

12+

СЕРГЕЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ

ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ В НЕДВИЖИМОСТИ



ИЗУЧАЕМ
СЦЕНАРИИ
РАЗГОВОРОВ



ПРЕВРАЩАЕМ
ОТКАЗЫ
В ВОЗМОЖНОСТИ



ПЕРЕВОДИМ
ЗВОНКИ
ВО ВСТРЕЧИ

НАСТОЛЬНАЯ КНИГА УСПЕШНОГО АГЕНТА

Сергей Александрович

**Холодные звонки
в недвижимости. Настольная
книга успешного агента**

«Издательские решения»

Александрович С.

Холодные звонки в недвижимости. Настольная книга успешного агента / С. Александрович — «Издательские решения»,

Перед вами полноценный тренинг по холодным звонкам в недвижимости в формате книги. Материал книги построен таким образом, что помогает агенту изменить образ мышления, преодолеть сопротивление и выйти на новый уровень взаимодействия с клиентами.

Содержание

От автора	6
Три причины прочитать эту книгу	7
Кому особенно полезна эта книга	8
Вдохновляющее вступление	9
Ради чего?	9
Почему именно холодные звонки?	10
От желания к результату: почему сдаваться нельзя	11
Глава 1. Превращаем отказы в возможности	12
Философская основа для агента	12
Отказ как личная трагедия	13
Объективная реальность	14
Ошибка, которая лишает ресурсов	15
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Холодные звонки в недвижимости. Настольная книга успешного агента

Сергей Александрович

© Сергей Александрович, 2026

ISBN 978-5-0070-7489-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

От автора

Я прошёл путь от агента до руководителя отдела продаж в недвижимости. И знаете, что я понял? В холодных звонках нет никакой магии. Есть система. Я выстроил её так, чтобы каждый звонок приносил результат, а не выгорание. И да, в одном отдельно взятом сегменте я был лучшим специалистом после Дональда Трампа (шучу, но если серьёзно, то конкуренты перезванивали моим клиентам и спрашивали, как я это делаю).

Эта книга не только про мотивацию и «веру в себя». Это пошаговый алгоритм, который превращает отказы в ступеньки к сделке, ошибки — в инструменты роста, а холодные звонки — в целевые. Вы перестанете бояться слова «нет», научитесь снимать любые возражения за несколько шагов, вскроете потребности клиента раньше, чем он их осознает, и начнёте зарабатывать в разы больше.

Только проверенные сценарии, техники и система, которая работает. Прочитайте книгу. Сделайте первые 10 звонков по новым правилам и почувствуйте разницу. Дверь откроется на десятой ступеньке. Вопрос только в том, дойдёте ли вы до неё.

Три причины прочитать эту книгу

Причина №1. Вы перестанете бояться отказов и начнёте использовать их как новые возможности.

Вы освоите мощный подход, который превращает страх и эмоции в холодный расчёт и уверенность.

Причина №2. Вы избавитесь от типичных ошибок, которые крадут у вас 70—80% результата.

Мы разберём все ключевые ошибки в звонках и создадим простые, рабочие решения. После внедрения принципов, изложенных в книге, ваша конверсия вырастет в разы.

Причина №3. Вы получите готовую систему, которая переводит холодные звонки в целевые и выводит вас на уровень рекомендаций.

Вы получите проверенные сценарии, техники работы с возражениями, основы подготовки к звонкам. Именно то, чем пользуются топовые агенты, зарабатывающие в разы больше.

Кому особенно полезна эта книга

Начинающим агентам

Вы быстро преодолеете страх телефонных звонков, перестанете «плавать» в разговорах и уже в первые недели начнёте стабильно назначать встречи. Книга заменит вам месяцы болезненных проб и ошибок и ускорит выход на стабильный доход.

Руководителям агентств недвижимости и руководителям отделов продаж

Вы получите готовую систему обучения и стандарты работы, которые можно сразу внедрить. Это позволит сократить время на адаптацию новичков и значительно уменьшить текучку. Ваши агенты будут меньше выгорать и больше зарабатывать.

Перед вами практическое руководство по превращению телефонных звонков из самого ненавистного занятия в один из самых эффективных и предсказуемых инструментов заработка.

Если вы устали от выгорания, низкой конверсии и ощущения, что «звонки — это не моё», тогда вы держите в руках именно ту книгу, которая изменит ваш образ мышления.

Представьте: вы настраиваетесь и за час делаете столько результативных звонков, сколько раньше делали за полдня. Без отказов, которые выбивают из колеи. Без стресса. Только чёткие договорённости о встречах.

Готовы выйти на новый уровень?

Тогда переворачивайте страницу.

Вдохновляющее вступление

Ради чего?

Прежде чем говорить о холодных звонках, скриптах, переговорах и конверсии, я хочу задать вам один простой вопрос.

Ради чего вы пришли в недвижимость?

Не отвечайте шаблонно. Не говорите: «Чтобы помогать людям», «Чтобы развиваться» или «Чтобы стать профессионалом». Это хорошие ответы, но они редко заставляют агента взять телефон и сделать ещё десять звонков после десятого отказа подряд.

Я предлагаю честно взглянуть на положение вещей. Любой бизнес создаётся для одной цели — получения прибыли. А прибыль в виде денег помогает воплощать мечты. Деньги работают как ускоритель: с ними вы в несколько раз быстрее достигаете своих материальных целей.

Возможно, вы хотите жить в собственном доме в красивом охраняемом посёлке. Просыпаться утром не под шум соседей за стеной, а под пение птиц и свежий воздух. Выходить на террасу с чашкой кофе и понимать, что это ваша жизнь, а не чья-то фотография из интернета.

Возможно, вы хотите передвигаться на автомобиле премиум-класса. Не потому, что это роскошь, а потому, что это комфорт, безопасность и ощущение того, что ваш труд приносит достойный результат.

Возможно, вы хотите заходить в магазин или ресторан и не смотреть на цены. Покупать то, что нравится. Отдыхать там, где хочется. Помогать родителям. Давать детям лучшее образование. Не откладывать жизнь на потом.

В этом нет ничего постыдного. Наоборот.

Финансовое благополучие это свобода.

Свобода выбирать.

Свобода принимать решения.

Свобода жить так, как считаете правильным именно вы.

Однако между сегодняшней реальностью и этой свободой стоит одна простая вещь — деньги. А деньги находятся у ваших потенциальных клиентов. Поэтому всё в нашей профессии начинается с клиентов.

Нет клиентов — нет сделок.

Нет сделок — нет комиссий.

Нет комиссий — нет той жизни, к которой вы стремитесь.

Почему именно холодные звонки?

Именно поэтому холодные звонки имеют значение. Не потому, что руководство требует выполнять норматив, и не потому, что кто-то решил усложнить вам жизнь. А потому, что холодные звонки — это инструмент, который превращает желания в возможности.

Многие начинающие агенты мечтают о времени, когда клиенты будут приходить сами: через рекламу, рекомендации или известное имя. Но правда заключается в том, что практически каждый успешный агент начинал одинаково — с телефона, списка контактов и большого количества отказов.

В начале пути холодные звонки дают вам почти всех клиентов. Позже появляются рекомендации. Потом начинает работать репутация. Затем приходит личный бренд.

Посмотрите, как меняется структура привлечения клиентов с ростом вашего опыта на основе моих наблюдений как агента и руководителя отдела продаж:

Начинающий агент:

10% — заявки агентства

90% — холодные звонки.

Продвинутый агент:

20% — заявки агентства;

10% — рекомендации;

70% — холодные звонки.

Опытный агент:

30% — заявки агентства;

20% — рекомендации;

10% — личный бренд;

40% — холодные звонки. Обратите внимание на одну важную деталь: даже спустя годы работы холодный поиск клиентов никуда не исчезает.

На рынке есть два типа агентов: те, кто ждут клиентов, и те, кто создают их самостоятельно.

Первые зависят от обстоятельств.

Вторые управляют своим доходом.

Эта книга для тех, кто выбирает второй путь.

Поэтому вам не стоит воспринимать холодные звонки как временное испытание, которое нужно пережить в начале карьеры. Это навык, который будет приносить вам клиентов на протяжении всей профессиональной жизни.

От желания к результату: почему сдаваться нельзя

Рынок недвижимости принадлежит не самым талантливым и не самым умным. Он принадлежит тем, кто способен регулярно совершать действия, которых избегают другие.

Поэтому, читая эту книгу, постоянно помните о своём ответе на вопрос: «Ради чего?»

Именно он поможет вам сделать ещё один звонок тогда, когда большинство уже сдалось.

Именно он заставит открыть базу контактов, когда появится желание отложить работу на завтра.

Именно он поможет сохранять дисциплину тогда, когда результат ещё не виден.

Потому что человек, у которого есть сильное «зачем», всегда находит способ справиться с любым «как».

И первый шаг на этом пути — научиться правильно относиться к отказам и превращать их в возможности. Именно об этом мы и поговорим в первой главе.

Глава 1. Превращаем отказы в возможности

Философская основа для агента

В стоицизме существует важное различие, которое напрямую применимо к работе с холодными звонками. Речь идёт о круге забот и круге влияния.

Круг забот — это всё множество явлений, которые нас так или иначе волнуют. Настроение клиента, его готовность слушать, его решение согласиться или отказаться, погода за окном, общая экономическая ситуация. Мы можем переживать по поводу этих вещей сколь угодно долго, но фактического воздействия на них не имеем.

Круг влияния — это то, что действительно находится в нашей власти. Наш голос. Наша подготовка. Наш сценарий разговора. Наша реакция на возражения. Количество совершённых звонков. Всё, что зависит исключительно от нас.

Главная ошибка начинающих агентов заключается в том, что они направляют свои усилия на контроль того, что им не подвластно. Они хотят, чтобы клиент сказал «да». Они хотят заставить собеседника в хорошем расположении духа. Они рассчитывают на вежливость и внимательность. И когда реальность не соответствует этим ожиданиям, наступает разочарование.

Профессионалы мыслят иначе. Они чётко разделяют эти две сферы и концентрируются исключительно на том, что могут изменить.

Рассмотрим механику звонка. В начале разговора инициатива и контроль находятся у вас. Вы выбираете слова, выстраиваете аргументацию, задаёте вопросы, озвучиваете выгоды. В этот момент вы действуете в пределах своего круга влияния.

Однако после того, как вы завершили свою часть, инициатива переходит к собеседнику. И здесь вы бессильны. Клиент может проявить интерес, может отказаться, может попросить перезвонить позже, может просто прервать разговор. Это его право. Это часть его круга влияния, в который вам вход закрыт.

Вы не способны заставить человека согласиться. Вы можете лишь создать условия, при которых согласие становится для него наиболее естественным и логичным шагом. Качественно подготовиться, безупречно отработать возражения, говорить на языке выгод собеседника. Но итоговое решение всегда остаётся за ним.

Как только вы по-настоящему примете этот факт, страх отказов начнёт ослабевать. Вы перестанете оценивать себя по реакции клиента. Вашей мерой профессионализма станет не итоговое «да» или «нет», а качество собственных действий. Хорошо подготовились? Отлично. Провели разговор уверенно? Прекрасно. Задали правильные вопросы? Замечательно. Клиент сказал «нет»? Это его выбор, не имеющий отношения к вашей компетентности и уж тем более к вам лично.

Перед каждым звонком полезно проговаривать себе: «Я сделаю всё, что в моих силах. Остальное меня не интересует». Это снимает избыточное психологическое давление. Вы перестаёте воспринимать каждый отдельный звонок как событие, определяющее вашу профессиональную судьбу. Вы просто выполняете свою работу.

Отказ как личная трагедия

На начальном этапе работы каждый отказ нередко переживается агентом как личное поражение. Собеседник бросает трубку — и у вас возникает ощущение собственной несостоятельности. Слышите «уже работаю с другим агентом» — и внутри появляется горькое чувство, будто вы опоздали и ваше участие в принципе излишне.

После нескольких подобных разговоров подряд может возникнуть устойчивое желание прекратить звонить. Вы начинаете размышлять о своей недостаточной убедительности, об отсутствии врождённого таланта к продажам, о том, что коллеги по офису объективно превосходят вас.

Подобные переживания свойственны большинству новичков. Однако они основаны на ошибочной предпосылке.

Объективная реальность

Важно осознавать: большинству людей, которым вы звоните, по сути, нет дела до вас как до личности. Они не оценивают ваш профессионализм, ваш голос или манеру общения. Они просто живут своей жизнью. У них может идти совещание, болеть голова, их могут отвлекать дети, они могут быть просто не расположены к разговору в данный момент. Вы не имеете отношения к их текущему состоянию.

Если бы вместо вас звонил кто угодно — даже обладатель высочайшего статуса с самым выгодным предложением — реакция в подобной ситуации была бы той же.

Запомните раз и навсегда: отказ — не оценка вас как специалиста. Это характеристика ситуации, в которой оказался ваш собеседник. Неподходящее время, неподходящее настроение, отсутствие актуальных планов.

Ошибка, которая лишает ресурсов

Существует одна распространённая практика, наносящая гораздо больший ущерб продуктивности, чем сам по себе отказ. Это мысленное возвращение к состоявшемуся диалогу. Агент сидит после звонка и бесконечно прокручивает его в сознании: «Что, если бы я сказал иначе?», «А если бы начал с другого вопроса?».

На это уходит масса времени. При этом собеседник, о котором вы продолжаете думать, забыл о вас через несколько секунд после завершения разговора.

Необходимо решительно остановить подобную рефлекссию. Если по итогам звонка не возникло никаких договорённостей — этот человек должен немедленно исчезнуть из вашего мысленного пространства. Не из базы данных — базу как раз следует пополнять, ведь обстоятельства могут измениться. Но из вашего внимания, из ваших переживаний. Помните, что ваше внимание — это ограниченный ресурс, и используйте его по назначению. Например, при выборочном прослушивании своих звонков и проверке их качества по чек-листу.

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.