní komunikace - nástroj makléře číslo jedna	(str. 17)
První dojem - vstupenka do obchodu	(str. 19)
Budování důvěry - měna, která rozhoduje	(str. 20)
Asertivní v realitní praxi - jak říkat ano i ne	(str. 21)
Vyjednávací styly - měkký, tvrdý, nebo principiální?	(str. 23)
Férové vyjednávání: držte se faktů a hledejte více cest k dohodě	(str. 24)
○ Trvejte na dodržování norem - hranice, které chrání vás i klienta ○ Zaměřte se na problém, ne na osobu ○ Dívejte se očima druhého ○ Pracujte s emocemi ○ Aktivně naslouchajte a mluvíte o sobě ○ Hledejte více variant řešení ○ Trvejte na objektivních kritériích ○ Hledejte různé, vzájemně výhodné varianty - klíč k dohodě	
Desatero zásad úspěšného vyjednávání	(str. 28)
Aktivní naslouchání - základ každého úspěšného jednání	(str. 30)
○ Kontakt a vytvoření „raportu“ ○ Ozvěna - echo ○ Parafrázování - opakování myšlenky ○ Shrnutí - sumarizace ○ Povzbuzování ○ Aktivní dotazování ○ Síla ticha	
Prodejní techniky - kompletní arzenál úspěšného makléře	(str. 33)
○ Prodáváte, nebo jen ukazujete? ○ Zpracování námitek ○ Přímá výzva - Požádejte o to ○ Objednávková metoda - Přejdeme rovnou k formalitám ○ Buď - anebo: volba, která vede k uzavření obchodu ○ Poloviční Nelson - odstranění jedné překážky k uzavření obchodu	



- Varovná historka - příběh, který pomůže rozhodnout
- Ztracený obchod? Ještě není konec
- Proces vyřazování - najděte skutečnou překážku
- Redukování k úsměvu - Rozložte cenu na kousky
- Přeměna cenového argumentu - Cena jako známka kvality
- Námitka - konkurence - „Porovnejte, co opravdu dostáváte“
- Špatná zkušenost - Ukažte, že tentokrát to bude jiné
- Tetka Betka - překonání potřeby poradit se
- Přijdu znova - návrat k rozjednanému obchodu
- Bilance Benjamina Franklina - rozhodování na papíře
- Zakončení na definitivní námitce - když už zbývá jen jedna překážka
- Podmíněné ano - závazek při splnění podmínky
- Most do budoucna - ukotvení budoucí spolupráce
- Zrcadlení úspěchu - inspirace zkušeností jiných klientů
- Postupné ano - metoda malých souhlasů
- Poslední šance - využití omezené příležitosti
- Přiznaná nevýhoda - posílení důvěry otevřeností
- Poslední kousek - využití principu nedostatku
- Testovací rozhodnutí - nezávazné potvrzení
- Když... tak... - přesměrování na podmínku, kterou umíte splnit
- Přehazování váhy - přenesení rozhodnutí na objektivní kritérium
- Tichá pauza - nechat rozhodnutí dozrát v hlavě klienta
- Opačná role - nechte klienta prodávat vám jeho vlastní koupi
- Poslední karta - silný argument až na konci
- Otevřená budoucnost - ukázání dlouhodobého přínosu rozhodnutí
- Tichý souhlas - práce s neverbálními signály klienta
- Tlak kalendáře - využití blížící se události nebo termínu
- Poslední výhra - „Takže už nám zbývá jen tohle“
- Emoční kotva - vyvolání pocitu vlastnictví ještě před podpisem
- Kotva hodnoty - zdůraznění hlavní výhody
- Efekt srovnání - ukázání méně výhodné alternativy před tou hlavní
- Zkouška nanečisto - neformální prohlášení závazku před konečným rozhodnutím

Druhá strana mince: co nedělat při jednání (str. 57)

- Nejčastější chyby v komunikaci s klientem
- Psychologické chyby makléře během jednání
- Strategické chyby makléře při jednání

A teď od slov k činům... (str. 61)