

Sisällys

Johdanto	13
1 Välittäminen on asiakaspalvelua	17
Määrän ja laadun vuoropuhelu	17
Asiakkaan on ymmärrettävä, mistä hän maksaa.....	19
Lopeta myyminen ja ala luoda arvoa asiakkaallesi!	21
Sekä ostaja että myyjä ovat asiakkaita	23
Asiakas ei ole aina oikeassa.....	25
Kenen etua ajat?	27
2 Välittäjän ura:	
Sovitko alalle?	28
Jokainen välittäjä on yrittäjä	28
Mitä työnantaja vaatii alalle pyrkiviltä?	30
Miten valmistaudut työhaastatteluun?	31
Kiinteistönvälittäjän tulot	34
Kriittinen ensimmäinen vuosi	35
Myyntiosaaminen ei ole synnynnäistä	36
Kukaan ei ole profeetta omalla maallaan	39
Yleneminen ja yrityksen perustaminen	40
Suojele myyntimotivaatiotasi kuin kalleinta aarrettasi..	41
Intohimo	43

3	Välittäjä, toimi näin	44
	Perustyö kunniaan!	44
	Jaa myyntitavoitteet osiin	45
	Asiakas maksaa helpoudesta	47
	Välitystyö on keskustelua asunnoista	48
	Ajanhallinta	50
	Aika on rahaa	50
	Tee asiat mieluummin heti kuin myöhemmin	51
	Käytä viikkokalenteria	53
	Herää aikaisemmin	56
	Asiakasrekisterisi on kaikki kaikessa	58
	Asiakaskortisto	58
	Asiakkuuksien sisä- ja ulkopiiri	59
	Luokittele kontaktit	60
	Asiakasrekisterin käyttökelpoisuus	61
	Tekniset apuvälineet	63
	Mainostaminen	64
	Millainen ilmoittelu tehoaa?	64
	Tekniikka ja sosiaalinen media	66
	Omat kotisivut	67
	Opi muilta	68
	Mestari ja oppipoika	68
	Ylpeys ja ennakkoluulot	69
	Välityspelin säännöt ja kilpailu	70
	Keskity omaan tekemiseesi	71
	Yksi virhe, yksi kauppa	73
4	Asunnon myynnin vaiheet	75
	Asiakkaan ymmärtäminen	75
	Välitystyön tekee yksi ihminen	77
	Kontaktointi	78
	Reaaliaikaisuus	78

Puhelintyö	78
Puhelinkortit	79
Tutut ja tutun tutut	80
Ennakointi	81
Perehdy asiakkaaseen etukäteen.....	81
Perehdy kohteeseen etukäteen	82
Ole aina askel edellä asiakasta.....	84
Kirjallinen kuittaus	84
Arviokäynti ja kaikki sitä ennen	85
Esittelymateriaali ennen käyntiä	85
Kirjallinen myynti- ja markkinointisuunnitelma....	86
Myyntitapahtuma myyjän kotona	87
Kolme viisasta miestä.....	89
Älä anna epätoivoista vaikutelmaa.....	90
Hinnanmääritys	91
Toimeksiannon tekeminen	93
Toimeksianto.....	93
Aloittelijan kolme selviytymissäntöä	94
Kieltäytymisen taito	96
Välittäjänä toisella (tai kolmannella) kierroksella....	96
Vinkki aloittelijalle asunnon myyntiin saamiseksi ..	97
Vuorovaikutus myyjän kanssa.....	98
Puhu toimeksiantajallesi riittävästi	98
Ota asiakas mukaan myyntiprosessiin.....	101
Myyjän ja ostajan yleisimmät kysymykset	101
Myyjän motiivi myynnille	102
Kyse ei ole sinusta – keskity asiakkaaseen.....	103
Rehellisyys	104
Ennen esittelyä	106
Esittelytapahtumat	107
Yksityinen vai julkinen?	107
Yksikään asunnon katsoja ei ole turha	109

Milloin kannattaa olla näyttämättä asuntoa?	110
Tarjouksen vastaanottaminen ja ostajan asunnon myynti.....	111
Kolme myyntiponnistelua	111
Ostajan vaikuttimet	113
Tarjouksen esittäminen myyjälle.....	115
Vältä muotovirheet.....	116
Selvitä epäselvät asiat	117
Ehdollinen tarjous.....	118
Kun neuvottelut kariutuvat	119
Kaupantekotilaisuus.....	119
Kaupantekoon valmistautuminen ja kauppakirjat...	119
Välityspalkkio	121
Jälkimarkkinointi	122
5 Vinkkejä huippuvälittäjäksi haluaville	124
Ole oma (parempi) itsesi.....	124
Mikä yhdistää menestyjiä?.....	126
Miksi välittäjän pitää antaa menestynyt vaikutelma?	130
Sinun menestystarinasasi	130
Illuusio ainutkertaisuudesta	130
Numerot esiin!	131
Miten tuottavaa bisnekseksi pitäisi olla?	132
Saatko perusteltua korkeamman välityspalkkiosi?	134
Välittäjän pääoma – yksinäinen työ tekee rahan.....	136
Keskittyisitkö vain hankintaan?	137
Erikoistu	137
Tee asiat eri tavalla kuin muut	137
Alueen haltuunotto	139
Ajattele kuin urakoitsija: luo itsellesi myytävää	141
Ajattele kuin sijoittaja.....	143

6	Yhteistyössä on voimaa	147
	Tiimityö.....	147
	Seuraa arvojesi	147
	Välittäjän ja organisaation arvot.....	148
	Töiden jakaminen ja opettaminen (eli johtaminen)	149
	Ulkoistaminen, työn jakaminen ja vipuapu.....	152
	Valitse tarkoin työntekijäsi	155
	Välittäminen on täydellisyys tavoittelua?.....	156
	Huippuvälittäjä osana organisaatiota	158
	Tarvitset verkoston	160
	Toimeksianto luo toimeksiantoja	160
	Tyytyväisen asiakkaan suositus	160
	Älä jaa käyntikorttiasi turhaan!	161
	Laadun toteuttaminen välitystyössä	162
7	Tuote tutuksi	164
	Asuntojen arviointi numeroina – työkalut hinnoitteluun	164
	Hinta-arvio on aina välittäjän myyntiarvio!.....	170
	Kiinteistö vai osake?	171
	Inhimillinen tekijä	172
	Ostajan reviiiri on välittäjän reviiiri.....	173
	Asunnon kustannukset ja arvo	175
	Kohteen fyysiset ominaisuudet	175
	Tunne kohde	175
	Remonttitarpeiden arviointi	176
	Kuntotarkastus tarvittaessa	177
	Jokaisessa talossa on ainakin yksi ongelma.....	177
	Omakotitalot lähiöissä	178
	Vapaudella on hintansa.....	178
	Viat, laajentaminen ja rakennusoikeus.....	180

Talopakettien myynti.....	181
Maatilan pihapiirit, metsä ja pelto	183
Muutama sana luksusasunnoista	183
Mitä kokin tulee tietää raaka-aineistaan?	185
Epilogi: Miten tästä eteenpäin?	187
Kansainvälistyminen	187
Välitystyö opetusohjelmiin	190
Kirjallisuutta	192