

V hlavě realitního makléře

Sto zamyšlení o profesi, lidech
a rozhodnutích, která
nás formují.



Petr Pavlíček

Realitní akademie Gaudens

V hlavě realitního makléře

Sto zamyšlení o profesi, lidech a rozhodnutích, která nás formují

Úvodní slovo

Když jsem před více než třiceti lety vstoupil do světa realit, myslel jsem si, že se budu učit hlavně o domech, bytech, smlouvách a cenách nemovitostí. Netušil jsem, že tou největší školou budou lidé.

Za každou prodanou nemovitostí se skrývá příběh. Někdy radostný, jindy bolestný. Někdy začíná nová životní etapa, jindy jedna důležitá končí. A právě možnost být u těchto okamžiků považuji za jedno z největších privilegií naší profese.

Tato kniha není učebnicí realitního zprostředkování. Nenajdete v ní návody, jak získat více zakázek, vést prohlídku nebo vyjednávat o ceně. Mým cílem bylo napsat úplně jinou knihu.

Je to sto krátkých zamyšlení o profesi, která mě naučila mnohem víc než jen prodávat nemovitosti. Je o důvěře, charakteru, trpělivosti, chybách, vztazích i o obyčejných dnech, které často rozhodují více než ty výjimečné.

Nemyslím si, že po jejím přečtení budete znát více obchodních technik. Doufám ale, že budete o své práci přemýšlet trochu jinak. A možná zjistíte, že tím nejcennějším, co může makléř klientovi nabídnout, nejsou jeho znalosti, ale způsob, jakým jedná s lidmi.

Každou kapitolu můžete číst samostatně. Knihu můžete otevřít na libovolné stránce podle nálady nebo podle toho, co právě řešíte. Vracejte se k ní po několika měsících nebo letech. Dobrá kniha totiž není ta, kterou jednou přečtete. Dobrá kniha je ta, ke které se vracíte.

Po třiceti letech věřím jedné jednoduché věci. Lepší makléř nevzniká tím, že zná více prodejních technik. Vzniká tím, že lépe rozumí lidem. A někdy i sám sobě.

Právě o tom je tato kniha.

Petr Pavlíček

Obsah

O profesi (str. 7)

- ✓ Realitní makléř neprodává nemovitosti. Pomáhá lidem dělat velká životní rozhodnutí.
- ✓ Nejtěžší na realitách nejsou nemovitosti. Jsou to lidé.
- ✓ Nejlepší makléři nejsou ti, kteří nejvíc mluví.
- ✓ Dobrého makléře poznáte dřív, než začne prodávat.
- ✓ Každý makléř jednou zjistí, že zkušenosti nelze uspěchat.
- ✓ Profesi makléře nedělá licence. Dělá ji charakter.
- ✓ Většina makléřů nehledá cestu. Hledá zkratku.
- ✓ V realitách se dříve nebo později ukáže, kdo jste.
- ✓ Makléřství je maraton převlečený za sprint.
- ✓ Nejtěžší není získat první zakázku. Nejtěžší je získat stou.

O důvěře (str. 24)

- ✓ Důvěra začíná dřív než první podání ruky.
- ✓ Klient si nepamatuje všechno, co jste řekli. Pamatuje si, jak se vedle vás cítil.
- ✓ Důvěra se nedá urychlit.
- ✓ Autorita se nekřičí.
- ✓ Odbornost bez důvěry nemá téměř žádnou cenu.
- ✓ Lidé nehledají dokonalého makléře. Hledají klid.
- ✓ Důvěra se buduje po milimetrech a ztrácí po centimetrech.
- ✓ Největší konkurence není jiná kancelář. Je to klientova nejistota.
- ✓ Nejlepší argument je někdy ticho.
- ✓ Když klient přestane být ve střehu, obchod teprve začíná.

O klientech (str. 41)

- ✓ Každý prodávající prodává něco jiného než nemovitost.
- ✓ Za každým bytem je nějaký příběh.
- ✓ Za každou cenou je nějaká emoce.
- ✓ Strach rozhoduje častěji než logika.
- ✓ Lidé chtějí radu. Jen nechtějí mít pocit, že jim někdo radí.
- ✓ Klient málokdy řekne, čeho se opravdu bojí.
- ✓ Když klient mlčí, neznamená to, že neposlouchá.
- ✓ Cena bývá jen převlečený strach.
- ✓ Ne každý klient potřebuje makléře. Každý potřebuje jistotu.
- ✓ Klienti si často nekupují byt. Kupují budoucnost.

O makléřích (str. 60)

- ✓ Největším nepřítelem makléře bývá jeho vlastní ego.
- ✓ Sebevědomí není totéž co sebejistota.
- ✓ Pokora otevírá dveře, které ego zavírá.
- ✓ Každý makléř někdy začne věřit vlastnímu marketingu.

- ✓ Rutina je tichý nepřítel.
- ✓ Talent pomůže na začátku. Disciplína rozhodne na konci.
- ✓ Každé odmítnutí něco učí.
- ✓ Makléři rostou hlavně tehdy, když se jim nedaří.
- ✓ Úspěch umí být stejně nebezpečný jako neúspěch.
- ✓ Největší bitvu vede makléř každý den sám se sebou.

O obchodu (str. 79)

- ✓ Obchod začíná dávno před první schůzkou.
- ✓ Každé NE je jen informace.
- ✓ Někdy je nejlepší obchod ten, který neuděláte.
- ✓ Ne všechny zakázky stojí za získání.
- ✓ Každá prohlídka má vlastní rytmus.
- ✓ Nejlepší vyjednávači nespěchají.
- ✓ Lidé nekupují argumenty. Kupují přesvědčení.
- ✓ Nejvíc obchodů se pokazí kvůli maličkostem.
- ✓ Často nerozhoduje poslední věta, ale první dojem.
- ✓ Každý podpis začíná dávno před podpisem.

O čase (str. 99)

- ✓ Čas je největší učitel v realitách.
- ✓ Některé odpovědi přijdou až po letech.
- ✓ Každý rok v oboru změní pohled na ten předchozí.
- ✓ Čím déle v realitách jste, tím méně soudíte.
- ✓ Největší zkušeností bývá změna názoru.
- ✓ Člověk se nejvíc naučí od lidí, kteří s ním nesouhlasí.
- ✓ Kariéra makléře se měří jinak než počet prodaných bytů.
- ✓ To nejcennější nejde spočítat.
- ✓ Dobrý rok ještě nedělá dobrého makléře.
- ✓ Dvacet let zkušeností může být i jeden rok opakovaný dvacetkrát.

O lidech (str. 116)

- ✓ Lidé jsou čitelnější, než si myslí.
- ✓ Každý člověk chce být pochopen.
- ✓ Respekt předchází důvěře.
- ✓ Nikdo nechce být tlačěn do rozhodnutí.
- ✓ Největší změny začínají otázkou.
- ✓ Naslouchání je nejpodceňovanější obchodní dovednost.
- ✓ Lidé odpouštějí chyby. Neodpouštějí přetvářku.
- ✓ Autenticita je dnes vzácnější než odbornost.
- ✓ Každý člověk potřebuje mít pocit, že rozhodl sám.
- ✓ Dobrý rozhovor změní víc než dobrá prezentace.

O chybách (str. 133)

- ✓ Chyby jsou školné za zkušenosti.

- ✓ Největší omyly bývají nejdražšími učiteli.
- ✓ Každý makléř má klienta, na kterého nikdy nezapomene.
- ✓ Některé prohry jsou výhrou s odstupem času.
- ✓ Chyba není ostuda. Opakovaná chyba už ano.
- ✓ Omluva někdy zachrání víc než argument.
- ✓ Každý špatný obchod zanechá stopu.
- ✓ Největší lekce přicházejí bez pozvánky.
- ✓ Zkušenost je často jen jiný název pro omyl.
- ✓ Člověk roste hlavně tehdy, když musí přehodnotit sám sebe.

O úspěchu (str. 150)

- ✓ Úspěch přichází tiše.
- ✓ Skutečně úspěšní lidé už nemají potřebu něco dokazovat.
- ✓ Důvěra je jediná provize, kterou dostanete předem.
- ✓ Nejlepší reklama má jméno spokojený klient.
- ✓ Dobrá pověst se vytváří roky.
- ✓ A ztrácí během jediné minuty.
- ✓ Úspěch není cíl. Je vedlejší produkt.
- ✓ Štěstí přeje připraveným.
- ✓ Každý úspěch začíná rozhodnutím nevzdat se.
- ✓ Největší vítězství nejsou vidět.

O životě (str. 167)

- ✓ Reality mě naučily víc o lidech než o domech.
- ✓ Každá nemovitost jednou změní majitele.
- ✓ Ale některé příběhy zůstávají.
- ✓ Domov není adresa.
- ✓ Největší hodnotu nemá nemovitost, ale důvěra.
- ✓ Čím déle pracuji s lidmi, tím méně věřím na náhody.
- ✓ Každé setkání něco zanechá.
- ✓ Nakonec si lidé nepamatují cenu.
- ✓ Pamatují si člověka.
- ✓ A možná právě proto jsem po třiceti letech přesvědčený, že v realitách nikdy nejde jen o nemovitosti.

Kapitola první

O PROFESI

Realitní makléř neprodává nemovitosti. Pomáhá lidem dělat velká životní rozhodnutí.

Lidé si po letech většinou nepamatují, za kolik prodali svůj byt. Pamatují si, kdo stál vedle nich, když se rozhodovali.

Když jsem před více než třiceti lety začínal školit realitní makléře, díval jsem se na jejich práci podobně jako většina lidí. Myslel jsem si, že jejich úkolem je dobře nafotit nemovitost, správně ji nacenit, najít kupujícího a dovést obchod až k podpisu smlouvy. Jinými slovy - že prodávají byty, domy a pozemky.

Dnes už si to nemyslím.

Za ta léta jsem měl možnost potkat stovky, možná tisíce makléřů. Někteří byli na začátku své kariéry a s nadšením očekávali první zakázku. Jiní měli za sebou stovky prodaných nemovitostí. Někteří v oboru vydrželi celý profesní život, jiní po několika měsících odešli. Poslouchal jsem jejich příběhy na školeních, při konzultacích, během přestávek u kávy i dlouhých večerních debat po seminářích. A čím déle jsem jim naslouchal, tím více jsem si uvědomoval, že to nejdůležitější, co ve své práci řeší, se téměř nikdy netýká samotné nemovitosti.

O metrech čtverečních, dispozicích nebo výhledech z okna jsme se bavili překvapivě málo.

Mluvili jsme o lidech.

O mladém páru, který měl před svatbou a bál se, jestli si může dovolit první společný byt. O rodičích, jejichž děti odešly z domova a kteří po třiceti letech zvažovali, zda není čas přestěhovat se do menšího. O sourozencích, kteří po smrti rodičů řešili prodej rodinného domu a zároveň se snažili neztratit dobré vztahy. O manželích, kteří se rozváděli, a byt, ve kterém kdysi plánovali společnou budoucnost, se najednou stal symbolem konce jedné životní etapy.

Na první pohled šlo pokaždé o prodej nemovitosti.

Ve skutečnosti šlo o mnohem víc.

Každá taková situace představovala okamžik, kdy se lidem měnil život. A právě tehdy vstupoval do jejich příběhu realitní makléř.

Možná právě proto jsem si časem začal všimnat jedné zajímavé věci. Ti nejlepší makléři nebyli vždy ti, kteří nejlépe ovládali obchodní techniky. Nebyli to ani ti, kteří měli nejdražší oblek nebo nejmodernější prezentaci. Často to byli lidé, kteří uměli na chvíli zpomalit. Dokázali naslouchat. Nebáli se položit otázku, na kterou nebyla jednoduchá odpověď. A hlavně chápali, že klient mnohdy nepotřebuje přesvědčit. Potřebuje porozumět vlastnímu rozhodnutí.

To je podle mě obrovský rozdíl.

Přesvědčit člověka něco koupit nebo prodat je obchodní dovednost.

Pomoci mu udělat správné rozhodnutí je služba.

A mezi těmito dvěma přístupy je propast.

Veřejnost často vidí jen výsledek. Inzerát, prohlídku, rezervační smlouvu a podpis kupní smlouvy. Jen málokdo ale vidí hodiny rozhovorů, vysvětlování, uklidňování emocí nebo hledání řešení ve chvíli, kdy se zdá, že se celý obchod rozpadne. Přitom právě tam se podle mého názoru rozhoduje o tom, jestli je makléř skutečným profesionálem.

Za ta léta jsem si také uvědomil, že lidé si většinou nepamatují přesnou výši provize ani počet prohlídek. Často si nepamatují ani všechny informace, které jim makléř sdělil. Pamatují si ale velmi dobře, jak se vedle něj cítili. Jestli na ně vytvářel tlak, nebo jim dodával klid. Jestli měli pocit, že je někdo tlačí k rozhodnutí, nebo že je někdo provází jedním z důležitých okamžiků jejich života.

Možná právě v tom spočívá skutečná podstata této profese.

Neprodáváme jen střechy nad hlavou.

Pomáháme lidem uzavírat jednu životní kapitolu a otevírat druhou.

A čím déle se na práci realitních makléřů dívám, tím více jsem přesvědčený, že právě v tom je jejich největší hodnota. Ne v počtu prodaných nemovitostí, ale v počtu lidí, kterým pomohli projít důležitým životním rozhodnutím s pocitem, že na něj nebyli sami.

Která věta vás při čtení nejvíce zastavila?

Na kterého klienta jste si právě vzpomněli?

Kdybyste měli z této kapitoly změnit jedinou věc ve své práci, která by to byla?

~ ~ ~

Nejtěžší na realitách není získat zakázku. Nejtěžší je vstát i zítra a dělat svou práci stejně poctivě jako dnes.

Skutečnou profesionalitu neprověří výjimečný den. Prověří ji stovky obyčejných dnů, kdy se nikomu nechce, ale přesto udělá správnou věc.

Když se na školeních zeptám účastníků, co je podle nich na práci realitního makléře nejtěžší, odpovědi bývají podobné. Získat první zakázku. Přesvědčit klienta k exkluzivní smlouvě. Vyjednat lepší cenu. Prodat nemovitost v době, kdy se trh zastaví.

Jsou to pochopitelné odpovědi. Všechny totiž představují situace, které si člověk snadno vybaví. Jsou vidět. Mají jasný začátek i konec. O takových chvílích se dobře vypráví.