

**30 отказов до
первой комиссии.
Практическое
руководство для
начинающего
риэлтора.**

Андрей Романенко

Андрей Романенко

**30 отказов до первой комиссии.
Практическое руководство
для начинающего риэлтора.**

«Автор»

2026

Романенко А.

30 отказов до первой комиссии. Практическое руководство для начинающего риэлтора. / А. Романенко — «Автор», 2026

Вы только начали путь в недвижимости. Телефон молчит. Ладони потеют. В голове: «Я никто, и меня пошлют». Вместо клиентов — страх холодных звонков и советы «будь увереннее». Знакомо? Автор прошёл путь от новичка до наставника и менеджера группы риэлторов. Он знает, почему 90% начинающих сливаются в первые недели, и создал систему, которая это ломает. Без таблеток — только ремесло. Внутри: как перестать бояться отказов и сделать первые холодные звонки; готовые скрипты против возражений «я сам», «не буду платить», «уже работаю с другим»; как находить продавцов и покупателей без бюджета; как проводить показы, после которых выходят на сделку; как фиксировать задаток и доводить до ключей; как превращать сделку в источник новых клиентов. Никакой воды. Ошибки, собранные на стажёрах, и методы, ведущие к первой комиссии. Не сказки — конвейер профессионала. Ваша первая сделка ближе, чем кажется. Откройте книгу, возьмите телефон. Отказ — это статистика. Сделка — технология.

Содержание

Глава 1. Три убийцы новичка: страх, иллюзия знаний и хаос	7
Ошибка №1. «Они сказали "нет". Значит, я плохой»	8
Ошибка №2. «Я ещё не готов» (Синдром ложной компетентности)	9
Ошибка №3. «Я творческий человек!» (Отсутствие системы)	10
Глава 2. Холодные касания: как звонить, чтобы тебя слушали	11
Модель 1. «Управляемый взрыв» (Провокация возражения)	12
Модель 2. «Тест-драйв ценности» (Заход через аналитику)	13
Модель 3. «Коллекционирование отказов» (Статистический подход)	14
Глава 3. Встреча с продавцом: как не потерять объект	15
Ошибка 1. «Синдром лже-эксперта» (Страх не ответить на вопрос)	16
Ошибка 2. «Поддержка иллюзий» (Согласие с завышенной ценой)	17
Ошибка 3. «Сборщик хотелок» (Взятие неликвидного объекта)	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Андрей Романенко

30 отказов до первой комиссии.

Практическое руководство для начинающего риэлтора.

ВВЕДЕНИЕ

или Почему эту книгу стоит закрыть прямо сейчас

Риэлторство — это не про харизму.

Не про «дар убеждения».

И точно не про «умение общаться с людьми».

Если вы открыли эту книгу, чтобы вдохновиться историями про миллионные комиссии после первого месяца работы — закройте её. Таких сказок на рынке хватает. Мы будем говорить о другом.

Риэлторство — это ремесло. Такое же, как сварка, хирургия или ремонт двигателя. Это конвейер. Ежедневный. С нормой выработки, браком, болью в ногах и мозолями на языке. Агент, который ждёт «особенного настроения», чтобы сделать 50 звонков, не доживёт до второй сделки.

Я пишу это как человек, который прошёл путь от нуля до менеджера группы. Я видел сотни новичков. Кто-то уходил через три недели со словами «это не моё». Кто-то оставался и начинал зарабатывать. Разница между первыми и вторыми не в таланте, не в «подвешенном языке» и не в везении. Разница в системе.

В этой книге нет ни грамма «авторских размышлений о рынке». Здесь нет советов из серии «будьте увереннее в себе». Это — боевой учебник. Он построен на ошибках, которые совершают 90% новичков. На граблях, с которых я лично снимал своих стажёров и с которых когда-то сняли меня.

Вы не найдёте здесь обещаний «лёгкого старта». Будет больно. Вам будут отказывать. Вы будете обижаться. Вы трижды захотите всё бросить. Но если вы продержитесь и выполните всё, что здесь написано, — вы выйдете на сделку. Это не магия. Это технология. И я вам её передам.

Как устроена эта книга

Здесь нет лишних слов. Только логика реальной работы агента.

Часть первая. Охота на объект. Мы пройдем от холодного звонка (того самого, от которого потеют ладони) до получения рекомендации от продавца. Вы узнаете, как специально нарваться на отказ, чтобы перестать его бояться; как провести встречу так, чтобы продавец доверил вам ключи; как упаковать объект, чтобы он продавал себя сам; и как довести сделку до конца, не развалив её за час до подписания.

Часть вторая. Охота на клиента. Что делать, когда объекта нет, а покупатель на проворе? Где брать покупателей без бюджета на рекламу? Как из очереди «просто смотрим» вытащить реального платёжеспособного клиента и довести его до задатка? Мы разберём путь покупателя от первого звонка до ключей.

Каждая глава — это одна ступень. В каждой — ошибки, которые совершал каждый (и я в том числе), и чёткий сценарий: что делать, что говорить и в какой момент.

Последнее предупреждение

Если вы рассчитываете на «волшебную кнопку» — здесь её нет.

Если вы боитесь, что о вас плохо подумают — здесь будет тяжело.

Если вы не готовы делать рутину каждый день, без выходных и «больничных» — отложите книгу.

Но если вы устали от пустых обещаний и хотите получить рабочую, грязную, настоящую технологию выживания в профессии — добро пожаловать.

Давайте начинать.

Глава 1. Три убийцы новичка: страх, иллюзия знаний и хаос

Если бы мне платили по рублю за каждого новичка, который с горящими глазами пришёл в профессию, а через месяц сказал «это не моё», я бы уже закрыл ипотеку за всех своих клиентов разом.

Знаете, что самое паршивое? Почти все они ушли не потому, что у них «не получилось». У них даже не было шанса попробовать. Они ушли, потому что столкнулись с тремя убийцами, которые сидят не снаружи — на рынке или в «плохих клиентах», — а внутри головы.

Эти три убийцы:

Страх отказа (который они носят как броню).

Ложная компетентность (когда кажется, что «сначала надо всё выучить»).

Хаос (когда работа подменяется имитацией бурной деятельности).

Разберём каждого по косточкам. И главное — разберём, как их вырезать, пока они не вырезали вас.

Ошибка №1. «Они сказали "нет". Значит, я плохой»

Первое, что я даю на стажировке — список из ста номеров. Это не «тёплые» лиды. Это холодная база. Задача простая: дозвониться и представиться риэлтором.

Знаете, что делает 90% новичков после первых десяти звонков?

Они сидят и смотрят в телефон. У них вспотели ладони. Они не могут набрать следующий номер, потому что там, на том конце, их сейчас «пошлют». И они воспринимают это не как «клиент отказался от услуги», а как «меня оценили и признали ничтожным».

В этом главная психологическая ловушка. Новичок примеряет отказ на себя, как костюм. Он путает свою личность с профессией.

Запомните, и запишите крупными буквами: **отказывают не вам. Отказывают профессии «агент по недвижимости».**

Когда вам говорят «Нам ничего не надо, мы сами», вы слышите «Уйди, ты мне неприятен». А клиент в этот момент думает: «О, очередной агент, сейчас впаривать начнёт». Он вас даже не видит. Он реагирует на шаблон.

Поэтому я ввёл для стажёров метод, который называю **«Коллекционирование отказов».**

Задача: Специально получить 30 отказов за день.

Звонок идёт не ради продажи или записи на встречу. Цель — услышать «нет».

Только услышав «нет», вы ставите галочку в отчёте. Если сказали «да» — это сверхнорма, бонус, но цель — именно 30 «нет».

Что это даёт? Происходит подмена нейронной связи. Мозг перестаёт воспринимать отказ как боль, а начинает видеть в нём выполнение нормы. Вы радуетесь, когда вас посылают — план выполняется.

Диалог-провокация (работайте строго по скрипту):

— Здравствуйте, я риэлтор, меня зовут [Имя]. Звоню, потому что знаю, что вы, скорее всего, скажете: «Я сам» или «Уже работаю с другим».

— Ну да, мы сами продаём.

— Отлично, спасибо! Это был пятнадцатый отказ. Я просто веду учёт, мне нужно их тридцать. Хорошего дня.

Поверьте, каждый пятый от такого разрыва шаблона либо засмеётся, либо спросит: «А что за статистика?». И вы получите диалог там, где должны были получить мат и гудки.

Ошибка №2. «Я ещё не готов» (Синдром ложной компетентности)

Когда страх отказа затапливает, мозг включает защитный механизм. Он говорит: «Чтобы меня не слали, я должен стать идеальным».

И вот новичок, вместо того чтобы звонить, садится за учёбу. Он смотрит все вебинары подряд, покупает десять курсов, читает закон о долевом строительстве и учит скрипты наизусть.

Это красивая форма прокрастинации. Я называю её «синдром Знайки».

Знайка уверен, что он не идёт в поля, потому что «недостаточно компетентен». Но это ложь. Он просто трусит.

Истина проста: в риэлторстве компетентность растёт только на фоне сделанных ошибок, а не прочитанных страниц.

Нельзя научиться плавать, лёжа на диване и изучая гидродинамику. Нельзя стать хирургом, прочитав атлас анатомии, но не взяв в руки скальпель.

Метод исправления: Правило «Теория завтра». Вы идёте в бой «голым» с одним скриптом. Вы делаете 100 звонков. Вы ошибаетесь. И только вечером, видя свои конкретные провалы, вы открываете учебник, чтобы найти ответ на вопрос: «Что мне надо было сказать, когда продавец спросил про комиссию?»

Теория без практики — это мёртвый груз. Практика без теории — это кровавое месиво, из которого рождается профессионал.

Ошибка №3. «Я творческий человек!» (Отсутствие системы)

И вот наш новичок поборол страх, получил 30 отказов и доволен. Он даже вышел на одного нормального продавца. Он чувствует себя свободным художником.

Эта ошибка убивает карьеру вернее первых двух. Потому что страх и прокрастинацию видно сразу, а отсутствие системы маскируется под «активность».

Новичок делает 20 звонков в понедельник, потому что «есть настроение». Во вторник у него «административный день» — он красиво оформляет карточку объекта в CRM. В среду он решает, что холодные звонки — это прошлый век, и надо снимать рилс для запрещённой сети. В четверг — выгорание.

У риэлтора нет графика «с 9 до 18»? Отлично. Значит, у него есть график «с 8 до 22». Это ремесло. Сапожник не тачает сапоги только когда пришла муза. Он садится и тачает. Потому что заказчику плевать на музу, заказчику нужны сапоги.

Метод исправления: KPI ремесленника.

Ежедневная норма, которую вы не обсуждаете с внутренним голосом. Вы просто её делаете. Как почистить зубы.

Ваш минимальный чек-лист на день (даже если вы «в офисе» или «в полях»):

50 исходящих касаний. (Звонки, мессенджеры, e-mail). Не «по возможности», а 50 фактов попыток.

1 отчёт продавцу. Даже если продаж нет, продавец должен увидеть цифру: сколько просмотров, сколько звонков. Молчание агента рождает мысль «он ничего не делает».

1 изменение в объявлении. Поменять фото местами. Написать новый заголовок. Проверить статистику.

Всё. Без этого минимума день прожит зря. Это база. Это конвейер. Именно он, а не харизма, принесёт вам первую сделку.

Чек-лист Главы 1:

- ☐ Примите установку: «Отказывают не мне, а роли агента».
- ☐ Поставьте цель на завтра: получить 30 отказов «в копилку» и зафиксировать счёт.
- ☐ Запретите себе любое обучение до выполнения дневной нормы звонков.
- ☐ Внедрите ежедневный KPI: 50 касаний, 1 отчёт, 1 правка объявления.

Глава 2. Холодные касания: как звонить, чтобы тебя слушали

В прошлой главе мы договорились: страх отказа убирается не уговорами, а действием. Теперь вопрос техники. Что именно говорить в трубку, чтобы на том конце не бросили через секунду?

Большинство новичков совершают одну и ту же ошибку: они звонят «продать услугу». Их заход звучит как «Здравствуйте, я риэлтор, давайте мы вам поможем». Это гарантированный прилёт одного из трёх возражений: «Я сам», «Уже работаю с другим», «Не буду платить комиссию».

Я учу своих стажёров другому принципу: **не ждать возражения, а провоцировать его самому**. Не обходить больные точки, а бить прямо в них первым. Это переворачивает игру: из защищающегося новичка вы становитесь тем, кто управляет разговором.

Ниже — три рабочие модели холодного касания. Освойте их — и звонок превратится из казни в тренажёр.

Модель 1. «Управляемый взрыв» (Провокация возражения)

Это базовая техника для продавцов вторички. Её суть: вы задаёте вопрос так, чтобы клиент выдал то возражение, к которому вы уже готовы. Вы специально нарываетесь на отказ, чтобы красиво его отработать.

Скрипт-провокация:

— Здравствуйте, меня зовут [Имя]. Я изучаю рынок по вашему дому. Вижу, ваша квартира висит в продаже. Честно скажите: вы из тех, кто хочет продать сам, без риэлтора, или уже работаете с агентством?

— Да мы сами, без посредников.

— Отлично, я так и думал. Просто большинство продавцов, кто пробует сам, сталкиваются с тем, что звонят одни «пустые» покупатели и идёт потеря времени. Поэтому я и звоню — у меня есть технология, как за две недели выйти на реального покупателя с деньгами, даже если вы сами пока не продали. Давайте встречу на 15 минут назначим?

Почему это работает? Вы сами дали клиенту возможность сказать «нет» именно там, где вы ждали. Вы не стали уговаривать «давайте мы вам поможем». Вы показали, что знаете его боль и не боитесь её. Это вызывает уважение. И да, возражение «я сам» уже отработано — вы перевели разговор в плоскость решения проблемы.

Рекомендация для новичка: Выберите одно возражение (например, «работаю с другим агентством») и составьте под него два варианта ответа. На следующей неделе работайте только с этим возражением, пока отработка не станет автоматической.

Модель 2. «Тест-драйв ценности» (Заход через аналитику)

Не каждый способен играть в лобовую атаку. Если вам психологически трудно сразу лезть в больные темы, используйте обходной манёвр. Вы заходите не как продавец услуги, а как исследователь рынка. Вы не предлагаете — вы спрашиваете.

Суть: Смените роль с «агента-попрошайки» на «аналитика, которому нужна помощь». Это ломает шаблон «сейчас будут впаривать» и включает у клиента режим советчика.

Скрипт-провокация:

— Иван Иванович, добрый день. Я начинающий специалист по недвижимости, формирую аналитический отчёт по вашему району. Я ни в коем случае не буду вам ничего продавать, мне нужна ваша экспертиза как продавца. Ваша квартира в моей выборке. Можно два коротких вопроса? Первый: какую цену вы считаете рыночной на сегодня? Второй: готовы ли вы к тому, что рынок показывает снижение в среднем на 5% по таким объектам?

— Да какое снижение? У меня и так цена ниже рынка!

— Понял вас. Именно такие комментарии мне и нужны, спасибо. А хотите, я вам завтра пришлю сводную таблицу по реальным сделкам в вашем доме за последние три месяца, чтобы вы могли проверить свою цену?

Этот заход не вызывает агрессии. Вы не просите денег. Вы даёте ценность. И если продавец соглашается получить таблицу — вы получаете контакт, диалог и повод для следующего звонка, но уже как эксперт.

Модель 3. «Коллекционирование отказов» (Статистический подход)

Я уже упоминал этот метод в первой главе. Здесь дам конкретный скрипт, который превращает страх в игру.

Задача: Сделать 100 звонков за день с целью получить 30 отказов.

Скрипт:

— Здравствуйте, я риэлтор Алексей. Звоню вам, потому что веду статистику отказов. Обычно мне говорят: «Я сам», «Уже работаю с агентом» или «Не хочу платить». Что выберете?

— (Любой ответ типа «ничего не надо»).

— Спасибо! Вы были пятнадцатым отказом. План на сегодня — тридцать. Хорошего дня.

Раз в 20–30 таких звонков клиент от неожиданности говорит: «А что за статистика?». Или смеётся. Или спрашивает: «А если я не хочу быть отказом, а хочу продать?». Всё. Лёд тронут. Дальше — обычная квалификация. Главное — ваш мозг больше не боится слова «нет». Он ждёт его, чтобы поставить галочку.

Практическое задание: Завтра с 9:00 до 10:00 сделать 20 звонков строго по модели «Коллекционирование». Записывать количество отказов. Отметить, на каком номере ушёл внутренний зажим.

Чек-лист Главы 2:

☐ Выберите одну модель холодного касания под свой психотип (Управляемый взрыв, Тест-драйв или Коллекционирование).

☐ Составьте под неё личный скрипт. Отрепетируйте вслух 10 раз.

☐ Сделайте 30 звонков по выбранному сценарию и зафиксируйте результат (отказы / диалоги / назначенные встречи).

☐ После серии звонков проведите «разбор полётов» с наставником или самостоятельно: какое возражение звучало чаще всего, и как вы его отрабатывали.

Глава 3. Встреча с продавцом: как не потерять объект

Первый выход в поля — это всегда стресс. Вы договорились о встрече, едете через весь город, в голове крутится мысль: «Только бы не напортачить». И вот тут-то большинство новичков и ломаются.

Продавец открывает дверь. Он смотрит на вас оценивающе. Он старше, опытнее, и у него в руках ключи от квартиры стоимостью в миллионы рублей. Ему нужно понять за первые тридцать секунд: вы — эксперт, которому можно доверить сделку века, или очередной «мальчик/девочка из агентства», который сейчас будет обещать золотые горы.

Я видел сотни первых встреч. И четыре ошибки повторяются с фатальной неизбежностью. Разберём каждую.

Ошибка 1. «Синдром лже-эксперта» (Страх не ответить на вопрос)

Новичок думает: «Если я сейчас не смогу ответить на каверзный вопрос, меня тут же разоблачат, и объект уплывёт». Поэтому он начинает врать на ходу, использовать заумные термины или — того хуже — давать юридически неверные советы.

Результат: Продавец чувствует фальшь. Либо вы попадёте впросак, либо дадите вредный совет, который потом взорвёт сделку и вашу репутацию.

Метод: Честность как броня. На любой сложный вопрос (по налогам, ипотеке, наследственному праву) отвечайте ровно так: «Иван Иванович, это отличный и важный вопрос. Чтобы дать вам точный ответ, а не мои догадки, я прямо сейчас зафиксирую его и сегодня же вечером проконсультируюсь с нашим юристом / ипотечным брокером / наставником. Завтра в 10:00 я перезвоню и дам вам развёрнутый расклад с цифрами. Договорились?»

Что происходит в этот момент? Продавец видит не дилетанта, а профессионала, у которого за спиной есть команда. Он видит ответственность. Вы только что выросли в его глазах, просто признав, что не знаете всего на свете.

Ошибка 2. «Поддержка иллюзий» (Согласие с завышенной ценой)

Продавец называет цену, которая на 15% выше рынка. Он уверен, что его «евроремонт десятилетней давности» — это бриллиант. Новичок кивает: «Да, конечно, попробуем за эти деньги». Он боится возразить, потому что думает, что иначе объект уйдёт к конкуренту.

Результат: Объект висит на витрине мёртвым грузом. Через месяц продавец спрашивает: «Почему нет показов?». Вы начинаете оправдываться, а не предлагать стратегию. Доверия больше нет.

Метод: Техника «Трёх котировок». На первую встречу вы приходите с распечаткой: три реальные продажи (не «висит», а именно «продано») по вашему дому и району за последние 3 месяца.

Что такое «котировка» и где её брать:

Это не цена из объявления, а подтверждённый факт сделки (переход права). Источники:

Закрытые сделки вашего агентства (попросите у наставника).

Аналитические сервисы Циан, Домклик (медианные цены сделок).

Данные Росреестра по суммам в договорах купли-продажи.

Как оформить (шаблон таблицы):

Адрес (улица/дом)

Площадь

Состояние

Цена в объявлении

ПРОДАНО за

Дата сделки

Центральная, 5

55 м²

Косметика

7 500 000 #

7 100 000 #

Март 2026

Центральная, 12

57 м²

Без ремонта

6 800 000 #

6 400 000 #

Февраль 2026

Солнечная, 8

54 м²

Евроремонт

8 200 000 #

7 700 000 #

Апрель 2026

Средняя цена продажи в вашем квадрате: 138 000 #/м²

Вы спокойно кладёте лист на стол и говорите:

«Иван Иванович, рынок сейчас диктует цену вот в этом коридоре. Мы можем поставить выше, но тогда мы потратим не 2 недели, а 2 месяца, и в итоге всё равно придём к рыночной цене, только с накопленной усталостью. Либо мы сразу ставим конкурентную цену и забираем всех реальных покупателей из этого района. Какую стратегию выберем?»

Вы не спорите с продавцом. Вы показываете ему факты и даёте право выбора.

Ошибка 3. «Сборщик хотелок» (Взятие неликвидного объекта)

Новичок так рад, что ему вообще готовы дать объект, что соглашается на любые условия. Продавец говорит: «Показывать только по вторникам с 10 до 11, фото старые менять не буду, цену снижать не буду, ключи не дам». Новичок подписывает договор и радостно уходит.

Результат: Продать такой объект невозможно. Новичок тратит бюджет, время и нервы, а через месяц получает расторжение договора и клеймо «неудачника».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.