

1. Контакт и консультация (нужны свойства (недвижимость, гаражи))

Обращение клиента

Клиент может обратиться в агентство через личное посещение офиса

Сотрудник регистрирует заявку, фиксирует контактные данные клиента (ФИО, телефон, email, предпочтительный способ связи) и выясняет первичные потребности:

- Тип операции (покупка, продажа, аренда, сдача в аренду).
- Тип недвижимости (квартира, дом, земельный участок, гараж)
- Бюджет (для покупателей или арендаторов).
- Желаемый район, характеристики объекта (количество комнат, площадь, состояние, инфраструктура).
- Сроки сделки (например, срочная покупка или долгосрочная аренда).

Консультация и анализ потребностей при покупке недвижимости:

Для покупателя и арендатора агент проводит первичное интервью, уточняет бюджет, предпочтительные районы, характеристики объекта (количество комнат, площадь, состояние, инфраструктура), сроки сделки.

Для арендодателей и продавцов агент запрашивает информацию об объекте (адрес, площадь, состояние, наличие документов, желаемая цена или арендная плата).

2. Поиск и подбор объектов недвижимости

Для покупателей и арендаторов:

- Агент ищет объекты, соответствующие запросам клиента:
 - Проверяет базу данных агентства.
 - Ищет объекты через партнерские сети, частные объявления и другие источники.
 - Организует показы объектов, сопровождает клиента на осмотре, предоставляет информацию о районе и инфраструктуре.

Для продавцов и арендодателей:

- Агент помогает подготовить объект для продажи или сдачи в аренду:
 - Проводит осмотр объекта, фотографирует его, фиксирует характеристики.
 - Разрабатывает маркетинговую стратегию для привлечения покупателей или арендаторов.
 - Размещает объект в базе данных агентства и на популярных сайтах недвижимости.

Проведение предварительного осмотра:

Для оценки соответствия объекта заявленным характеристикам агент выезжает на место, проводит осмотр, фотографирует, фиксирует особенности, а также проверяет наличие юридических или технических нюансов (например, состояние коммуникаций, наличие обременений).

Составление подробного описания:

После осмотра агент готовит информационный пакет с фотографиями, планировками, юридической информацией и дополнительными комментариями.

3. Организация показов и взаимодействие с клиентом

Назначение показов:

После подбора подходящих объектов агент договаривается о встречах с клиентом. Организуются как индивидуальные, так и групповые показы (при наличии нескольких объектов), согласовываются удобное время и место.

Проведение показов:

Агент сопровождает клиента на осмотр, отвечает на вопросы, предоставляет дополнительные документы (например, выписки из реестров, технические паспорта) и рассказывает об особенностях района, инфраструктуре и перспективах развития.

4. Юридическая проверка и подготовка документов

Проверка юридической чистоты:

Перед заключением сделки проводится всесторонняя проверка объекта недвижимости. Юристы агентства (или привлеченные специалисты) проверяют:

- Право собственности (свидетельство о праве собственности, кадастровый паспорт).
- Наличие обременений, арестов, споров или судебных дел.
- Документы, подтверждающие соответствие строительным нормам и правилам.

Подготовка предварительных документов:

После положительной проверки составляется предварительный договор купли-продажи или договор аренды, где фиксируются основные условия сделки, сумма сделки, сроки и обязанности сторон. На этом этапе также оформляется договор об оказании услуг агентством, где прописывается размер комиссионного вознаграждения.

-Роль нотариуса:

На данной стадии привлекается нотариус для:

- Удостоверения личности сторон.
- Проведения проверки подлинности документов.
- Нотариального заверения предварительного договора или оказания юридической поддержки при подготовке окончательного договора.

5. Составление и подписание окончательного договора

Подготовка договора купли-продажи (или договора аренды):

На основе предварительных договоренностей готовится окончательный вариант договора, включающий:

- Полное описание объекта недвижимости (адрес, характеристики, документы).
- Финансовые условия сделки (сумма, график платежей, задаток, условия расчета через банковский счет).
- Обязанности и права сторон, гарантии, условия передачи объекта и риски.
- Условия возврата задатка, штрафные санкции при нарушении договора.

Согласование условий:

Договор обсуждается сторонами, при необходимости вносятся правки. Юристы и нотариус консультируют стороны, обеспечивая соответствие договора законодательству.

Нотариальное удостоверение:

На финальном этапе сделки стороны собираются для подписания договора в присутствии нотариуса, который заверяет сделку, подтверждая подлинность подписей и соблюдение законности процедуры.

6. Финансовое сопровождение сделки

Оплата и расчеты:

При подписании договора часто вносится задаток, который затем учитывается при окончательном расчете. Все финансовые операции могут проводиться через аккредитивы или банковские переводы для обеспечения прозрачности и безопасности сделки.

Организация платежей:

Если клиент пользуется ипотечными программами, агентство координирует работу с банками, помогает в сборе документов для кредитования и оценке объекта.

Ведение бухгалтерии:

Агентство фиксирует все финансовые операции, осуществляет расчет комиссионного вознаграждения для агентов, готовит финансовые отчеты и обеспечивает своевременную выплату налогов.

7. Передача объекта недвижимости и регистрация сделки

Акт приема-передачи:

После подписания договора организуется встреча для передачи объекта недвижимости. Составляется акт приема-передачи, в котором фиксируется состояние объекта на момент передачи, перечень передаваемых документов и ключей.

Государственная регистрация:

Для перехода права собственности (или оформления аренды) производится регистрация сделки в соответствующих государственных органах (например, Росреестр). Агентство помогает клиентам собрать все необходимые документы и контролирует процесс регистрации.

Передача сопутствующих документов:

Клиент получает копии всех заверенных документов, а также рекомендации по дальнейшим действиям (например, уведомление коммунальных служб, оформление страхования).

8. Постсделочное сопровождение и сервис

Консультации после сделки:

Даже после завершения сделки агентство продолжает работать с клиентом, консультируя по вопросам:

- Регистрации права собственности.
- Оформления ипотеки или рефинансирования.
- Страхования имущества и коммунальных платежей.

Решение спорных вопросов:

Если после сделки возникают вопросы (например, претензии по качеству документации или споры между сторонами), агентство организует встречу с юристами и, при необходимости, привлекает дополнительные экспертизы для разрешения ситуации.

Обратная связь и улучшение сервиса:

Клиенту предоставляется возможность оставить отзыв о работе агентства, что помогает улучшать процессы и повышать качество обслуживания.

Заключение

Полный процесс работы агентства недвижимости представляет собой комплексную систему, в которой задействованы различные специалисты и подразделения. От первичного контакта с клиентом, через тщательный подбор и юридическую проверку объектов, до нотариального заверения сделки и постсопровождения — каждая стадия требует строгого соблюдения регламентов и стандартов качества. Такой подход обеспечивает прозрачность, законность и эффективность сделок, минимизируя риски для клиентов и самого агентства. Систематизация процессов и использование современных IT-решений позволяют агентству не только успешно проводить сделки, но и постоянно совершенствовать свою работу в условиях динамичного рынка недвижимости.