

# Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	13
<b>1 Välittäminen on asiakaspalvelua</b> .....	17
Määrän ja laadun vuoropuhelu .....	17
Asiakkaan on ymmärrettävä, mistä hän maksaa.....	19
Sekä ostaja että myyjä ovat asiakkaita .....	23
Asiakas ei ole aina oikeassa.....	25
Lopeta myyminen ja ala luoda arvoa asiakkaillesi! .....	27
<b>2 Välittäjän ura: Sovitko alalle?</b> .....	29
Jokainen välittäjä on yrittäjä.....	29
Mitä työnantaja vaatii alalle pyrkiviltä? .....	31
Miten valmistaudut työhaastatteluun? .....	32
Kiinteistönvälittäjän tulot .....	35
Kriittinen ensimmäinen vuosi .....	36
Myyntiosaaminen ei ole synnynnäistä .....	37
Kukaan ei ole profeetta omalla maallaan .....	40
Yleneminen ja yrityksen perustaminen .....	41
Suojele myyntimotivaatiosi kuin kalleinta aarrettasi.....	42
Intohimo .....	44

<b>3</b>	<b>Välittäjä, toimi näin</b> .....	45
	Perustyö kunniaan! .....	45
	Jaa myyntitavoitteet osiin .....	46
	Asiakas maksaa helpoudesta .....	48
	Ajanhallinta .....	49
	Aika on rahaa .....	49
	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
	Välittäjän tärkein työväline .....	64
	Mainostaminen .....	65
	Millainen ilmoittelu tehoaa? .....	65
	Tekniikka ja sosiaalinen media .....	66
	Omat kotisivut .....	67
	Opi muilta .....	68
	Mestari ja oppipoika .....	68
	Ylpeys ja ennakkoluulot .....	70
	Välityspelin säännöt ja kilpailu .....	70
	Keskity omaan tekemiseesi .....	71
	Yksi virhe, yksi kauppa .....	73
<b>4</b>	<b>Asunnon myynnin vaiheet</b> .....	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
<b>5 Vinkkejä huippuvälittäjäksi haluaville .....</b>	<b>125</b>
Ole oma (parempi) itsesi.....	125
Mikä yhdistää menestyjiä?.....	127
Miksi välittäjän pitää antaa menestynyt vaikutelma? ....	131
Sinun menestystarinasi .....	131
Illuusio ainutkertaisuudesta .....	131
Numerot esiin! .....	132
Miten tuottavaa bisneksesi pitäisi olla? .....	133
Saatko perusteltua korkeamman välityspalkkiosi? .....	135
Välittäjän pääoma – yksinäinen työ tekee rahan.....	137
Keskittyisitkö vain hankintaan? .....	138
Erikoistu .....	138
Tee asiat eri tavalla kuin muut .....	138
Alueen haltuunotto .....	140
Ajattele kuin urakoitsija: luo itsellesi myytävää .....	142
Ajattele kuin sijoittaja.....	144

<b>6 Yhteistyössä on voimaa</b> .....	149
Tiimityö.....	149
Millä arvoilla teet työtäsi? .....	149
Töiden jakaminen ja opettaminen (eli johtaminen) .....	151
Ulkoistaminen, työn jakaminen ja vipuapu.....	153
Valitse tarkoin työntekijäsi .....	156
Välittäminen on täydellisyyden tavoittelua?.....	157
Huippuvälittäjä osana organisaatiota .....	159
Tarvitset verkoston .....	161
Toimeksianto luo toimeksiantoja .....	161
Tyytyväisen asiakkaan suositus .....	161
Älä jaa käyntikorttiasi turhaan! .....	162
Laadun toteuttaminen välitystyössä .....	163
<b>7 Tuote tutuksi</b> .....	165
Asuntojen arviointi numeroina – työkalut hinnoitteluun .....	165
Kiinteistö vai osake? .....	170
Inhimillinen tekijä .....	171
Ostajan reviiiri on välittäjän reviiiri.....	172
Asunnon kustannukset ja arvo .....	174
Kohteen fyysiset ominaisuudet .....	174
Tunne kohde .....	174
Remonttitarpeiden arviointi .....	175
Kuntotarkastus tarvittaessa .....	175
Jokaisessa talossa on ainakin yksi ongelma.....	176
Omakotitalot lähiöissä .....	177
Vapaudella on hintansa.....	177
Viat, laajentaminen ja rakennusoikeus.....	179
Talopakettien myynti.....	180
Maatilan pihapiirit, metsä ja pelto .....	181

Muutama sana luksusasunnoista .....	182
Mitä kokin tulee tietää raaka-aineistaan? .....	184
<b>Epilogi: Miten tästä eteenpäin? .....</b>	<b>187</b>
Kansainvälistyminen .....	187
Välitystyö opetusohjelmiin .....	190
<b>Kirjallisuutta.....</b>	<b>192</b>