КЛОУЗЕР

ТОМ I

Как продавать недвижимость без давления



ДМИТРИЙ ТРОХИМЧУК

КЛОУЗЕР

ТОМ I

Как продавать недвижимость
без давления

Выйти на новый уровень мастерства.
Дмитрий Трохимчук

Авторские права

© Дмитрий Трохимчук, 2026

Все права защищены.

Никакая часть настоящей книги не может быть воспроизведена, скопирована, распространена или передана в какой-либо форме и какими-либо средствами, включая электронные и механические способы, размещение в сети Интернет, локальных и корпоративных сетях, без предварительного письменного разрешения правообладателя, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

Примечание. Сцены с учебными героями собирательные: они помогают разобрать действия, а не описывают конкретные сделки. Случаи из моей практики обозначены отдельно. В них я сохраняю суть ситуации, не раскрывая лишних личных сведений клиентов.

Оглавление

От автора.....2
Как читать эту трилогию.....5
Карта затруднений: куда открыть книгу.....6
Пролог. Вы не уговариваете. Вы берёте ответственность за ясность.....9
Глава 1. Агент, которому доверяют.....11
Глава 2. Что мешает стать клоузером.....24
Глава 3. Нейтральная позиция: вам не нужно продавать всем.....33
Глава 4. Человек слышит не слова, а отношение.....43
Глава 5. Запрос — не причина: как диагностировать без допроса.....53
Глава 6. Слушать, чтобы услышать, а не дождаться своей очереди.....66
Глава 7. Подготовка — это уважение, а не папка на столе.....76
Глава 8. Мотив, критерий, риск, срок: увидеть решение целиком.....88
Глава 9. Кто на самом деле принимает решение?.....101
Глава 10. Красные флаги сделки: когда нужно замедлиться.....114
Глава 11. Презентация начинается до первого слайда.....125
Глава 12. Цена — это проверка доверия и смысла.....137
Глава 13. История как доказательство, а не сказка о миллионе.....151
Глава 14. Эмоция открывает дверь, доказательство помогает войти.....161
Глава 15. Не типы людей, а язык человека.....170
Глава 16. Цифровой разговор: мессенджер, голосовое, видео, CRM.....182
Глава 17. Возражение — не стена, а недостающая ясность.....192
Глава 18. РАСКРОЙ: семь шагов вместо «отработки».....204
Глава 19. «Я подумаю», «у нас уже есть», «вернусь позже»: один вопрос меняет разговор.....218
Глава 20. Закрытие — это проверка готовности, а не вопрос «Берёте?».....230
Глава 21. Следующий шаг, который действительно произойдёт.....244
Глава 22. Корректно отпустить — тоже профессионализм.....255
Глава 23. Клоузерский разбор: как учиться на разговоре без самообмана.....265
Глава 24. Дисциплина клоузера: 21 день, который меняет привычку.....275
Глава 25. Продавец, которого рекомендуют.....286
Эпилог. Человек, которого рекомендуют.....296
Как тренироваться дальше.....298
Кодекс клоузера: перед следующей сделкой.....299
Приложения. Рабочая библиотека агента.....300

От автора

Эта книга выросла не из теории. Она выросла из разговоров о недвижимости, которые я вёл сам: с покупателями и продавцами, с сомневающимися и решительными, с теми, кто уходил, и с теми, кто возвращался.

Я начинал как продавец. Потом стал руководителем отдела продаж — и впервые увидел продажу не как отдельный разговор, а как систему: где она рождается, где теряет силу, где умирает. За плечами — больше десяти лет практики: сотни личных сделок, запуск направлений в ОАЭ и Таиланде, филиалы агентств в Сибири и на Дальнем Востоке, работа с ведущими застройщиками и сопровождение инвесторов на незнакомых рынках. Рынки менялись — принцип оставался: **ясный разговор сильнее давления.**

Но самое ценное за эти годы — не мои сделки, а люди. Через мои команды и наставничество прошло больше пятисот специалистов: от новичков, которые боялись взять трубку, до руководителей, которые теперь сами растят продавцов. Наблюдая, как одни продавцы становятся мастерами, а другие годами топчутся на месте, я понял: разница не в таланте. Разница в действиях, которые можно увидеть, разобрать и повторить.

За эти годы я видел одно и то же заблуждение так часто, что захотел написать о нём книгу.

Заблуждение звучит так: «продажа — это талант». Либо ты умеешь уговаривать, либо нет. Я слышал это от новичков, от опытных агентов, от руководителей отделов. И каждый раз видел, что за словами «умею продавать» стоит не талант, а набор конкретных действий: как ты готовишься к разговору, какие вопросы задаёшь, как слушаешь, что делаешь с сомнением клиента.

Продажа — не талант и не везение. Это технология, которую можно тренировать, анализировать и улучшать. Это главная мысль книги.

Вторая мысль — про давление. Меня всегда смущали книги и тренинги, которые учат «закрывать» клиента: приёмы, уловки, волшебные фразы, после которых человек будто бы не может сказать «нет». Я видел результат таких школ: продавец выигрывает спор и теряет клиента. В недвижимости, где решение стоит миллионы, а репутация — дороже одной сделки, это проигрышная стратегия.

Я не даю набор фраз для давления. Я помогаю построить разговор, в котором клиент понимает свою задачу, ценность решения и следующий шаг. Такой разговор выигрывают все.

Что вы найдёте в книге

Перед вами практическое руководство, а не мотивационное чтение. Внутри — система КЛОУЗЕР:

- как создать доверие за первые минуты разговора;
- как услышать настоящий мотив клиента через вопросы, паузы и слушание;
- как связать объект с задачей и критериями конкретного человека;
- что делать с «дорого» и «я подумаю» — не спорить с симптомом, а находить причину;
- как зафиксировать следующий шаг так, чтобы он действительно случился.

Главы построены на живых диалогах: вы будете наблюдать за продавцами и клиентами, ошибаться вместе с героями и разбирать ошибки. Один из главных инструментов книги, РАСКРОЙ, помогает не бросаться в спор с сомнением клиента. В главе 18 разберём его по шагам и попробуем в учебном разговоре.

Честные обещания

Я не обещаю, что после этой книги каждый ваш клиент скажет «да». Никакая книга этого не обещает честно.

Я обещаю другое: здесь будут конкретные действия, которые можно взять в работу. Как не отвечать на догадку, понять причину «я подумаю», объяснить ценность и предложить следующий шаг. Не волшебная фраза для роста продаж, а работа, которую можно увидеть, разобрать и сделать лучше.

Если хотите двигаться быстрее — книга написана так, чтобы по ней можно было тренироваться: выполняйте задания глав, ведите таблицу ошибок, разберите свою реальную сделку по шагам из главы 23. Продажи улучшаются не от чтения, а от повторения сильных действий.

Как читать трилогию

Это первый том из трёх:

- **Том I. Как продавать недвижимость без давления** — фундамент: доверие, диагностика, сомнения, следующий шаг.
- **Том II. Мастерство сложных продаж** — тупики, манипуляции, скидки, крупные объекты, пары и партнёры.
- **Том III. За пределами сделки** — деньги, репутация, срывы, рынок и жизнь после сделки.

Первый том задаёт общий язык трилогии. Если только начинаете, читайте по порядку. Если давно продаёте, можно сначала проверить знакомые действия и открыть нужные главы. Оба маршрута есть в следующем разделе: опыт не нужно обнулять, но полезно проверить.

Дмитрий Трохимчук

Сочи, 2026

Как читать эту трилогию

У книги может быть закладка на первой странице, а может на той, где застряла ваша сегодняшняя сделка. Оба способа нормальны. Важно не сколько глав вы прочитали, а какое действие после этого изменили.

Если вы только начинаете

Читайте первый том по порядку. Здесь одна вещь держит другую: без доверия трудно спрашивать, без вопросов нечего презентовать, а без понимания задачи легко принять сомнение за приглашение поспорить.

После каждой главы берите одно действие в ближайший разговор. Не весь арсенал сразу. Клиент пришёл выбирать недвижимость, а не участвовать в экзамене по прочитанной книге. Затем переходите ко второму тому, где обычных навыков уже недостаточно, и к третьему, где одна сделка становится частью вашей профессиональной системы.

Если вы давно продаёте

Начните с проверки себя: глава 2 поможет заметить привычные ошибки, глава 8 собрать задачу клиента, глава 23 разобрать собственный разговор. Если в этих местах всё понятно не только на словах, переходите к сложным переговорам второго тома и задачам третьего.

Первый том при этом оставьте под рукой. Возвращайтесь к слушанию в главе 6, рискам в главе 10, РАСКРОЙ в главе 18 и следующему шагу в главе 21. Опыт не освобождает от простых действий. Он иногда просто помогает убедительнее объяснить, почему сегодня вы их пропустили.

Если ответ нужен перед ближайшим звонком

Откройте карту затруднений на следующей странице. Найдите не тип клиента, а место, где разговор перестал двигаться. Прочитайте нужный фрагмент и вернитесь к своей ситуации: что уже известно, что вы додумали и какой вопрос ещё не задали?

Не вытаскивайте из главы одну эффектную реплику без её условий. У вопроса есть работа, у доказательства есть граница, у следующего шага есть право не состояться. Сначала поймите смысл, потом выбирайте слова.

Карта затруднений: куда открыть книгу

Не ищите в таблице диагноз клиенту. Найдите свой ближайший рабочий вопрос. Здесь указаны главы первого тома; после чтения выберите одно действие, которое можно проверить в реальном разговоре.

Где застряли	Главы	С чего начать
Клиент просит подборку, задача неясна	5, 8	Уточните, какую перемену должно дать жильё и по каким признакам его выбирают.
Говорю много, человек закрывается	4, 6	Замедлитесь и проверьте, тот ли смысл вы услышали.
Готовлю показ без ясной цели	7, 11	Выберите критерии клиента и факты, которые их проверяют.
Участников много, решения нет	9	Уточните роли и чьё участие нужно до следующего обязательства.
Торопят, но основания не проверены	10	Назовите пробел и не обещайте действие, для которого ещё нет оснований.
«Дорого», а с чем сравнивают, неясно	12, 17	Разделите цену, расходы и реальное ограничение бюджета.
Презентация есть, смысла для клиента нет	11, 14	Свяжите один факт с одним важным для человека критерием.
Говорю правильно, но не на его языке	15	Вернитесь к словам клиента, не назначая ему психологический тип.
Переписка разрастается, ясности меньше	16, 21	Сократите сообщение до одного вопроса или согласованного действия.
На сомнение сразу хочется возразить	17, 18	Сначала выясните причину, потом выбирайте факт или проверку.
«Я подумаю» или «у нас уже есть агент»	19, 22	Уточните, нужна ли помощь, и оставьте право не продолжать.
Показ понравился, дальше тишина	20, 21	Проверьте готовность и согласуйте действие, срок, человека и канал.
Повторяю ошибку, но не вижу где	23	Вернитесь к дословной реплике и выберите одно изменение для проверки.
Всё знаю, в разговоре делаю по-старому	24	Возьмите одно наблюдаемое действие в 21-дневный учебный цикл.
Помогаю хорошо, рекомендаций мало	25	Дайте человеку простой и добровольный способ передать ваш контакт.

Как пользоваться книгой

Здесь собраны ситуации из работы с недвижимостью: выбор жилья для семьи, продажа собственной квартиры, новостройки, инвестиционная покупка, аренда, дистанционное сопровождение. Банк появляется как участник ипотечной сделки, CRM — как рабочая записная книжка агента. Это не книга о продажах банковских продуктов или программного обеспечения.

Яна, Максим и другие герои — собирательные учебные персонажи. Диалоги этих героев показывают ход мысли и не являются документальной записью конкретной сделки. Если в учебном примере названы цена, платёж или срок, это условие ситуации, а не актуальное предложение на рынке.

В первой истории Яна помогает Андрею и Лене выбрать квартиру в строящемся комплексе у застройщика. Семья принимает решение удалённо и не прилетает на просмотр. Мы ещё вернёмся к ним в нескольких главах и доведём эту историю до оформления покупки. Рядом будут другие учебные сцены: не всякая семья с детьми и не всякая дистанционная покупка относятся к их сделке.

Не откладывайте применение знаний до следующего понедельника, нового месяца или подходящего настроения. Выберите один инструмент и используйте его при ближайшем общении с клиентом. Иначе всё изученное так и останется в папке «Надо попробовать». Со временем папка станет внушительной, а результаты продаж — не обязательно.

Рабочие таблицы можно заполнять в тетради или переносить в CRM. В приложениях: 40 вопросов, 42 карточки сомнений, карты клиента и объекта, чек-лист показа, шесть практикумов и листы на 21 день. Там же словарь, карта системы и паспорт истории. Вопросы не нужно задавать подряд. Карточки не нужно читать клиенту с экрана. Они нужны, чтобы вы лучше думали, а не убедительнее изображали человека, который всё знает.

Договор, порядок расчётов, условия бронирования, сроки и требования к документам проверяйте для конкретного объекта и места сделки. Книга не заменяет юридическую, техническую или финансовую проверку. Агенту не обязательно знать всё. Обязательно — не выдавать догадку за подтверждённый факт.

Кодекс клоузера

Принцип	В работе агента
Не угадываю — спрашиваю	Не заменяю слова клиента собственной версией его мотивов.
Не обещаю лишнего	Показываю факт, документ или процесс; называю ограничение.
Не создаю выдуманный дефицит	Срочность озвучиваю только при проверяемом основании.
Не давлю на молчание	Оставляю право подумать, отказаться или вернуться позже.
Не спорю с сомнением	Сначала уточняю, что стоит за фразой клиента.
Выполняю договорённости	Фиксирую следующий шаг и делаю обещанное вовремя.
Не продаю неподходящее	Честно исключаю объект, который не решает задачу.
Учусь на фактах	Разбираю свои действия, их влияние и следующий эксперимент.

Пролог. Вы не уговариваете. Вы берёте ответственность за ясность

У каждого агента есть момент, когда он понимает: клиент перестал слушать не потому, что объект плохой. Просто в разговоре стало слишком много агента и слишком мало человека.

В этот момент хочется добавить ещё один аргумент, открыть ещё одну презентацию, рассказать про соседний корпус и скидку, которую «надо успеть». Но иногда лучший профессиональный ход — остановиться и спросить: «Что именно сейчас мешает вам решить спокойно?»

В недвижимости человек покупает не только стены. Он покупает обязательство на годы, безопасность детей, нагрузку на бюджет, спокойствие семьи, возможность вернуться или уехать, возможный доход от аренды, иногда — способ начать новую жизнь. У агента может быть отличный объект. Но сначала нужно понять, какую задачу этот объект вообще имеет право решать.

Книга начинается с этой остановки. Дальше — практика. Ну что, начинаем?



Сцена 1. Сначала понять задачу, потом открывать презентацию.

Глава 1. Агент, которому доверяют

Первые минуты, когда клиент ещё не клиент

Представьте ситуацию: Яна помогает выбрать квартиру в строящемся комплексе. Покупатели не смогут увидеть её лично — ни сейчас, ни перед решением. Покупка полностью дистанционная.

У комплекса есть привлекательные стороны: транспортная доступность, двор без машин, планировки без архитектурного фокуса «поставьте диван на балконе и живите счастливо». Но всё это пока нужно не расхвалить, а проверить на соответствие жизни конкретной семьи.

Покупателя зовут Андрей. Его супругу — Лена. Они живут далеко, с разницей во времени, двумя детьми и работой, из которой нельзя просто выпасть на несколько дней. Лена сразу обозначила позицию:

— Я не полечу смотреть котлован. Если решаем, то удалённо. Но не хочу потом всю жизнь слышать: «Ну ты же сама согласилась».

Заявку они оставили поздно вечером:

«Интересует двухкомнатная или евро-трёшка в строящемся комплексе. Покупка дистанционно. Нужны документы, сроки, риски, платежи».

Яна могла бы ответить, как бодрый агент из старого анекдота:

«Остались последние лучшие варианты, завтра цена вырастет, отправляю планировки, бронируем?»

И где-то в параллельной вселенной она так и сделала. Там Андрей прочитал сообщение, вздохнул и переслал жене:

«Опять началось».

В нашей учебной истории Яна написала иначе:

«Андрей, добрый вечер. Вижу, что решение планируете принимать удалённо. Предлагаю сначала созвониться на 15 минут: понять вашу задачу и то, что важно проверить по застройщику и объекту. После этого пришлю два-три варианта с пояснениями, а не всё подряд. Удобно завтра в 10:00 или 13:30 по вашему времени?»

Ответ пришёл через семь минут:

«Давайте в 13:30. Будем вдвоём с супругой».

Перед разговором Яна не стала первым делом открывать презентацию. Она выписала опорные вопросы: зачем покупают, кто будет жить, кто принимает решение, что тревожит в удалённой покупке, какой бюджет комфортен и какие подтверждения нужны.

Рядом положила план комплекса, актуальный список квартир, сведения о ходе строительства и документы от застройщика. Ещё — кружку с надписью «Не суетись». Для первого разговора полезное напоминание.

В 13:30 на экране появились Андрей и Лена. За спиной Андрея виднелись книжный шкаф и детские рисунки. Лена была в наушниках, с блокнотом. У неё был вид человека, который уже видел десять «идеальных вариантов» и выжил.

— Добрый день, — сказала Яна. — Сначала хочу понять, что вы решаете. Если увижу, что комплекс не подходит, скажу прямо. Если подходит — покажу варианты и что нужно проверить до бронирования.

Андрей кивнул:

— Хорошо. Нам как раз не нужны красивые рассказы.

— И фраза «надо брать сегодня» тоже не нужна, — добавила Лена. — Мы далеко, хотим спокойно разобраться.

— Согласна. Тогда начнём со сценария. Квартира для переезда, для детей, для сдачи? Что главное?

Андрей посмотрел на Лену. Она ответила первой:

— Пока мы не переезжаем. Но хотим иметь квартиру в городе, куда, возможно, переедем через несколько лет. Если не переедем — будем сдавать. То есть запасной аэродром и инвестиция.

Яна записала: «Жизнь позже, аренда на период ожидания».

— Если переедете, жить будете вчетвером?

— Да, — сказал Андрей. — Детям сейчас шесть и десять.

— Тогда важны школа, маршрут до неё и возможность разойтись по комнатам или зонам. Правильно понимаю?

— Да, — сказала Лена. — И мне не нужна квартира, где кухня-гостиная красиво нарисована, а по факту все сидят друг у друга на голове.

— Хороший критерий. Его редко пишут в буклетах: «Не сидеть друг у друга на голове».

Лена впервые улыбнулась.