

3 Välittäjä, toimi näin

Perustyö kunniaan!

Kun uusi myyjä kouluttautuu alalle valitsemassaan toimistossa, opittavia asioita on paljon. Myös ideoita siitä, kuinka myynnin saisi sujumaan, alkaa kuulla uusilta myyjiltä yleensä muutaman viikon perehdytysjakson jälkeen. Tässä vaiheessa on kuitenkin syytä korostaa perustyön merkitystä. Mitään uutta ei kannata kehittää tyhjän päälle. Kuten sijoitustoiminnassa, myös välitysuralla lyhyen aikajakson näkymiä leimaa epävarmuus. Pidemmän ajan ennusteet ovat usein varmempia. Eli jos jaksat yrittää ja ylittää hankaluuksia, ura aukeaa kyllä jossain vaiheessa.

Voimme kehitellä mitä ihmeellisimpiä visioita uusiksi työtavoiksi tai asiakkuuksien hankkimiseksi, mutta jossain vaiheessa pitää myös tienata tai ura välittäjänä hiipuu. Asunnonvälitys on ennen kaikkea tekemällä oppimista. Voit opetella ulkoa erilaisia tee näin -lauseita, mutta vasta käytännön myyntityö antaa näkemyksen siitä, mitä sinun kannattaa itsessäsi kehittää, jotta menestyisit paremmin. Tieto siitä, mitä pitäisi tehdä, ei riitä. Pitää myös toimia tiedon mukaisesti.

Mitä välittäjän sitten tulisi tehdä päästäkseen hyviin ansioihin? Seuraavassa on kuusi perusasiaa, joihin välittäjän tulisi keskittyä:⁵

⁵ Ks. Keller 2010, s. 38.

1. asiakaskontaktien ja asiakastapaamisten **hankinta**
2. ostajien ja myyjien kanssa **toimiminen**
3. asuntojen **esitteleminen** ja itsesi **markkinoiminen**
4. sopimusten **kirjoittaminen** ja **neuvotteleminen**
5. **myynnillisen ”pöhinän” kehittäminen** asuntojen ympärille
6. **tulojen hallinnointi** ja **tuloksen tekeminen** voidaksesi markkinoida enemmän.

Kuten huomaat, olen korostanut teosananat. Kaiken välitystojinnann ennakkoodellytyksenä on se, että jalat liikkuvat. Tee jotain – niin yksinkertaista se on!

Jaa myyntitavoitteet osiin

Välitystyössä et voi tietää etukäteen, mikä osa työstäsi menee hukkaan ja mistä saat palkan. Asenne pitää tietysti olla se, että lähtökohtaisesti kaikki työ, jonka otat vastaan, on tuloksellista.

Kaikilla välittäjillä on työssään myyntisuunnitelma. Välittäjä toimii joko ennalta laatimansa suunnitelman mukaan tai myyntisuunnitelmaa toteutetaan vaiston varassa. Myyntisuunnitelman tavoitteena on tehdä kaikki toiminta tietoiseksi, ja siinä on sekä määrälliset että laadulliset tavoitteet. Kuinka paljon aiot myydä tänä vuonna euroissa? Mikä on neljännesvuoden tavoitteesi toimeksiantojen määrässä? Kuinka suuren prosentin arviokäynneistä aiot muuttaa toimeksiantoiksi kuukaudessa? Kuinka monta asiakassoittoa ja sähköpostiytteydenottoa pyrit saamaan aikaan viikossa? Miten parannat asiakasuskollisuutta ja asiakastytyväisyyttä?

Päivittäiset rutiinitoimet hukuttavat analyysin todella helposti! Todennäköisesti tulostesi seuranta vaatii opettelua, mutta

sen tavoitteena on tuoda tekeminen tietoisemmaksi eli sellaiseksi, että pystyt muuttamaan sitä tarvittaessa.

Usein tässä yhteydessä esitetään pyramidin kuva. Pohjalla eli pyramidin juuressa on paljon perustyötä, joka jalostuu pyramidin huipulla myydyksi asunnoksi eli välittäjän palkaksi. Tämä tarkoittaa käytännössä 100 puhelinsoittoa, joista välittäjä saa 15 arviokäyntiä, joista myyntisuunnitelma ja välitystarjous tuottavat kolme toimeksiantoa eli kolme myytävää asuntoa, joista saadaan kaupaksi yksi tai kaksi. Sama pätee sähköpostilla tehtävään yksilölliseen asiakaskontaktointiin, vaikka sähköpostin teho onkin todettu soittoja heikommaksi.

Aloittelevalla välittäjällä määrä saattaa korvata laadun, eli onnistumisprosentti on pienempi. Samaan tulokseen pääseminen vaatii siis aloittelijalta enemmän työtä ja yrittämistä. Voit tehdä aloittelevana välittäjänä yksinkertaisen laskelman siitä, kuinka välityspalkkioiden tulisi muodostua. Alla olevassa esimerkissä on kyse optimitilanteesta, johon suuri osa välittäjistä ei koskaan pääse ja joka on kaukana keskimääräisestä välittäjän tuloksesta:

Jos hankit yhden toimeksiannon viikossa, saat silloin 52 toimeksiantoa vuodessa. Viikkojen välillä on tietenkin eroja lomien ja pyhien vuoksi. Saat 52 asunnosta kaupaksi 80 prosenttia eli 41 asuntoa. Jos keskipalkkio yrityksellesi on 5 000 euroa per asunto, välityspalkkioista kertyy yhteensä 205 000 euroa, josta ansaitset sopimuksesi mukaisen osuuden. Välittäjän tulee aina toimia itsenäisesti ja yrittäjähenkisesti. Lähde siis liikkeelle lopputuloksesta ja hajota se osiin!

Asiakas maksaa helppoudesta

Asiakas näkee välittäjän työn hyvin yksinkertaisena jatkumona:

**välittäjän arviokäynti ➡ sopimuksen teko ➡
esittelyt ➡ asunnon kauppa**

Välittäjä sen sijaan näkee työnsä seuraavasti:

- mainosten suunnittelua ja printtausta 2 tuntia
- mainosten jakoa 8 tuntia
- asiakassoittoja 5 tuntia
- markkinatutkimusta arviokohteista 3 tuntia
- **hankintakäynti**
- kirjallisten arvioiden ja välitystarjousten tekoa 2 tuntia
- **toimeksiannon tekeminen**
- asiakirjojen tilausta ja pohjakuvan tekoa 2 tuntia
- asunnon kuvauksen ja stailauksen järjestäminen 3 tuntia
- esitteiden tietojen tarkistamista ja esitteiden tekoa 3 tuntia
- kohteen nettinäkyvyyden laittoa 1 tunti
- asiakastapaamiset 4 tuntia
- yksityisesittelyt 6 tuntia
- yleiset esittelyt 8 tuntia
- arviokäynnit ja neuvottelut 4 tuntia
- tarjousten käsittelyä 2 tuntia
- pankkineuvottelut ja osakekirjojen tilaamiset, kauppakirjat ja muut kauppaan liittyvät toimet
- **asunnon kauppa**
- asiakirjojen lähettämistä, avainten palauttamista, kiitoskorttien tekoa, reklamaatioiden hoitoa, mainossuunnittelua, nettisivujen päivitystä...

Asiakas maksaa asunnon myynnissä helppoudesta. Asiakas näkee siis vain myyntiprosessin kohokohdat, joita ovat välittäjän esittäytyminen, yhteistyöstä sopiminen, asunnon hinnan ja myyntisuunnitelman lukkoon lyöminen, tarjousneuvottelu sekä asunnon kauppatilaisuus.

Asiakas elää mukana muutkin vaiheet esittelytilaisuuksiin, mutta hän ei osallistu niihin. Tässä mielessä itse loppu-tulos eli asunnon kauppa tulee siististi ulos putken päästä ilman, että asiakkaan tarvitsee liikaa murehtia myynnin yksityiskoh-tia – välittäjä tekee sen hänen puolestaan. Tämä helppous on monesti välittäjän myyntipuheissa mukana ja ihan syystä. Jos asunto menee kaupaksi ensiesittelyssä, eikö se ole asiakkaan kannalta hyvä asia? Ajatus saattaa tuottaa myyjälle yllättäviä-kin päähänpistoja ja helppous muuttuu vaikeudeksi: onko tässä käytetty taikuutta tai muita silmäkääntötemppeja? Veikö välittäjä häneltä jotain? Välittäjän pitää perustella näennäinen helppous muutamain sanoin, mutta pääosin markkinointisuun-nitelman yksityiskohtaisella kirjallisella luettelolla välittäjän työtehtävistä.

Välitystyö on keskustelua asunnoista

Voit pitää välitystyötä ja asunnon myyntiä laajasti katsottuna ”keskusteluna asunnoista”. Tämä keskustelu sisältää mielipiteitä, arvoja, tosiasioita ja toisinaan myös selkeitä virheitä.

Menestyäkseen ammatissaan välittäjä tarvitsee paitsi ammatti-taitoa, myös keskustelutaitoa. Keskustelussa mahdollisesti esiin tulevien aihepiirien hallinta on erityisen vaikeaa välitystyössä, jossa jokainen myyntitapahtuma on ainutkertainen niin myynti-kohteiden kuin siihen osallistuvien ihmistenkin osalta. Asiak-kaat luottavat välittäjän näkemyksiin tai ainakin haluavat välit-

täjältä toisen mielipiteen milloin sisustusasioista, milloin asuinalueen erinomaisuudesta, milloin asunnonvaihdon riskeistä. Luettelo voisi jatkaa loputtomiin.

Mistä kaikesta kiinteistönvälittäjän sitten pitäisi tietää? Opiskelussa et ole koskaan valmis. Välitystyössä keskustelu sivuaa monia lähialoja, kuten sisustusta, arkkitehtuuria, juridiikkaa, rakennustekniikkaa, kaavoitusta, pankkimaailmaa ja miksei myös sijoitustoimintaa ja yritysmaailman säännöstöjä. Argumentteja myyntiin saat vaikkapa asuinalueen tai kaupungin osan historiasta; kiinnostavaa lisätietoa ovat talojen ja niissä asuneiden ihmisten taustat. Ja monet muut itse myyntiprosessin ulkopuoliset yksityiskohdat.

Välittäjän yhteistyökumppaneita ovat isännöitsijät, arkkitehdit, kuntotarkastajat, asianajajat, pankinjohtajat sekä rakennusurakoitsijat. Myös näissä kaikissa keskusteluympäristöissä asiantunteva kiinteistönvälittäjä osaa keskustella.

Myös esittelytekstit ovat keskustelua asunnoista. Myyntiä tukevat houkuttelevat esittelytekstit, mutta toisaalta niitä sanoja, joilla on selkeä merkitys, ei tule käyttää maalailuun. Samat tuhat kertaa käytetyt fraasit asunnonilmoituksissa eivät tue huipumyyntiä, paitsi silloin kun sana tai mielikuva on erityisen totta. Esimerkkinä voisin mainita sanonnat ”harvoin tarjolla” ja ”remontioijan unelma”. Esittelyteksti ei ole pelkkä houkutus saada ostaja kiinnostumaan. Se on yhtä lailla olennaista tietoa ostajalle asunnosta ostopäätöksen pohjaksi – se usein välittäjiltä unohtuu.

Ajanhallinta

Aika on rahaa

Me välittäjät tekisimme kaikki huipputulosta, jos aikaa ei otettaisi huomioon. Taistelemme aikaa vastaan. Tulokset mitataan viikon, kuukauden ja vuoden jaksoissa ja ne vertautetaan muiden tuloksiin samassa ajassa. Ajan puute on myös välittäjän isoin haaste suorittaa työnsä täydellisesti. Yleensä selvittämättä jäänyt yksityiskohta tai esitteestä unohtunut tai virheellinen tieto johdattaa juuri ajan puutteesta.

Monet myyntivalmentajat puhuvat tekemisen tason nostamisesta sellaiselle perustasolle, että onnistumisia tulee riittävästi eikä turhan työn osuus haittaa myyntiä. Tässä on kysymys nimenomaan tekemisen tason intensiivisyydestä, tuloksista suhteessa aikaan.

Välittäjän työn ydin eli tuottava työ hukkuu helposti sijais-toimintoihin, joita harhaidutaan tekemään. Tällainen sijaistointi on esimerkiksi yhden asunnon jatkuva, tuntikausia kestävä hinta-analyysin mutustelu oman pöydän ääressä tai erehtyminen arviokäynnille sellaisen myyntikohteen perässä, joka on ylihintainen ja kaukana omalta vaikutusalueelta. Miksi välittäjä toimii näin? Mukavuudenhaluaan tietenkin.

Aikaa täytyy hallita välitystyössä kahdella tavalla. Ensimmäkin kysymys on elämän virrasta, elämän alati muuttuvasta kokonaisuudesta, jossa välittäjä yrittää pysyä pinnalla. Hänen tulee muuttua aikojen mukana ja sopeutua. Voidaan puhua vaikkapa taloudellisista suhdanteista ja kuinka ne vaikuttavat välittäjän toimiin. Tulee vaikeita aikoja, joihin pitää löytää uudet myyntikeinot.

Vaikuttavatko muutokset osakekursseissa välittäjän työhön? Vaikuttavatko taloudelliset suhdanteet ja taantuma välittäjän tulokseen? Aivan varmasti. Joudut vaikeina aikoina tekemään 10 asiakassoiton sijaan 15 soittoa saadaksesi asiakaskäynnin.

Asiakkaiden mielenmaisema on masentunut ja tulevaisuuden näkymät varovaiset. Mitä sitten? On välittäjän ammattitaitoa ymmärtää, miksi näin on, eikä vain painaa eteenpäin. Ahkeruus ilman näkemystä on poukkoilua.

Nousukausi tarkoittaa taas välittäjälle helppoutta. Helppoina aikoina opitaan laiskat toimintatavat, jotka eivät laskusuhdanteessa enää tuota tulosta. Ainoa keino on siis pyrkiä huipulle ja tehdä työnsä myös hyvinä aikoina erinomaisesti.

Toisaalta välittäjän työssä päivät ja viikot asetetaan työkalenteriin ja tehdään tarkka suunnitelma ajankäytöstä. Tämä ns. *time blocking* on ensimmäinen asia, jonka uusi välittäjä tekee istuutuessaan työpöytänsä ääreen. Koska vapaa-aika ja sosiaalinen elämä ovat tehokkaalle työlle tärkeitä, jaksotat nekin kalenteriisi. Ei ole tehokasta työtä ilman rentouttavaa vapaa-aikaa!

Tee asiat mieluummin heti kuin myöhemmin

Kun kehotan sinua tekemään asiat heti, se tarkoittaa tietenkin, että keskityt olennaiseen, teet tärkeimmät asiat heti ja siirrät triviaalit asiat myöhemmäksi.

Voit tehdä itsellesi taulukon vähimmäistuloksista, joita sinun tulisi seurata omassa työssäsi. Työ vie liian helposti mukanaan, ja tarkoitushan on tehdä työ mahdollisimman tehokkaasti, jotta myös vapaa-ajalle ja perheelle jää aikaa. Seuraa vähintään näitä suhdelukuja:

- hankintasoitot suhteessa niihin käytettyihin tunteihin
- hankintasoitot ja niistä tehdyt arviokäynnit
- arviokäynnit ja niistä tehdyt toimeksiannot
- toimeksiantojen määrä suhteessa kauppoihin
- kuukauden kokonaistyötunnit suhteessa ansaittuun rahaan.

Voit myös yhdistellä näitä myyntitoimintasi tehokkuuden indikaattoreita ajallisesti vertailemalla viime kuun hankintasoittoja suhteessa tämän kuun ansioihin. Annan esimerkin. Jos soitat viikossa 50 puhelua asunnon itsemyyjille ja saat niistä viisi arviokäyntiä, suhdeluku on 10 (toisin sanoen kiinniottoprosenttisi on 10).

Voit analysoida tätä lukua kahdella tavalla. Millainen prosenttisi on ollut aiemmin ja millaisia tuloksia olet rahallisesti silloin tehnyt? Mikä on vastaava prosentti vaikkapa kollegallasi, joka tienaa tuplasti sinuun verrattuna? Voit myös seurata toimintatapojesi muutoksia suhteessa tähän lukuun. Jos esimerkiksi tuplaat soittojesi määrän, pysyykö luku ennallaan? Vaikuttaako soiton ajankohta tai käyttämiesi myyntiargumenttien sisältö menestykseen? Tämä ei ole eksaktia tiedettä, mutta se antaa kuitenkin ajattelemisen aihetta, jos haluat tehdä jotain toisin. Kohdistat näin huomiosi oikeisiin asioihin: jos arviokäyntien määrä pysyy samana, vaikka lisäät soittojen määrää, tapasi soittaa ja keskustella on tehoton ja niin edelleen.

Voit myös ajatella välittäjän työtä eriarvoisina työtehtävinä. Arvokkain työtehtävä on kaikkein tuottavin työ, jolle voit laskea kaikkein korkeimman tuntipalkan. Se on ratkaisun aikaansaamista: tähän kategoriaan kuuluu ainoastaan ostotarjouksen vastaanottamista (ei siis kaupantekoa) ja toimeksiantosopimuksen allekirjoittamista (ei siis arviokäyntejä). Nämä ovat työtehtäviä, jotka huippuvälittäjä tekee aina itse.

Kaikki asiat näyttävät välittäjälle vaikeilta ennen kuin ne pystytään jakamaan pienempiin osiin. Jos haluat kasvattaa arvokkaimman työn osuutta, sinun pitää lisätä sitä työn osuutta, joka johtaa ostotarjouksen allekirjoittamiseen ja myyntitoimeksianton tekoon. Tämä työn osuus (perustyö) sisältää asiakaskontaktointia, esittelyiden sopimista, arviokäyntejä ja yhteistyöneuvotteluita sidosryhmien (muun muassa rakentajien) kanssa.

Kolmas ryhmä pitää sisällään kaikki muut toiminnalle välttämättömät työtehtävät (lisätyö), kuten myyntikohteiden valokuvaus, asiakirjatilaukset, tietojen vieminen järjestelmään ja mainosjakelut. Nämä ovat työtehtäviä, jotka sinun tulee ajan mittaan pystyä delegoimaan muiden tehtäväksi, sillä ne ovat tehtäviä, jotka ovat mainiosti opetettavissa muille tehtävien mekaanisuuden takia. Muista aina, että nämä työt eivät saa mennä ajatuksissasi tuottavampien töiden edelle!

Älä kuitenkaan ymmärrä väärin: nämä työt ovat kyllä pakollisia, mutta niiden merkitys tuloksenteollesi on toissijaista tuottavampiin töihin verrattuna. Joissain tapauksissa ne alkavat jopa syödä myyntituloksiasi, jos kaikki huomiosi menee näihin toissijaisiin töihin. Voit ajatella tätä jakoa myös siten, että arvokkaat työt vaativat itse asiassa LKV-pätevyyden toimistollesi, mutta lisätyösi voisivat tehdä toimistosi ulkopuolinen henkilöstöpalveluyritys. Eli välittäjän tulee keskittyä niihin töihin, jotka muodostavat kiinteistöväilyksen laadukkaan ytimen.⁶

Käytä viikkokalenteria

Myös viikon tuntien käyttö on suunniteltava etukäteen. On ensiarvoisen tärkeää, että lyöt etukäteen lukkoon ainakin osan viikkokalenterisi tapahtumista. Tällä varmistat, että saat varattua ajan tuottavimmille töille ja saat ne varmasti tehtyä. Ja tuottavin työ tehdään aina ensin. Hyväksy ylityöt vain niissä tapauksissa, kun tuottava työ uhkaa estää luvatus tehtävät, vaikkapa soiton asiakkaalle (ja näin tapahtuu aika usein). Et voi kuitenkaan mennä tuuliajolla vain asiakkaiden antamien aikatoiveiden mukaan, joten siksi et voi kevyin perustein luvata asioita asiakkaille aikatauluettiikkasi vastaisesti.

⁶ Kendall 2017, s. 165–170.