

BONUS: Hodinová sazba makléře - a proč si o ni říct bez omluv

Jedna z častých chyb, které v realitní profesi vidíme, je podcenění vlastní hodnoty. Ne nutně u provize - tu si většina zkušených makléřů dokáže nějak obhájit. Problém přichází ve chvíli, kdy nejde o celou zakázku, ale „jen“ o konzultaci, návrh postupu, odhad ceny, posouzení situace nebo pomoc s rozhodováním. Najednou zaznívá věta: „To je v pohodě, to máte ode mě.“ A někdy je to samozřejmě v pořádku. Jenže pokud se z toho stane pravidlo, stojí za to položit si otázku, proč vlastně odborný čas rozdáváme zdarma.

Makléři si někdy říkají o částky, které vůbec neodpovídají hodnotě jejich zkušeností a odpovědnosti, kterou při konzultaci přebírají. Mají pocit, že klient vyšší částku nezaplatí. Že by to působilo přehnaně. Že za „pouhé povídání“ přece nemohou chtít několik tisíc korun. Jenže zkuste se na stejnou situaci podívat jinak. Kolik stojí hodina práce advokáta, daňového poradce nebo jiného odborníka ve vašem městě? Neplatíte mu za šedesát minut jeho života. Platíte mu za znalosti a zkušenosti, které během těch šedesáti minut dokáže použít na váš konkrétní problém.

Proč by to u zkušeného realitního makléře mělo být principiálně jiné?

Když klient přijde na konzultaci, nekupuje si hodinu vašeho času. Kupuje si zkušenost, kterou jste získávali roky. Schopnost odhadnout situaci, upozornit na riziko, navrhnout správný postup, rozpoznat chybu dřív, než začne stát peníze. Někdy může jediná dobře položená otázka nebo jedno doporučení klientovi ušetřit týdny práce, desítky tisíc korun nebo špatné rozhodnutí při transakci v hodnotě několika milionů. Hodnota odborné konzultace se proto neměří počtem minut, ale hodnotou zkušenosti, kterou v těch minutách klient dostává.

Realitní makléř není někdo, kdo „jen něco domlouvá“. Pokud svou práci dělá dobře, je průvodcem jedním z největších majetkových rozhodnutí, která lidé během života dělají. Zná trh, umí pracovat s cenou, rozumí procesu prodeje, vyjednávání, prezentaci nemovitosti a chování kupujících. Ví, kde se obchod může zadrhnout a co je potřeba připravit předem. A přesto se poměrně často stává, že právě tyto znalosti poskytuje bezplatně, protože má pocit, že za radu se přece neúčtuje.

Zpracuje srovnávací analýzu tržní ceny, projde dokumentaci, navrhne cenovou strategii, upozorní na problematická místa, vysvětlí možné varianty prodeje, stráví s klientem dvě hodiny a na konci řekne: „To je v pohodě, ozvěte se, kdybyste chtěl spolupracovat.“

Tím poskytl hodnotu. Ale zároveň klientovi ukázal, že tuto hodnotu sám neumí nebo nechce ocenit.

To samozřejmě neznamená, že každá rada musí mít cenovku. Profesionál může vědomě poskytnout krátkou konzultaci zdarma. Může pomoci bývalému klientovi, odpovědět na jednoduchou otázku nebo investovat svůj čas do člověka, se kterým chce navázat spolupráci. Rozdíl je v jednom slově: vědomě. Něco jiného je rozhodnout se, že svůj čas v konkrétní situaci poskytnu bezplatně, a něco jiného je neumět si o peníze říct.

Právě tady se totiž téma hodinové sazby přestává týkat peněz a začíná se týkat profesní sebeúcty.

Pokud nabízíte skutečnou odbornou konzultaci, není nic nepatřičného na tom říct: „Rád vám připravím podrobnou analýzu tržní ceny, projdeme možnosti prodeje a navrhnu strategii. Počítejte přibližně se dvěma hodinami a moje cena za tuto konzultaci je 7 000 Kč plus DPH. Pokud se následně rozhodnete, že prodej svěříte mně, tuto částku vám odečtu z provize.“

Bez omluvy. Bez dlouhého vysvětlování, proč si dovoluujete chtít peníze. Bez nervózního dodatku, že „kdyby se vám to zdálo moc, nějak se domluvíme“.

To není tvrdost ani arogance. Je to profesionalita.

Profesionál totiž nemusí svou cenu pronášet bojovně. Nemusí klienta přesvědčovat, že za to stojí. Stačí, když dokáže jasně říct, co klient dostane, kolik to stojí a za jakých podmínek službu poskytuje. Stejně jako to dělají lidé v jiných odborných profesích.

Zajímavé je, že problém často není ani tak na straně klienta jako na straně samotného makléře. Klient se zeptá na cenu a makléř začne vysvětlovat. Obhajovat. Nabízet slevu ještě předtím, než o ni někdo požádal. V hlavě už slyší námitku, která přitom vůbec nezazněla. Sám začne zpochybňovat vlastní cenu dřív, než ji mohl zpochybnit klient.

A právě to je dobrý okamžik k zamyšlení nad tím, jak vlastně svou práci vnímáte. Pokud jste přesvědčeni, že vaše zkušenost má hodnotu, nemusíte se za její cenu omlouvat. Pokud si ale sami nejste jistí, zda má hodinu vašeho času někdo důvod zaplatit, klient tuto nejistotu velmi rychle zachytí.

Hodinová sazba má ještě jeden důležitý význam. Chrání váš čas. Makléř, který neumí odlišit obchodní příležitost od bezplatného poradenství, může strávit mnoho hodin prací pro lidi, kteří s ním nikdy spolupracovat nebudou. Ne proto, že by byli nepoctiví. Jen zjistili, že mohou získávat další a další informace bez jakéhokoli závazku. Pokud hranici nenastaví makléř, klient nemá důvod nastavovat ji za něj.

Dlouhodobé rozdávání odborného času zdarma může vést k frustraci, pocitu nedoceníení a postupnému vyčerpání. Člověk má pocit, že pořád pracuje, pořád někomu pomáhá, pořád něco řeší - ale velká část této práce se nikdy nepromění ani v obchod, ani v odpovídající odměnu. Problém potom nemusí být v tom, že pracuje příliš mnoho. Možná jen příliš velkou

část své práce nedokázal pojmenovat jako službu, která má svou cenu.

Umět si říct o peníze za vlastní odbornost proto není projevem chamtivosti. Stejně jako není známkou profesionality rozdávat všechno zdarma. Profesionální je vědět, kdy dávám, proč dávám a kdy už poskytuji službu, za kterou je správné požadovat odměnu.

Protože hodinová sazba nakonec není jen číslo v ceníku. Je také odpovědí na otázku, jakou hodnotu přikládáte vlastnímu času, zkušenostem a znalostem.

A pokud jim nevěříte vy sami, těžko můžete očekávat, že jim bude věřit klient.

Víte přesně, jakou hodnotu má jedna hodina vašeho odborného času?

Dokážete rozlišit mezi krátkou vstřícnou radou a skutečnou odbornou konzultací, za kterou je legitimní požadovat odměnu?

Kdy jste naposledy poskytli rozsáhlejší odbornou práci zdarma - a bylo to vědomé rozhodnutí, nebo jen obava říct si o peníze?

Dokážete klientovi svou hodinovou sazbu sdělit klidně a bez omlouvání, stejně jako by to udělal advokát, daňový poradce nebo jiný profesionál?

A pokud máte problém říct si o férovou odměnu za svůj čas, co to vypovídá o tom, jak sami vnímáte hodnotu své práce?