



ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Управление впечатлением риелтора.

Спикер: Татьяна Поддубная



Татьяна Поддубная

📎 тренер-эксперт по
невербальным коммуникациям,
языку тела и кинетике,
📎 авиационный психолог,
📎 преподаватель Авиашколы,
📎 тренер-консультант по
клиентскому сервису
Племянница, сестра и лучший
друг риелторов





У вас не будет второго шанса произвести
Первое впечатление

НО!

*Изменив свое невербальное поведение,
Вы сможете
управлять отношением к себе*

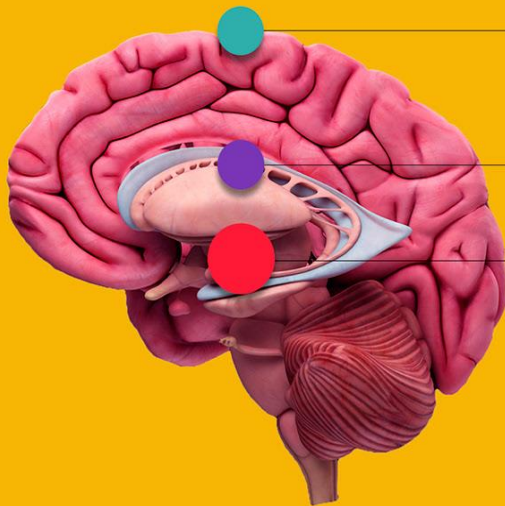


РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>



Неокортекс

Рациональное мышление,
язык и логика

Лимбическая система

Эмоции, память

Рептильный мозг

Бессознательное,
инстинкты, выживание

Чем хорош ваш товар?

Мне нравится ваш товар

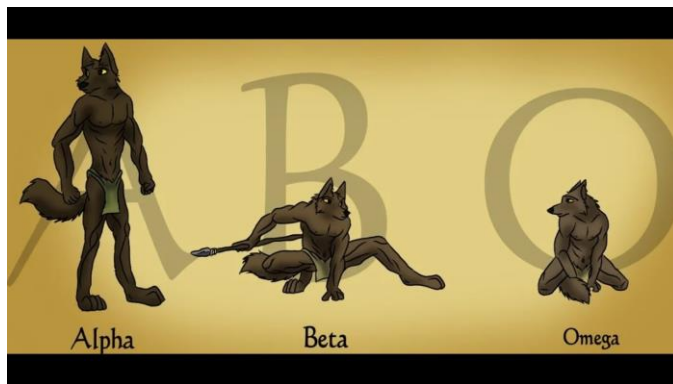
Спасибо, ничего не надо!

Эй!
ОТГАДАЙ МОИ
ТАЙНЫЕ ЖЕЛАНИЯ!





1. Свой – чужой
2. Опасен – не опасен.
3. Мужчина – женщина – пол не определяется
4. Статус: власть-деньги-отношения
высокоранговый,
среднеранговый,
низкоранговый



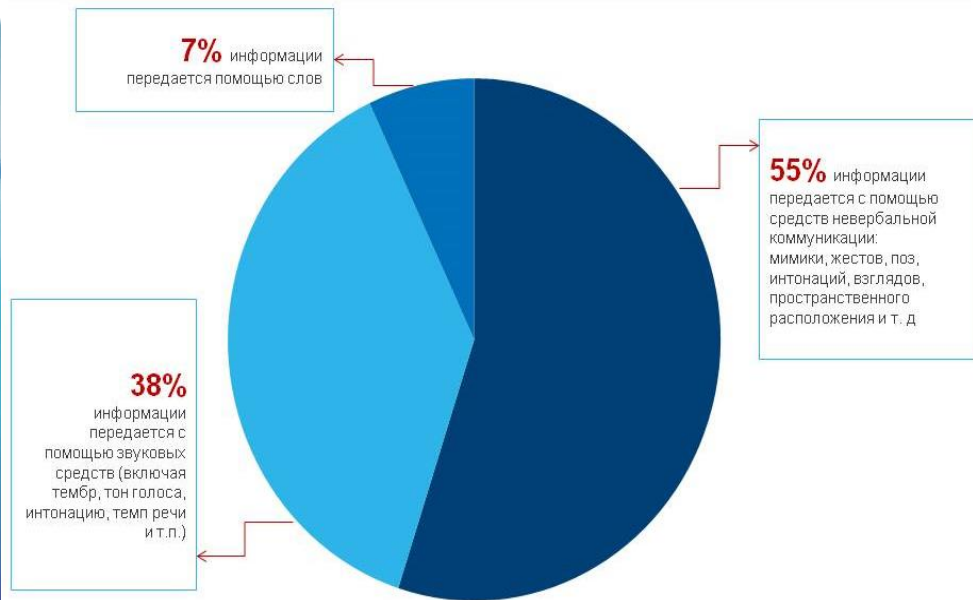
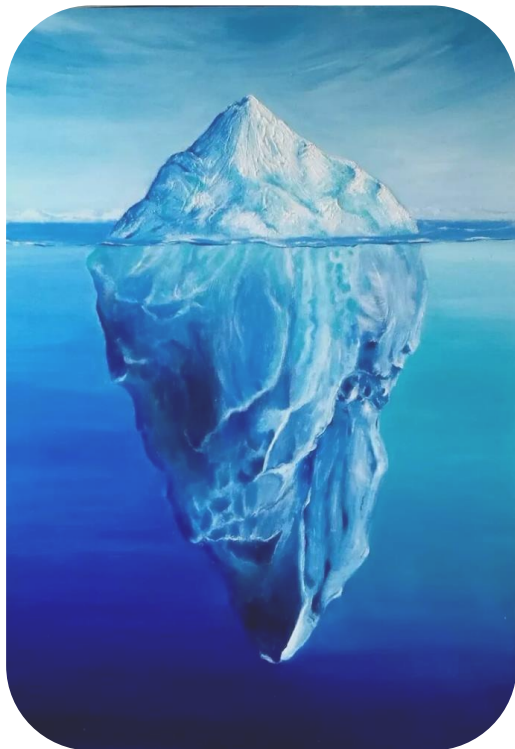


РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



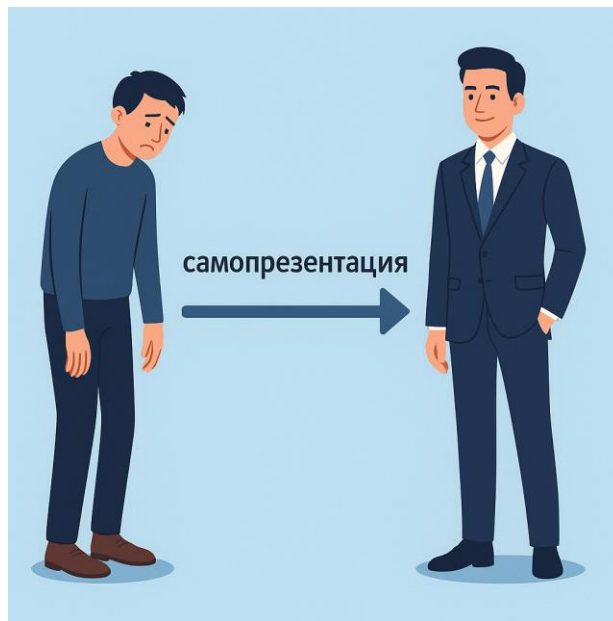
<https://rgr.ru/educat/>





Впечатление - это субъективный опыт, возникающий в результате взаимодействия человека с внешним миром.

Оно представляет собой комплекс чувств, мыслей и эмоций, формируемых при восприятии информации...





Управление впечатлением — это про продажи

- Клиенты оценивают риелтора за первые 7 секунд.
- Решения принимаются чаще не головой, а телом — через ощущение **доверия**.
- Впечатление формируется до слов. Невербалика сильнее аргументов.



Нам требуется
несколько секунд,
чтобы произвести
впечатление,
и целая жизнь,
чтобы его исправить

Коко Шанель (приписывается)





ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Уместность — ключ к доверию

**- А это наш специальный риэлтор.
Кристалльно честный человек!**



Доверие
к риелтору
влияет на
решения
клиента
сильнее,
чем цена объекта



— исследования Harvard Business
Review, 2015



РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Формула «3 слоя»





РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Габитарный имидж — видимая оболочка, вызывающая доверие.
Одежда, ухоженность, чистота = «визуальная метка» надёжности.





РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

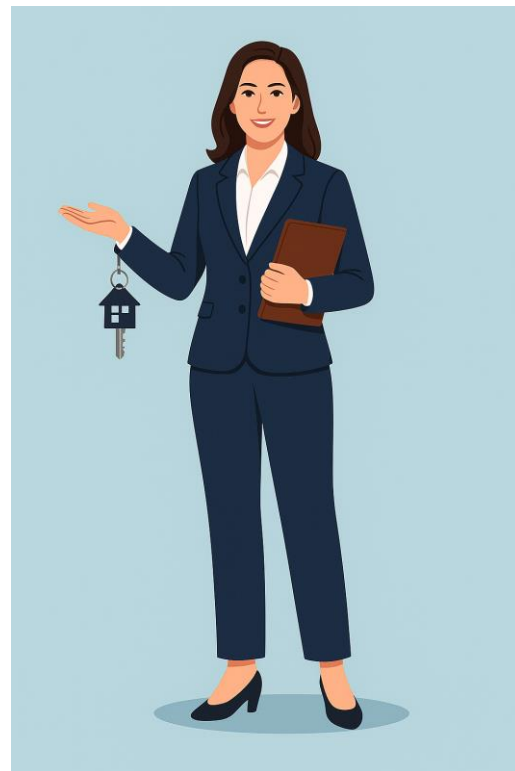
Кинетический имидж — язык тела: прямая осанка, уверенный шаг, отсутствие суеты = восприятие уверенности





Критерии оценки КИ:

- ✓ скорость
- ✓ ритмичность
- ✓ объём
- ✓ завершённость
- ✓ простые и
многосоставные движения





На что обратить внимание:

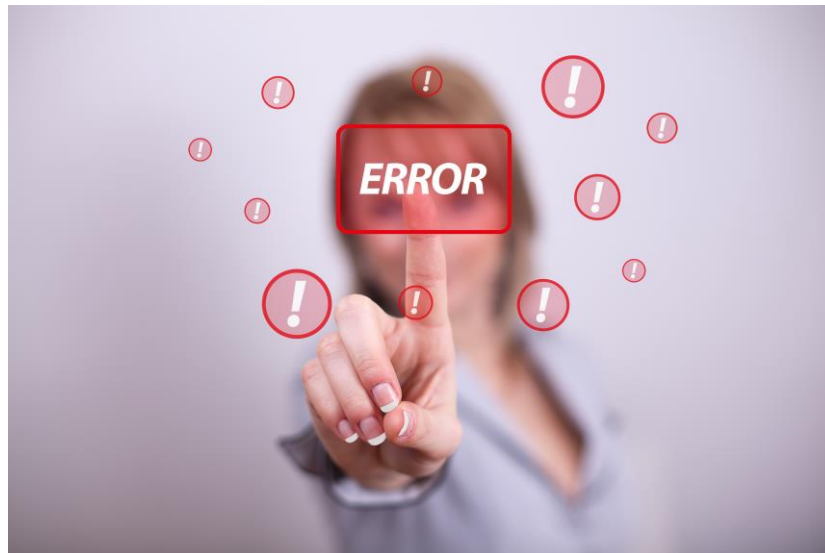
- ✓ отрицающие, подтверждающие, дополняющие и замещающие жесты
- ✓ основные и сервисные процессы
- ✓ прямые и боковые движения
- ✓ открытые и закрытые позы





Ошибки:

- ✓ Конфликтогены
- ✓ Адаптеры
- ✓ Щиты
- ✓ Тяжелые движения
(принцип Золушки)
- ✓ Избыток СС
- ✓ Дефициты времени и
пространства
- ✓ Суета





РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

СОНАСТРОЙКА





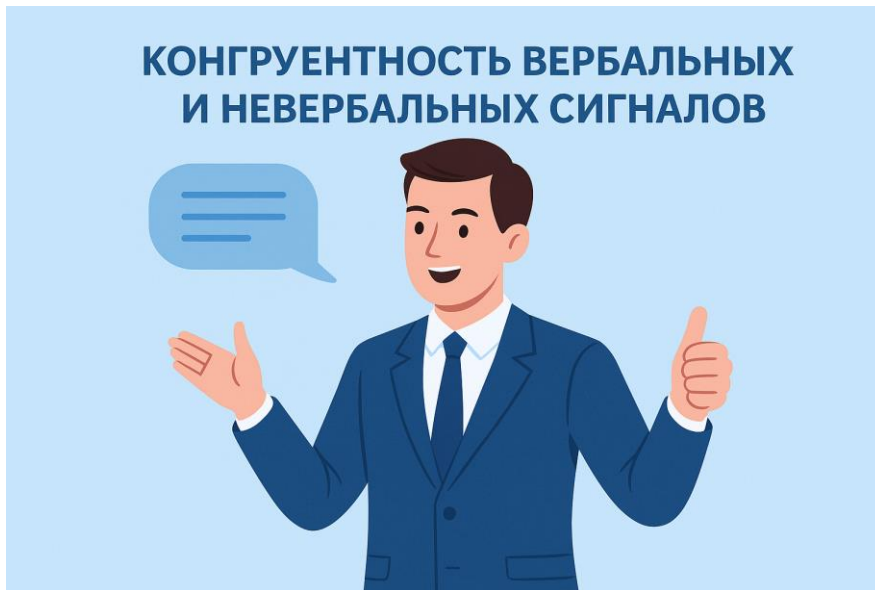
РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Вербальный имидж — скорость, паузы, тембр.
Размеренная речь = власть и уверенность



Согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом.



Первое впечатление (самопрезентация)

1. Вербальный (речь) – первые 10 слов, которые мы говорим (имя, приветствие, тембр, громкость, скорость, интонация)
2. Визуальный (имидж, дресс-код) – наш внешний вид (одежда – соответствие месту, опрятность, стиль)
3. Невербальный (кинетический имидж) – наши жесты, позы, мимика (улыбка, взгляд, рукопожатие, осанка, подъем головы)
4. Манеры - знание этикета, правил поведения и умение соответствовать месту

Свой-чужой



ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Нет неправильного. Есть неуместное.





Продажи через создание атмосферы.

Образ объекта

При просмотре клиент в первую очередь не думает, а ощущает

Дайте клиенту насытиться атмосферой, прочувствовать, максимально оттягивая момент включения логики

Меньше суеты и слов, больше спокойствия и ощущений

ДЕМОНСТРАЦИЯ ОБЪЕКТА ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ



Как вести клиента, куда ему вставать, на что смотреть — это решаете вы



Заранее разбейте квартиру на красные, жёлтые и зелёные зоны, спланируйте путь клиента



Если клиент пройдёт только по зелёным зонам, он с большой вероятностью приобретёт этот объект



Продажи через создание атмосферы.

Образ объекта

- Заранее приходите на объект, до клиента.
- Подготовьте уютные мелочи, забота о клиенте.
- Помните о животном происхождении человека – запахи, освещение, вода, пища, шум.





Сервис – это не услуга, а внимание

Эмпатическое поведение считывается через микродвижения.

«Эмоциональный чек-ин»: зрительный контакт, кивок, пауза перед началом разговора — создают чувство внимания и участия.

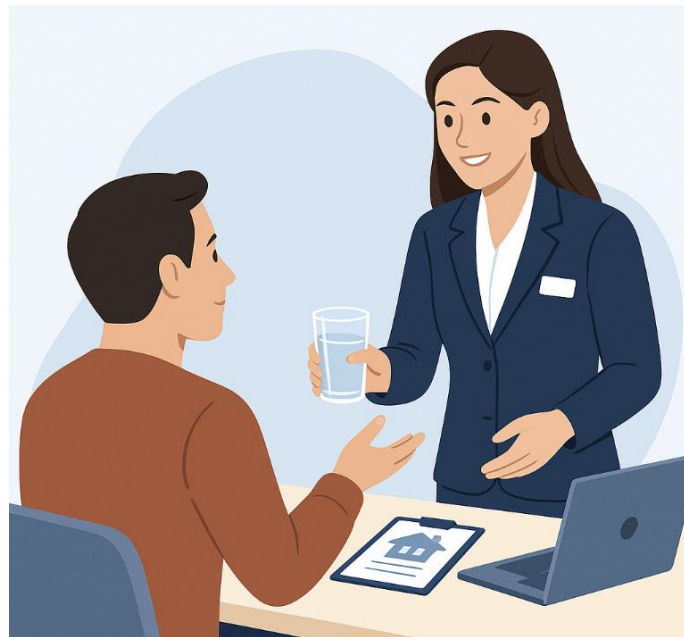
Невербальные детали усиливают ощущение заботы: подавать воду с лёгкой улыбкой, жестом пригласить пройти — это не просто «манеры», это язык доверия





Сервис – это не услуга, а внимание к деталям

- Больше слушать, меньше говорить.
- Наблюдать.
- Сонастраиваться.
- Предугадывать вопросы и желания.
- Сервисные компоненты, напоминающие о вас с теплом и заботой.





Ненавязчивость, но настойчивость

- Принцип «мягкой рамки»: предлагается выбор, а не давление — это снижает сопротивление.
- Паузирование и открытый взгляд дают ощущение уважения.
- Тело, направленное на клиента под углом, без нависания — снижает тревожность и воспринимается как «сопровождение», а не «вторжение».





ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

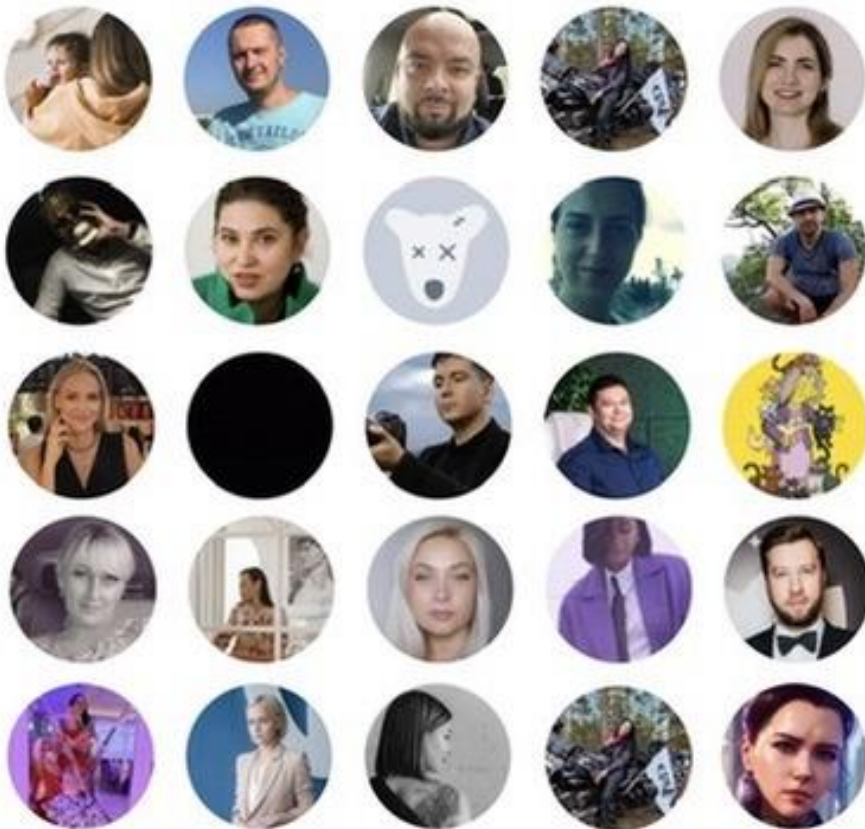
РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

БОНУС – аватар в соцсетях



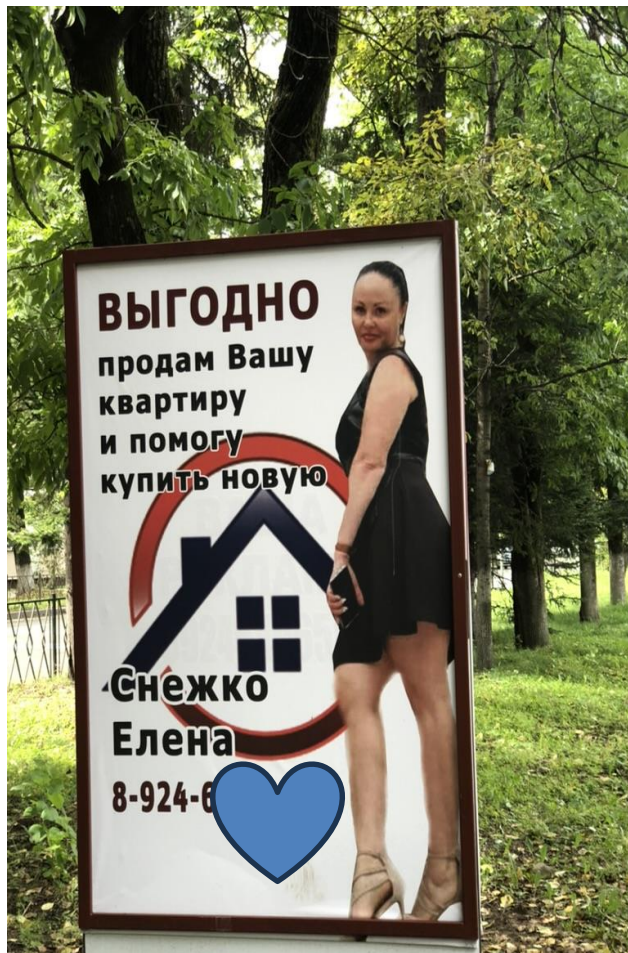


РОССИЙСКАЯ
ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ
ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>





Спасибо за внимание!

Спикер: Татьяна Поддубная

