

ΤΙ

PHIL M. JONES
CHRIS SMITH
JIMMY MACKIN

ΑΚΡΙΒΟΣ

ΝΑ ΠΕΙΣ

για τις πωλήσεις
ακινήτων



ΤΙ ΑΚΡΙΒΩΣ

Phil M. Jones,
Chris Smith και
Jimmy Mackin

Οι Μαγικές Λέξεις
για επιρροή
και αποτελέσματα

ΝΑ ΠΕΙΣ

για τις πωλήσεις
ακινήτων

Ας το παραδεχτούμε. Η επιτυχία και η αποτυχία στον κόσμο των ακινήτων εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητά σας να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με τους πελάτες σας.* Είτε διά ζώσης είτε μέσω μηνύματος ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, οι σωστές λέξεις την κατάλληλη στιγμή έχουν τη δύναμη να εξασφαλίσουν τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Πολλές φορές, η απόφαση του πελάτη να επιλέξει εσάς αντί για έναν άλλον μεσίτη καθορίζεται από την ικανότητά σας να βρείτε τις κατάλληλες λέξεις, να τις πείτε την κατάλληλη στιγμή και να τις χρησιμοποιήσετε έτσι ώστε να έχουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αντίκτυπο.

Αυτό το βιβλίο προσφέρει μια διεισδυτική ματιά στη δύναμη των λέξεων και παρέχει πολύτιμα εφόδια που θα ενδυναμώσουν όσους επιζητούν την επιτυχία, προκειμένου να έχουν καλύτερα αποτελέσματα.

* Σ.τ.Ε.: Οι όποιες (γενικές) αναφορές αρσενικού (γραμματικού) γένους αφορούν όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως του βιολογικού φύλου τους και του αυτοπροσδιορισμού τους στο κοινωνικό φύλο.

Περιεχόμενα

Πρόλογος	11
Ας ξεκινήσουμε	17
1. Δεν ξέρω, βέβαια, αν σας αφορά, αλλά...	24
2. Ποιον γνωρίζετε;	32
3. Ανοιχτόμυαλος και δεκτικός	36
4. Εισαγωγή – Δεδομένο – Ερώτηση	40
5. Τι εμπειρία έχετε;	44
6. Πόσο σημαντικό είναι;	48
7. Τι γνωρίζετε;	52
8. Πώς θα σας φαινόταν αν...;	58
9. Φανταστείτε, όμως...	66
10. Πόσο σίγουρος είστε;	72
11. Μήπως θα ήταν πιθανό...	78
12. Βοηθήστε με να καταλάβω	82
13. Πότε θα ήταν κατάλληλη στιγμή;	86
14. Να υποθέσω ότι ακόμη δεν προλάβετε να...;	90
15. Έχετε τρεις επιλογές	96
16. Δύο είδη ανθρώπων	102
17. Πάω στοίχημα ότι εμείς οι δύο μοιάζουμε λιγάκι	106

18. Αν... τότε...	112
19. Θα βοηθούσε αν...;	116
20. Μην ανησυχείτε	120
21. Οι περισσότεροι	124
22. Το θετικό είναι...	130
23. Το επόμενο βήμα	136
24. Γιατί το λέτε αυτό;	142
25. Προτού αποφασίσετε	150
26. Αν μπορέσω να..., εσείς θα...;	154
27. Και κάτι τελευταίο	158
28. Μια χάρη	164
29. Όπως σας υποσχέθηκα	174
30. Απλώς από περιέργεια...	180
31. Μικρές αλλαγές	186
Τι ακριβώς να πεις για τις πωλήσεις ακινήτων:	
Πρακτικό εγχειρίδιο	192
Πρακτικό εγχειρίδιο	194
Τι ακριβώς πρέπει να λέει μια στρατηγική μάρκετινγκ:	
Μαγικές Λέξεις για μέσα κοινωνικής δικτύωσης,	
μείλ, μηνύματα	208
Μια σκέψη ως επίλογος	228
Ευχαριστίες	232
Οι συγγραφείς	235
Μια αναίσχυντη γκρίζα διαφήμιση	237

Πρόλογος

Ο ρόλος του σύγχρονου μεσίτη είναι να καθοδηγεί με επιδεξιότητα τους πελάτες του στη διάρκεια μιας σημαντικής, σύνθετης και συναισθηματικά φορτισμένης διαδικασίας.

Μερικοί από τους ανθρώπους με τους οποίους θα συνεργαστεί ενδέχεται να αγοράσουν ή να πουλήσουν το σπίτι τους μόνο μία φορά σε όλη τους τη ζωή. Για τους περισσότερους, μάλιστα, θα είναι η μεγαλύτερη και σημαντικότερη επένδυση που θα κάνουν ποτέ.

Η εξειδίκευση, η πείρα, η ενσυναίσθηση και η ικανότητα να εμπνέετε εμπιστοσύνη στον πελάτη σε κάθε βήμα αυτής της διαδικασίας είναι αναγκαίες προϋποθέσεις. Όταν ολοκληρώνετε το έργο σας με άριστες επιδόσεις, οι πελάτες σας θα λένε, για παράδειγμα:

- Ήταν έντιμος.
- Νοιαζόταν.
- Με άκουγε.
- Ήταν προετοιμασμένος.
- Είχε υπομονή.
- Ήταν άριστος επαγγελματίας.

Σκεφτείτε αυτό το τελευταίο παράδειγμα. Πόση δύναμη εμπεριέχει αυτή η λέξη!

Επαγγελματίας.

Είναι ο απόλυτος έπαινος.

Ωστόσο, ας σκεφτούμε τι χρειάζεται για να είστε ή να γίνετε γνωστός ως επαγγελματίας.

Η Ντάρα Τόρες, που έχει κατακτήσει δέκα ολυμπιακά μετάλλια, κολυμπά 25 χιλιόμετρα την εβδομάδα για να προετοιμαστεί μόνο για έναν αγώνα των 50 μέτρων. Πρόκειται, μάλιστα, για έναν αγώνα που διεξάγεται μόλις μία φορά κάθε τέσσερα χρόνια.

Η Σάρα Τσανγκ είναι μια από τις καλύτερες εν ζωή βιολονίστριες.

Ήταν παιδί-θαύμα όταν ξεκίνησε να παίζει βιολί σε ηλικία τεσσσεράμισι ετών. Τα επόμενα δέκα χρόνια, αφιέρωνε καθημερινά αρκετές ώρες στην εξάσκηση και έκανε αδιάκοπα περιοδείες ανά τον κόσμο. Στα δεκαεπτά της έκανε ένα διάλειμμα από τις σπουδές της στο βιολί, για να χαρεί την εφηβική ζωή.

Το διάλειμμα κράτησε μία εβδομάδα.

Το ταλέντο της Σάρα Τσανγκ είναι αδιαμφισβήτητο. Ωστόσο, αυτό που την καθιστά ζωντανό θρύλο είναι η αφοσίωσή της στην τέχνη της.

Ο κόσμος συχνά συγχέει την αφοσίωση με το ταλέντο.

Η SpaceX χρειάστηκε έξι ολόκληρα χρόνια, κεφάλαια εκατοντάδων εκατομμυρίων δολαρίων και αμέτρητες ώρες εργασίας από τα κορυφαία και λαμπρότερα μυαλά του κόσμου, ώστε να ολοκληρωθούν οι προετοιμασίες του Falcon 1 για την πρώτη του αποστολή.

Η πτήση διήρκεσε λιγότερο από εξήντα δευτερόλεπτα.

Χρειάστηκαν συνολικά τέσσερις προσπάθειες, προτού επιτευχθεί ο στόχος της εκτόξευσης του Falcon 1 στο διάστημα και της ασφαλούς επιστροφής του στη Γη.

Η SpaceX ξεπέρασε αμέτρητα εμπόδια για να καταφέρει το αδύνατο.

Αν σκεφτείτε σε βάθος τις δεξιότητες που απαιτούνται για να είστε επαγγελματίες στον κλάδο των ακινήτων, θα αντιληφθείτε γρήγορα ότι τα πάντα περιστρέφονται γύρω από την ικανότητά σας να εργάζεστε σκληρά, να εξασκείστε και να ξεπερνάτε τα εμπόδια – μια ικανότητα απαραίτητη για να τελειοποιήσετε την τέχνη σας.

Και ποια είναι αυτή η τέχνη που πρέπει να τελειοποιήσετε;

Η επικοινωνία.

Όλοι οι επιτυχημένοι επαγγελματίες στον χώρο των πωλήσεων κατανοούν τη δύναμη και τον αντίκτυπο των λέξεων που επιλέγουν.

Αυτός είναι και ο λόγος που συνεργαστήκαμε με τον Φιλ Τζόουνς για να προσαρμόσουμε στον κλάδο των ακινήτων το μπεστ σέλερ του *Τι ακριβώς να πεις – Τα κατάλληλα λόγια, την κατάλληλη στιγμή* (εκδ. Κλειδάριθμος) [*Exactly What to Say: The Magic Words for Influence and Impact*]. Πρωτακούσαμε για τις «Μαγικές Λέξεις» του Φιλ Τζόουνς όταν κατεβάσαμε την ηχητική έκδοση του βιβλίου του (είναι το βιβλίο επιχειρηματικών πρακτικών με τη μεγαλύτερη ακροαματικότητα). Βρήκαμε τόσο πολλές καταπληκτικές και εφαρμόσιμες συμβουλές, ώστε τον προσλάβαμε αμέσως ως κεντρικό ομιλητή στο Curaytor Excellence, το ετήσιο συνέδριο που οργανώνουμε. Στο τέλος του σεμιναρίου του, δέχτηκε από ένα πραγματικά ενθουσιώδες κοινό το πιο θερμό και παρατεταμένο χειροκρότημα που έχουμε ακούσει ποτέ.

Εκείνη τη στιγμή καταλάβαμε ότι έπρεπε να προχωρήσουμε ένα βήμα παραέρα και να προσαρμόσουμε το βιβλίο του σε μια ειδική έκδοση για τον κλάδο των ακινήτων – μια έκδοση που θα περιλάμβανε τις πιο κοινές, δύσκολες και κρίσιμες περιστάσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι μεσίτες σήμερα. Μάλιστα, καλέσαμε στη Βοστώνη μερικούς από τους καλύτερους πελάτες μας και τους ζητήσαμε να αφηγηθούν στον Φιλ Τζόουνς πρόσφατες εμπειρίες

τους από περιστάσεις όπου δεν ήξεραν τι ακριβώς να πουν ενώ παίζονταν πολλά χρήματα.

Επιπλέον, γνωρίζαμε ότι οι μεσίτες θα ήθελαν να έχουν τη δυνατότητα να ανατρέχουν σε ένα πρακτικό εγχειρίδιο (βλ. σελίδα 192), αφού ολοκληρώσουν την ανάγνωση αυτού του βιβλίου, προκειμένου να διευρύνουν το πελατολόγιό τους (προσέλκυση του πελάτη και ικανότητα να τον κερδίζουν), να υποστηρίζουν τους υπάρχοντες πελάτες τους (εξυπηρέτηση πελάτη), αλλά και να τους ζητούν να τους προτείνουν σε νέους πελάτες μετά την ολοκλήρωση μιας συνεργασίας (συστάσεις).

Το τελευταίο βήμα στο σχέδιο που καταρτίσαμε με τον Φιλ Τζόουνς αφορούσε τη μετατροπή της κάθε Μαγικής Λέξης σε καμπάνιες μάρκετινγκ έτοιμες για χρήση και προσαρμογή – καμπάνιες που οι μεσίτες θα μπορούσαν να χρησιμοποιούν για να προσελκύουν υποψήφιους πελάτες, να κερδίζουν νέους πελάτες, να εξυπηρετούν τους υφιστάμενους πελάτες τους και να εξασφαλίζουν συστάσεις. Θα βρείτε όλες αυτές τις πληροφορίες στο κεφάλαιο «Τι ακριβώς πρέπει να λείει μια στρατηγική μάρκετινγκ: Μαγικές Λέξεις για μέσα κοινωνικής δικτύωσης, μείλ, μηνύματα» (βλ. σελίδα 208).

Ποιο είναι το συμπέρασμα; Αν ο κλάδος μας θέλει να συνεχίσει να είναι ελκυστικός για τον σύγχρονο καταναλωτή, χρειάζεται οπωσδήποτε νέα εργαλεία και καινούριες ιδέες. Ο σύγχρονος καταναλωτής είναι καλύτερα ενημερωμένος και έχει περισσότερες επιλογές από ποτέ άλλοτε.

Παραδόξως, το γεγονός αυτό έχει αυξήσει τη σύγχυση, τις αμφιβολίες και την απογοήτευση του καταναλωτή όταν συναλλάσσεται στην αγορά ακινήτων. Και αυτό ακριβώς δημιουργεί νέες ευκαιρίες.

Με τις εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις επικοινωνίας που θα διαθέτετε, θα μπορείτε να ξεχωρίζετε από τους ανταγωνιστές

σας, καθώς θα έχετε την ικανότητα να προσφέρετε σαφέστερη καθοδήγηση και να εμπνέετε εμπιστοσύνη.

Με αυτόν τον τρόπο θα προσθέσετε αξία στις υπηρεσίες σας και θα δικαιολογείτε την αμοιβή σας.

Γνωρίζω ότι σε όλη τη διάρκεια της συνεργασίας σας με τον πελάτη καλείστε συνεχώς να ξεπερνάτε τις αντιρρήσεις που προκύπτουν. Σίγουρα θα ακούτε πολύ συχνά κάποιες από τις παρακάτω φράσεις:

- Προς το παρόν, απλώς βλέπω τι υπάρχει.
- Συνεργάζομαι ήδη με έναν μεσίτη.
- Πρέπει να μιλήσω με τον/τη σύζυγό μου, προτού αποφασίσω.
- Μπορείτε να μειώσετε την προμήθειά σας;
- Η αξία του σπιτιού μου είναι σίγουρα μεγαλύτερη.
- Θα περιμένω μέχρι την άνοιξη για να το πουλήσω.
- Γιατί δεν πουλήθηκε ακόμη το σπίτι μου;
- Θα πουλήσω το σπίτι μου χωρίς μεσίτη.

Σε αυτό το βιβλίο σάς προσφέρουμε τριάντα μία Μαγικές Λέξεις, οι οποίες θα σας βοηθήσουν στις πιο κοινές, δύσκολες και κρίσιμες συζητήσεις που καλείστε να κάνετε αρκετά συχνά ως μεσίτης.

Σκεφτείτε πώς θα νιώθετε όταν θα γνωρίζετε ακριβώς τι πρέπει να πείτε την πιο καθοριστική στιγμή.

Αυτή την αίσθηση θα έχετε όταν τελειώσετε το βιβλίο που κρατάτε στα χέρια σας.

Καλή ανάγνωση!

Jimmy Mackin και Chris Smith

Συνιδρυτές του Curaytor.com

Ας ξεκινήσουμε

Το γεγονός και μόνο ότι κρατάτε αυτό το βιβλίο στα χέρια σας σημαίνει πως πιστεύετε ήδη ότι οι λέξεις έχουν μεγάλη σημασία και πως η ικανότητά σας να είστε ιδιαίτερα πειστικός και να επηρεάζετε τους άλλους θα σας βοηθήσει να κάνετε τις συνομιλίες σας να έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο.

ΑΝ Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ θέλει να συνεχίσει να είναι
εθικυστικός για τον σύγχρονο καταναλωτή,
χρειάζεται οπωσδήποτε νέα εργαλεία και καινούριες ιδέες.
Οι αγοραστές και οι πωλητές είναι καλύτερα ενημερωμένοι
και έχουν περισσότερες επιλογές από ποτέ αλλοτε.
Παραδόξως, το γεγονός αυτό έχει αυξήσει τη σύγχυση,
τις αμφιβολίες και την απογοήτευσή τους
όταν συναληθιάσσονται στην αγορά ακινήτων.
Και αυτό ακριβώς δημιουργεί νέες ευκαιρίες.

Στο «Τι ακριβώς να πεις για τις πωλήσεις ακινήτων»,
οι Phil M. Jones, Chris Smith και Jimmy Mackin προσφέρουν
τις Μαγικές Λέξεις, οι οποίες βοηθούν στις πιο κοινές,
δύσκολες και κρίσιμες συζητήσεις που καλείται να κάνει
ένας μεσίτης σήμερα. Αν ψάχνεις έναν πιο αποτελεσματικό
τρόπο πωλήσεων, αυτό το βιβλίο είναι για σένα.

Σκέψου πώς θα νιώθεις όταν θα γνωρίζεις
τι ακριβώς πρέπει να πεις την πιο κρίσιμη στιγμή.