

# МОСКОВСКИЙ РИЭЛТОРСКИЙ ФОРУМ 2026

Искусство деталей:  
*технология сделки,  
превращающая Клиента  
в Амбассадора*

# Мария Самарская

Основатель агентства недвижимости  
«Самарская и партнеры»

**Более 90%  
клиентов**

приходят по рекомендации

**37% клиентов**

– бывшая вторая сторона

## Опыт

- \* Старший преподаватель кафедры маркетинга
- \* Маркетолог рынка B2B в МТС

## Достижения

- \* Трёхкратный лауреат премии «Риэлтор года»
- \* Первые места по финансовым показателям в агентствах

**Fresh Up!** МОСКОВСКИЙ  
РИЭЛТОРСКИЙ ФОРУМ



5 шагов системы

**Шаг 1**

# Единый премиальный стандарт

5 шагов системы

**Шаг 1**

# Единый премиальный стандарт

**300 000₽ = 3 000 000₽**

Один уровень сервиса для всех

5 шагов системы

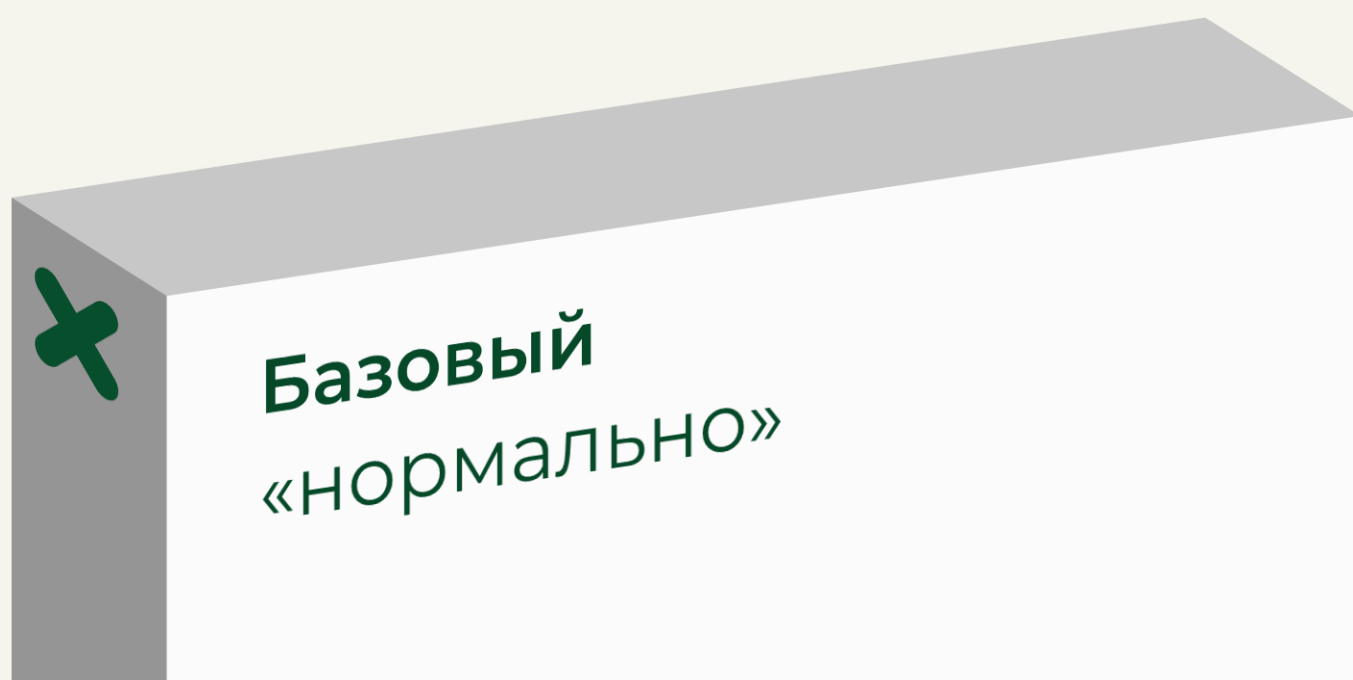
**Шаг 1**

**Три уровня сервиса на рынке:**

5 шагов системы

**Шаг 1**

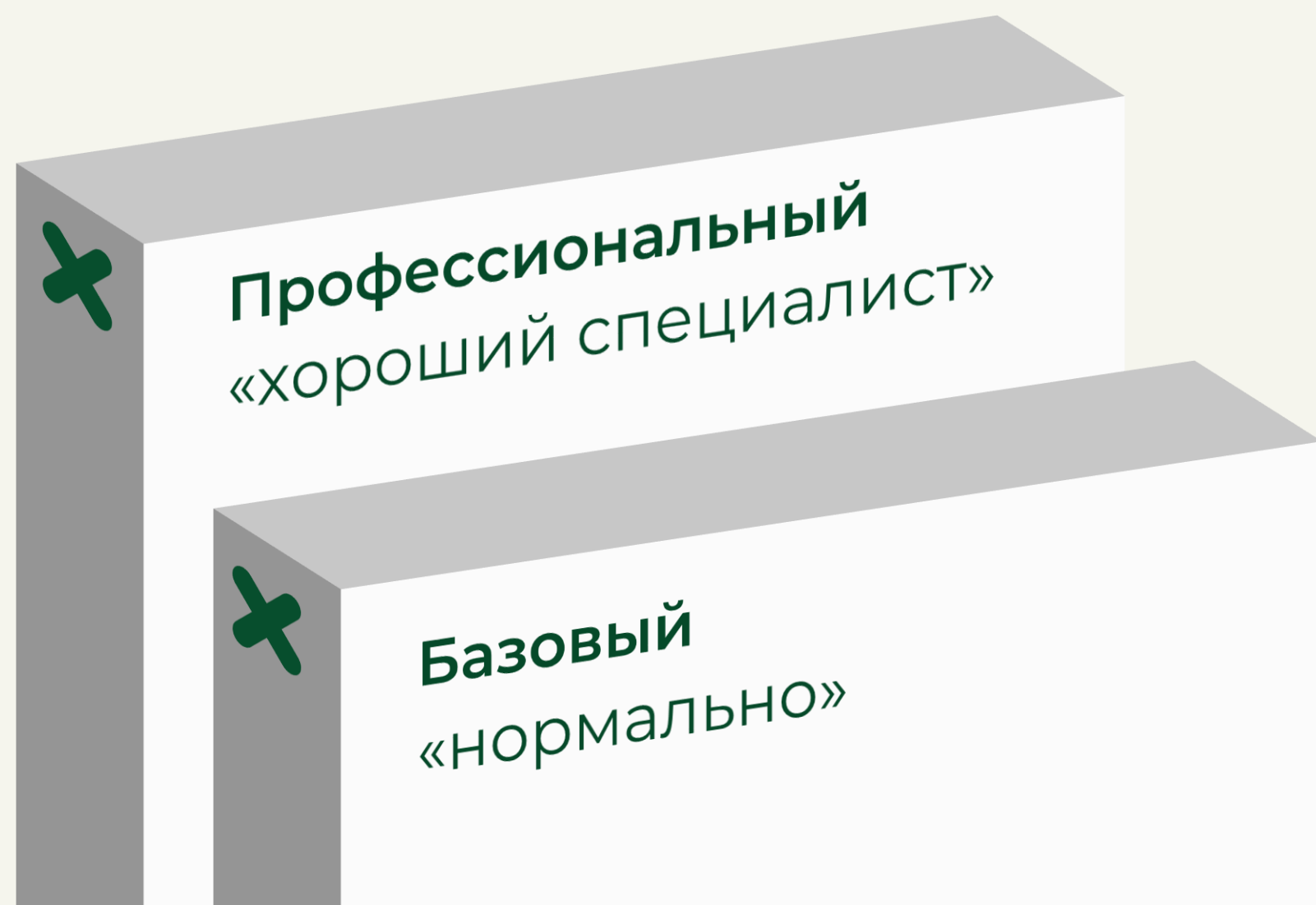
# Три уровня сервиса на рынке:



5 шагов системы

**Шаг 1**

# Три уровня сервиса на рынке:



5 шагов системы

**Шаг 1**

## Три уровня сервиса на рынке:

✓ **Превосходящий ожидания**  
«только к ней/нему!»

✗ **Профессиональный**  
«хороший специалист»

✗ **Базовый**  
«нормально»

Спасибо Вам... вы какой то инопланетный Риэлтор... не встречала таких! Видимо нас звёзды свели. 20:51

5 шагов системы

**Шаг 1**

## Три уровня сервиса на рынке:

✓ **Превосходящий ожидания**  
«только к ней/нему!»

✗ **Профессиональный**  
«хороший специалист»

✗ **Базовый**  
«нормально»

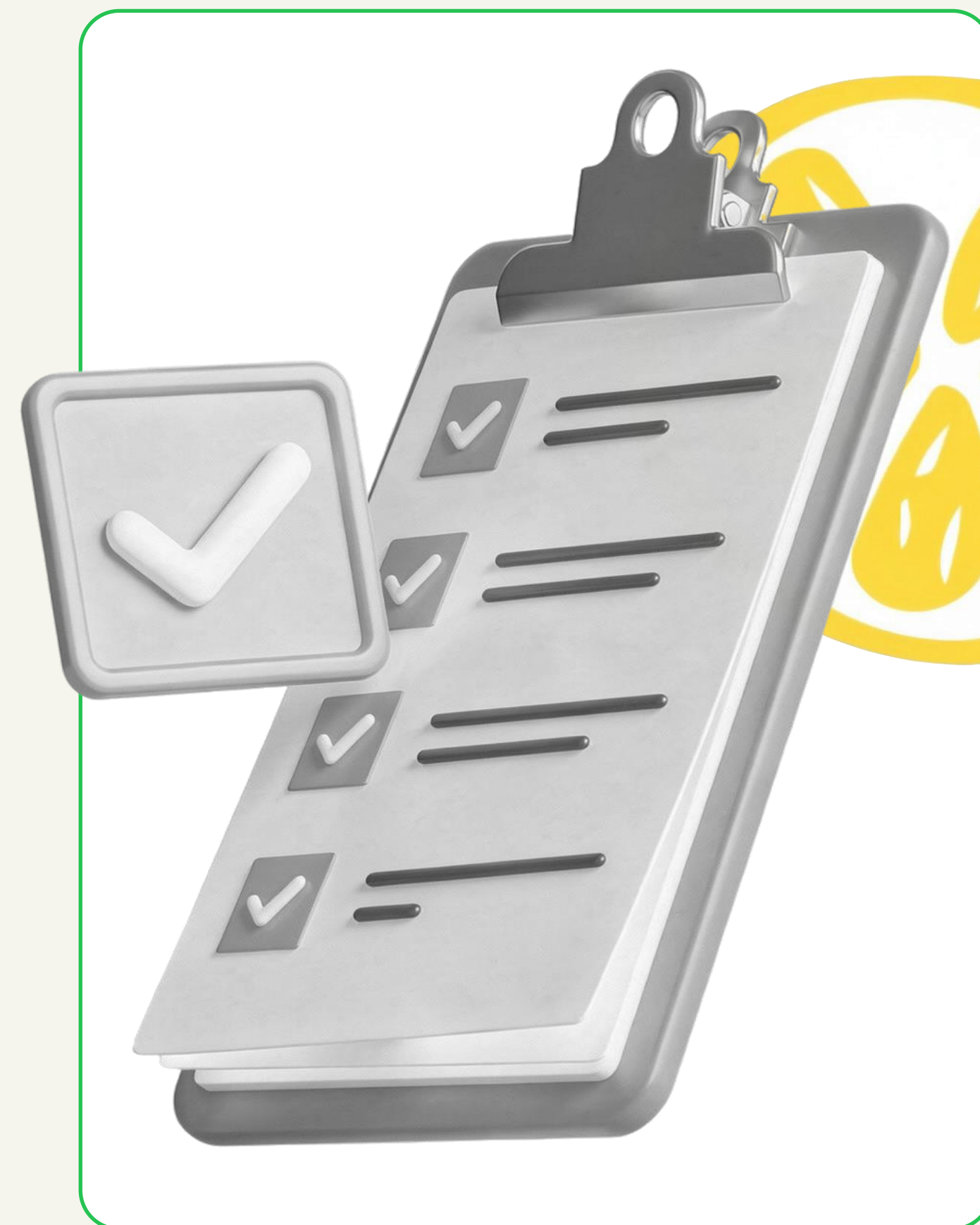
Люди рекомендуют  
не за грамотно сделанную  
работу – это база.

Люди рекомендуют  
за состояние, в котором  
вы их оставите!

5 шагов системы

**Шаг 2**

# ДЕЛЕГИРОВАНИЕ



5 шагов системы

**Шаг 2**

# ДЕЛЕГИРОВАНИЕ мы предлагаем доверить нам

**ВСЁ, ЧТО ВОЗМОЖНО И КОМФОРТНО:**

- Сбор документов для сделки
- Восстановление архивов /  
Исправление ошибок БТИ /  
Росреестра
- Получение справок Пнд/нд
- Шаблоны нотариальных документов
- Взаимодействие с банками



5 шагов системы

Шаг 2

# ДЕЛЕГИРОВАНИЕ мы предлагаем доверить нам

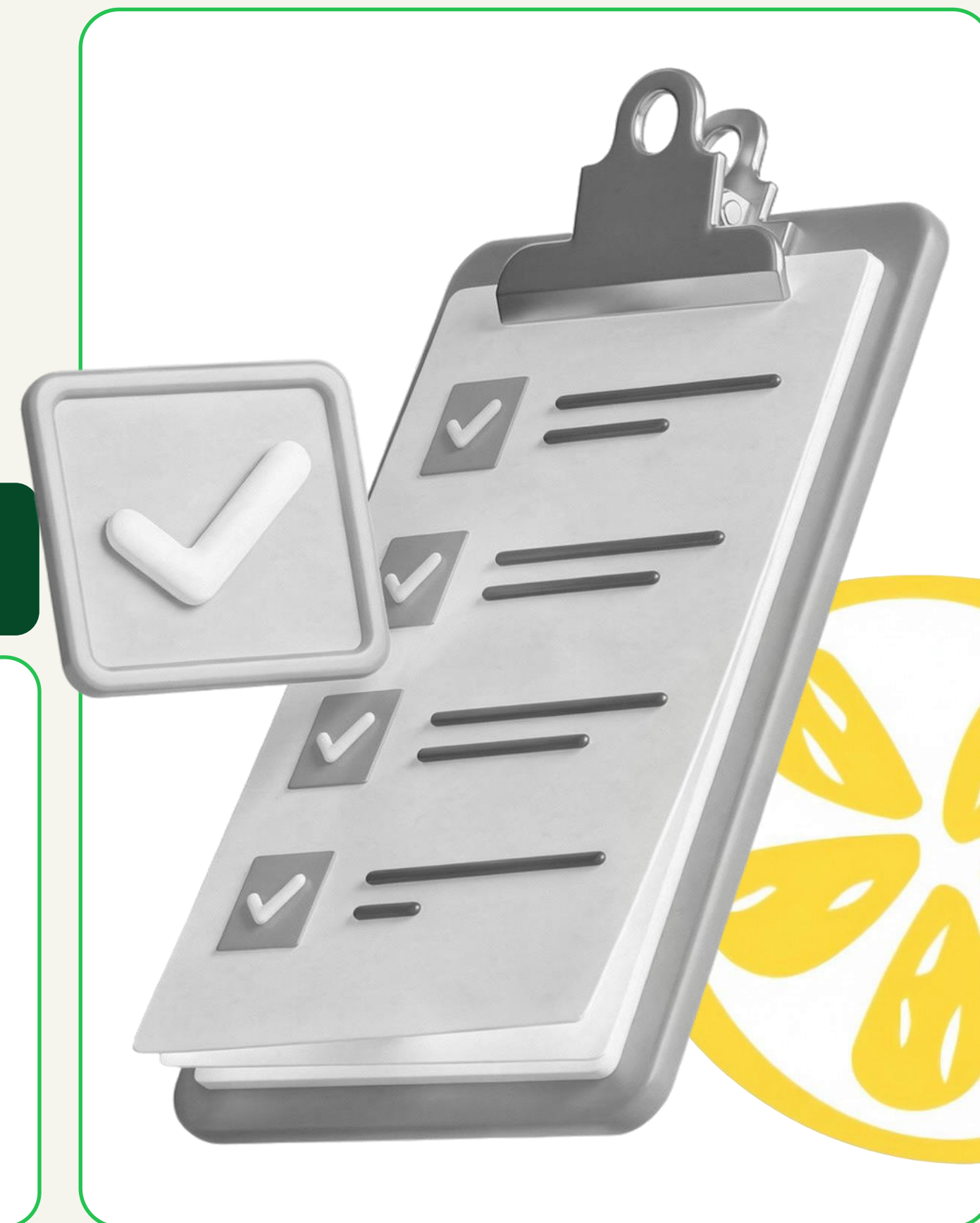
**ВСЁ, ЧТО ВОЗМОЖНО И КОМФОРТНО:**

- Сбор документов для сделки
- Восстановление архивов /  
Исправление ошибок БТИ /  
Росреестра
- Получение справок Пнд/нд
- Шаблоны нотариальных документов
- Взаимодействие с банками



**«Тревожная  
команда»:**

Проверяем даже  
маловероятное



5 шагов системы

**Шаг 3**

# Современные технологии – как язык заботы

5 шагов системы

**Шаг 3**

# Современные технологии – как язык заботы

**Аккредитив:**

## **БЫЛО**

- 20-50 минут в банке
- Ожидание
- Ошибки, стресс



5 шагов системы

**Шаг 3**

# Современные технологии – как язык заботы

**Аккредитив:**

## БЫЛО

- 20-50 минут в банке
- Ожидание
- Ошибки, стресс



## СТАЛО

- 5 минуты
- СМС-подтверждение
- Спокойствие



5 шагов системы

Шаг 3

# Современные технологии – как язык заботы

Доступно:



## Аккредитив:

### БЫЛО

- 20-50 минут в банке
- Ожидание
- Ошибки, стресс



### СТАЛО

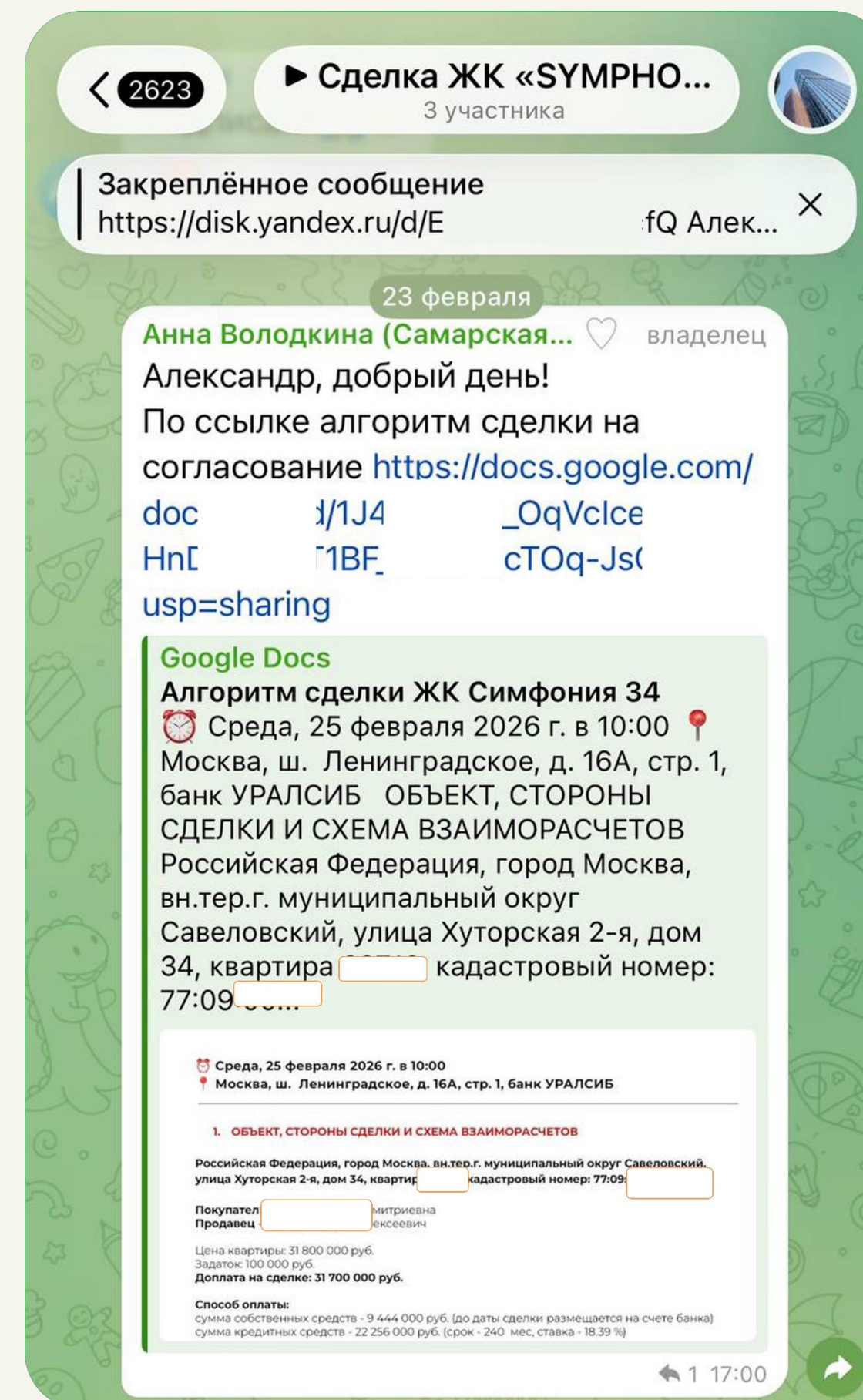
- 5 минуты
- СМС-подтверждение
- Спокойствие



5 шагов системы

Шаг 3

# Современные технологии – как язык заботы



5 шагов системы

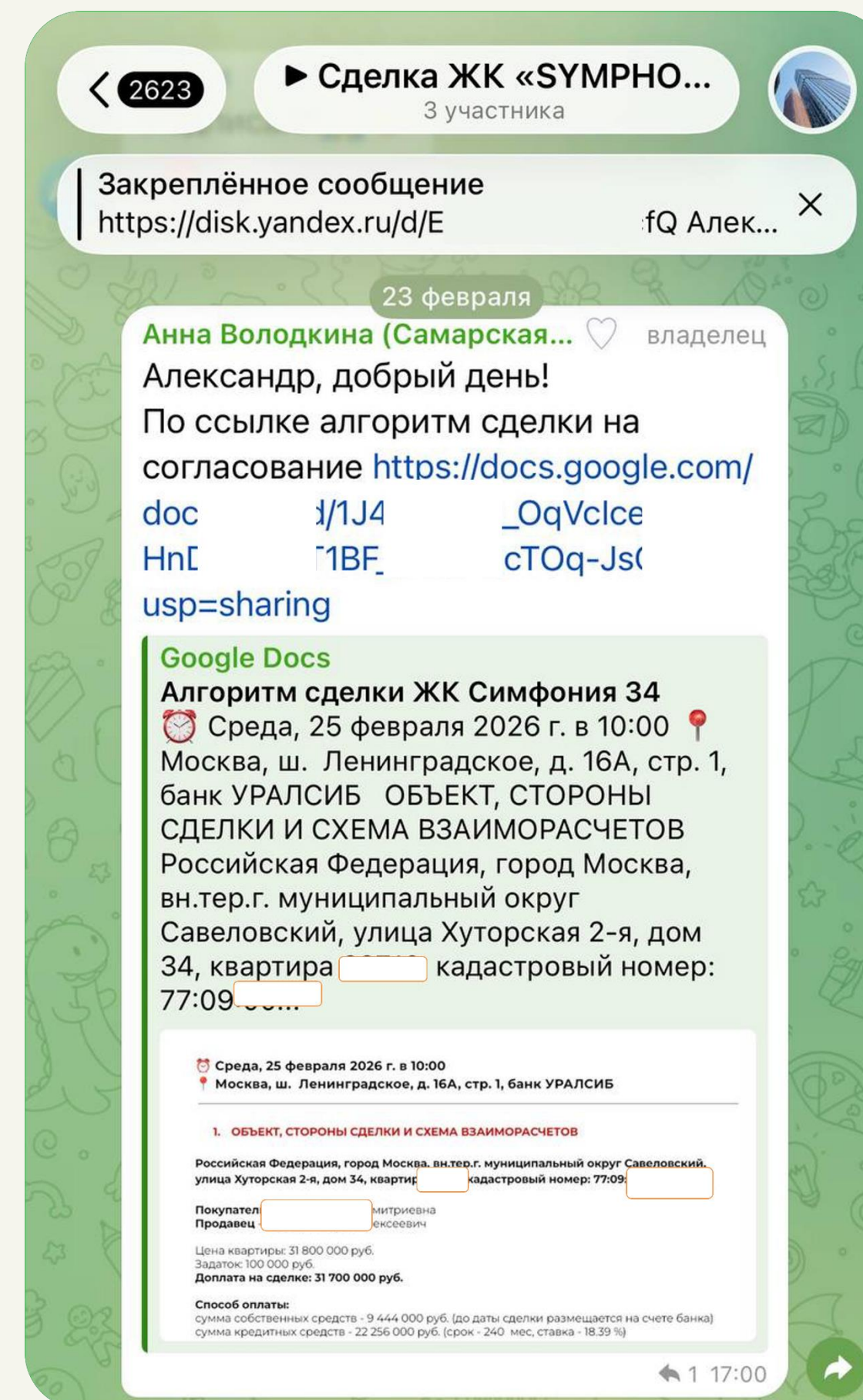
Шаг 3

# Современные технологии – как язык заботы

## Алгоритм действий на сделке

### Закрепленное сообщение:

ссылки на объявление, документы, аналитику



5 шагов системы

Шаг 3

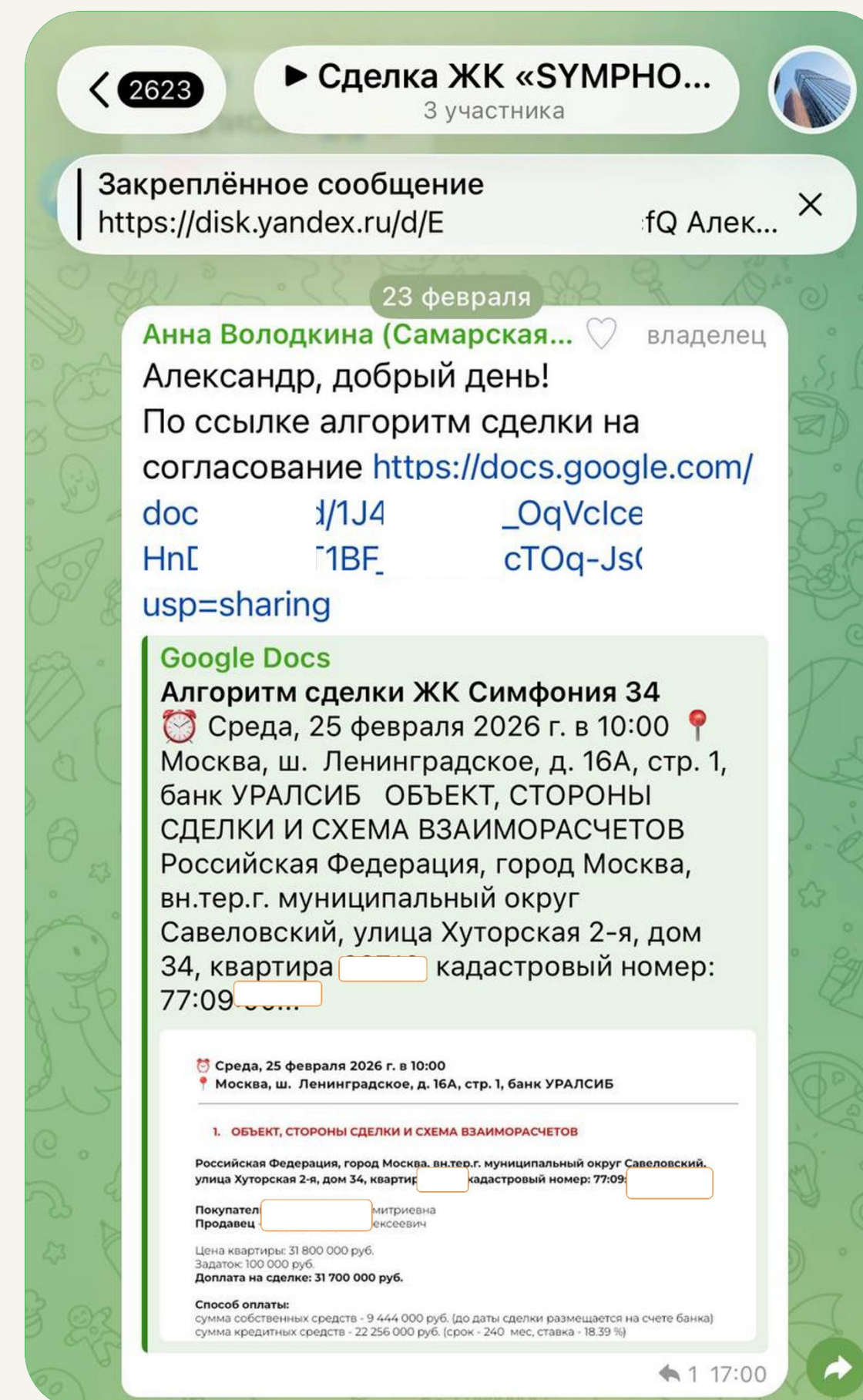
# Современные технологии – как язык заботы

## Алгоритм действий на сделке

### Закрепленное сообщение:

ссылки на объявление, документы, аналитику

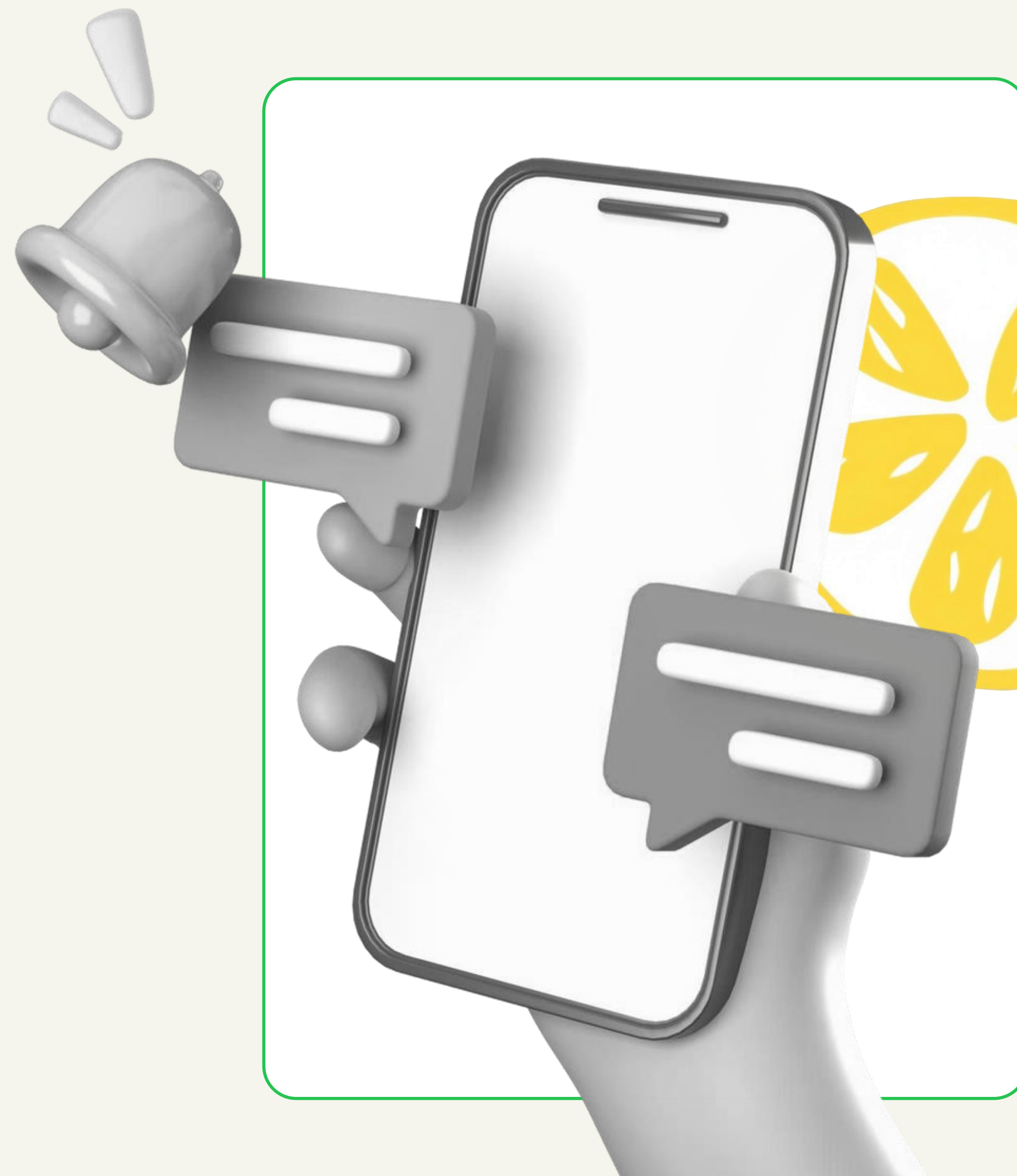
Инструкции/ссылки/QR-коды  
для скачивания



5 шагов системы

**Шаг 4**

# Цифровой этикет



5 шагов системы

Шаг 4

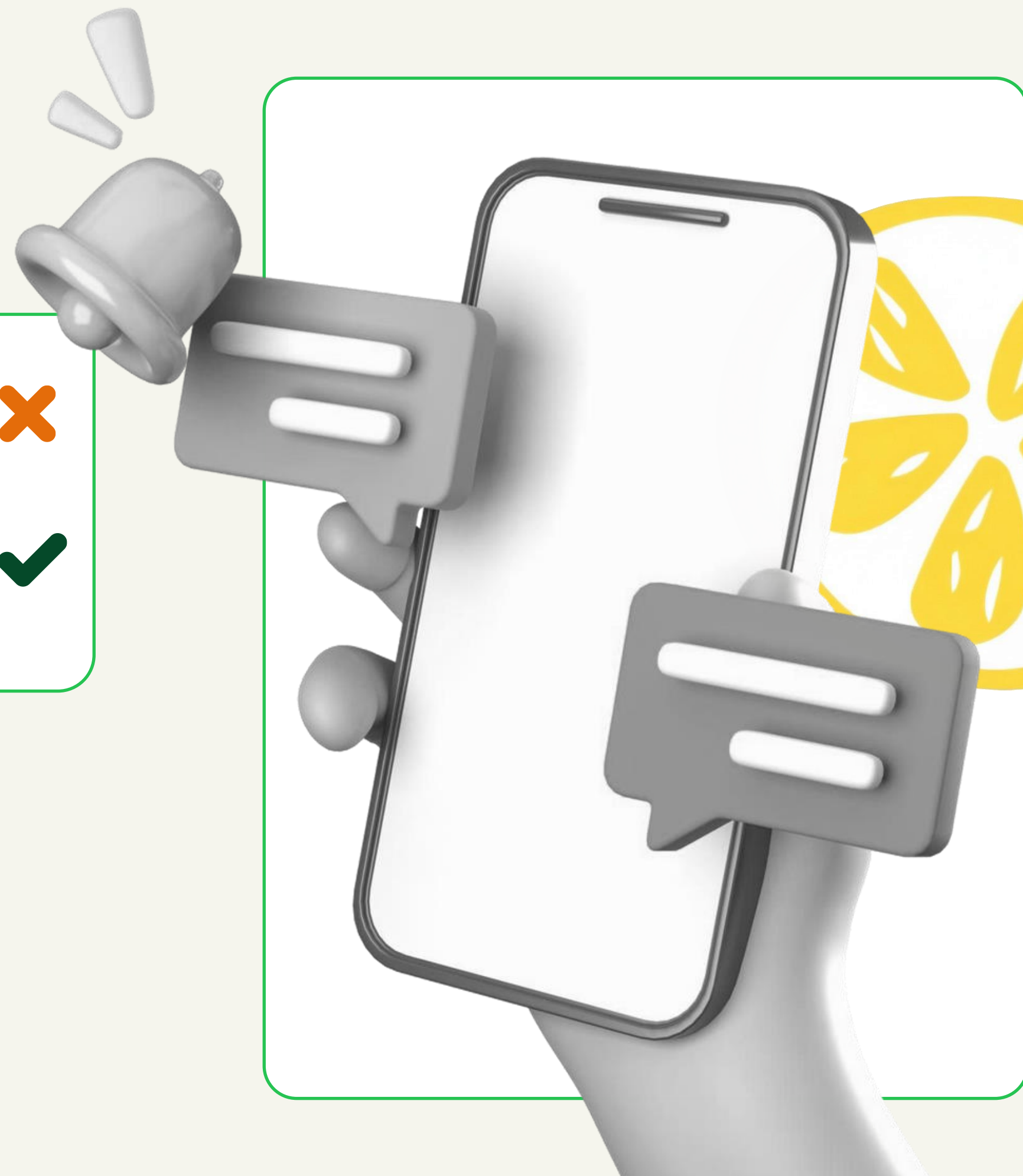
## Цифровой этикет



В вашей квартире старый / не актуальный ремонт.



На мой взгляд, у вас очень уютная / атмосферная квартира, при этом в ней особенности, которые важно учесть.



5 шагов системы

Шаг 4

## Цифровой этикет



В вашей квартире старый / не актуальный ремонт.



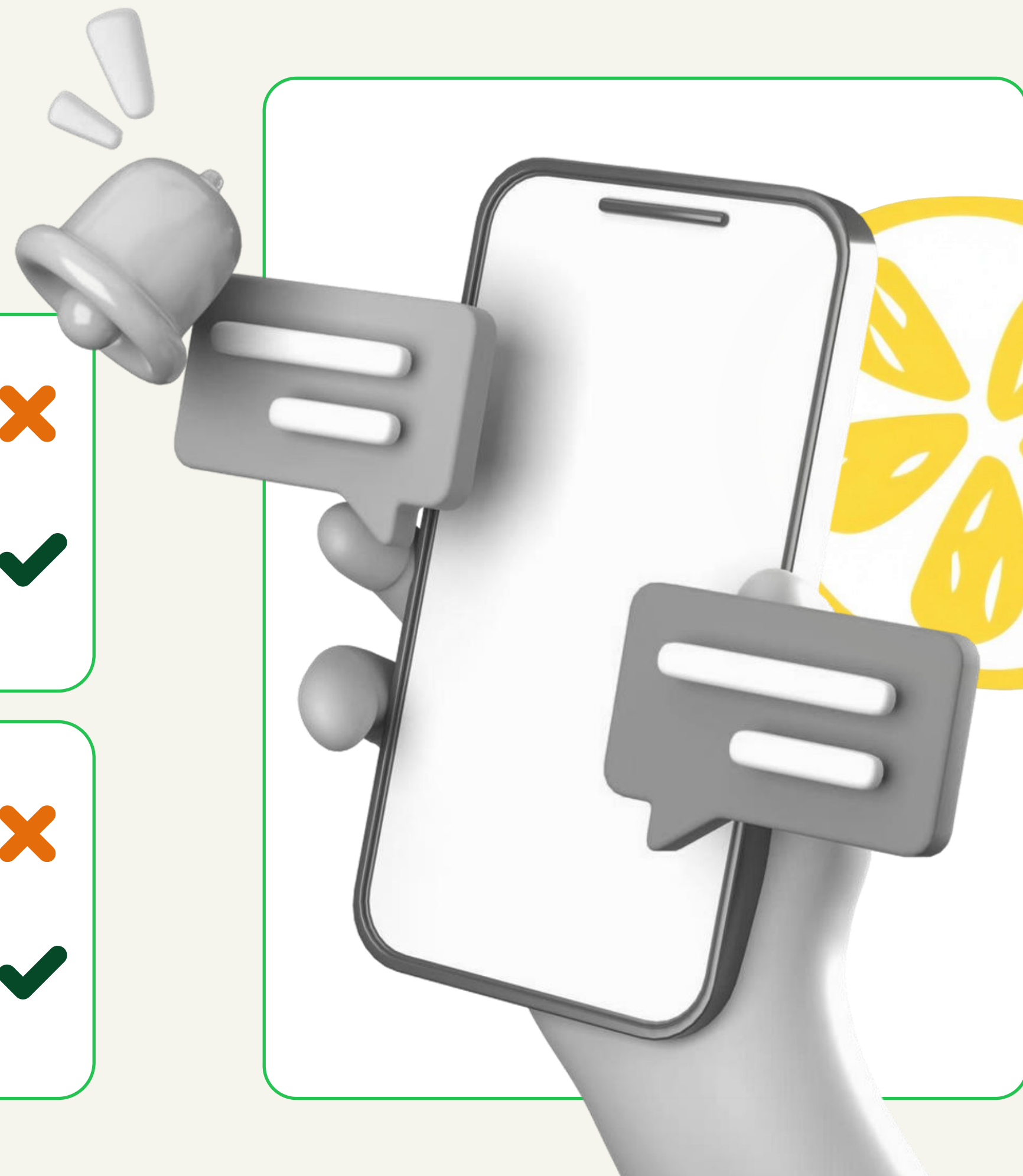
На мой взгляд, у вас очень уютная / атмосферная квартира, при этом в ней особенности, которые важно учесть.



Вам нужно взять справки, затем пройдите в МФЦ, после этого позвоните мне.



Уточните, пожалуйста, Вам удобно будет получить справки по адресу?



5 шагов системы

**Шаг 4**

# Цифровой этикет

Название файла, версия



ДКП  
Патрики.docx



ДКП\_Бронная\_8\_  
v.7.docx

5 шагов системы

Шаг 4

## Цифровой этикет

### Название файла, версия



ДКП  
Патрики.docx



ДКП\_Бронная\_8\_  
v.7.docx

### Дедлайн. Конкретизация сроков:



До следующей среды



Я пришлю до 15:00 следующей среды,  
30 октября 2024 года



5 шагов системы

Шаг 4

## Цифровой этикет

### Название файла, версия



ДКП  
Патрики.docx



ДКП\_Бронная\_8\_  
v.7.docx

### Дедлайн. Конкретизация сроков:



До следующей среды



Я пришлю до 15:00 следующей среды,  
30 октября 2024 года



### При отправке письма:

**01** Позаботьтесь, чтобы для ответа не нужно было что-то дополнительно искать и уточнять

**02** Ссылки, контакты и любые файлы направляются только с пояснениями

5 шагов системы

**Шаг 4**

# Цифровой этикет

## **01** Используем любой повод внести позитив

Когда прошла регистрация мы пишем сообщение в формате:

**Добрый день!**  
Анна Ивановна и Федор Вячеславович, сделка  
зарегистрирована! **Мы поздравляем Вас!**  
**Пожалуйста, сообщите,** когда поступят деньги.

5 шагов системы

Шаг 4

## Цифровой этикет

### 01 Используем любой повод внести позитив

Когда прошла регистрация мы пишем сообщение в формате:

**Добрый день!**  
Анна Ивановна и Федор Вячеславович, сделка зарегистрирована! **Мы поздравляем Вас!**  
**Пожалуйста, сообщите,** когда поступят деньги.

### 02

После получения документов / информации от Клиентов, мы благодарим (**Спасибо/благодарю**)

5 шагов системы

Шаг 4

## Цифровой этикет

### 01 Используем любой повод внести позитив

Когда прошла регистрация мы пишем сообщение в формате:

**Добрый день!**  
Анна Ивановна и Федор Вячеславович, сделка зарегистрирована! **Мы поздравляем Вас!**  
**Пожалуйста, сообщите,** когда поступят деньги.

### 02

После получения документов / информации от Клиентов, мы благодарим (**Спасибо/благодарю**)

### 03 Не забываем интересоваться, как дела у наших любимых Клиентов

«Ирина, как Ваши дела?  
Любуюсь Вашими постами»

5 шагов системы

Шаг 4

## Цифровой этикет

) – смешно  
) – очень смешно  
) – не могу остановиться  
) – заело клавишу

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! или ??????????????  
Может восприниматься как агрессия

**Заглавные буквы**, употребленные не по назначению, могут производить впечатление агрессии или повышения голоса

**Смеющийся смайл со слезами**

«Очень смешно» / «Очень грустно» /  
«У меня аллергия — видеть тебя не хочу»



**Руки**

«Пожалуйста, помоги» / «Спасибо  
за помощь» / «Пойду помолюсь»

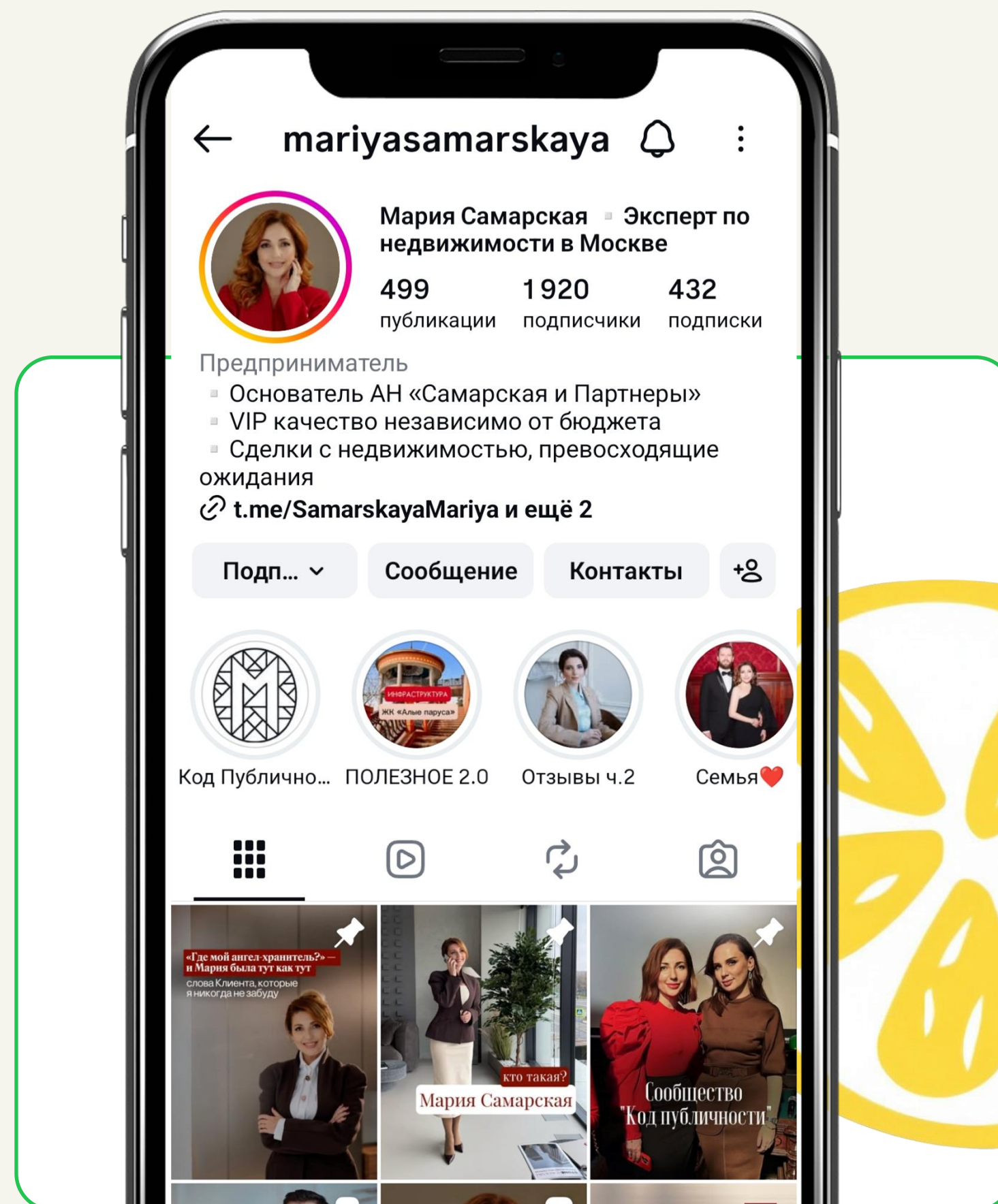


5 шагов системы

Шаг 4

## СОЦСЕТИ

– публичное цифровое пространство, где мы можем обозначить свои ценности, принципы и найти созвучных нам людей.



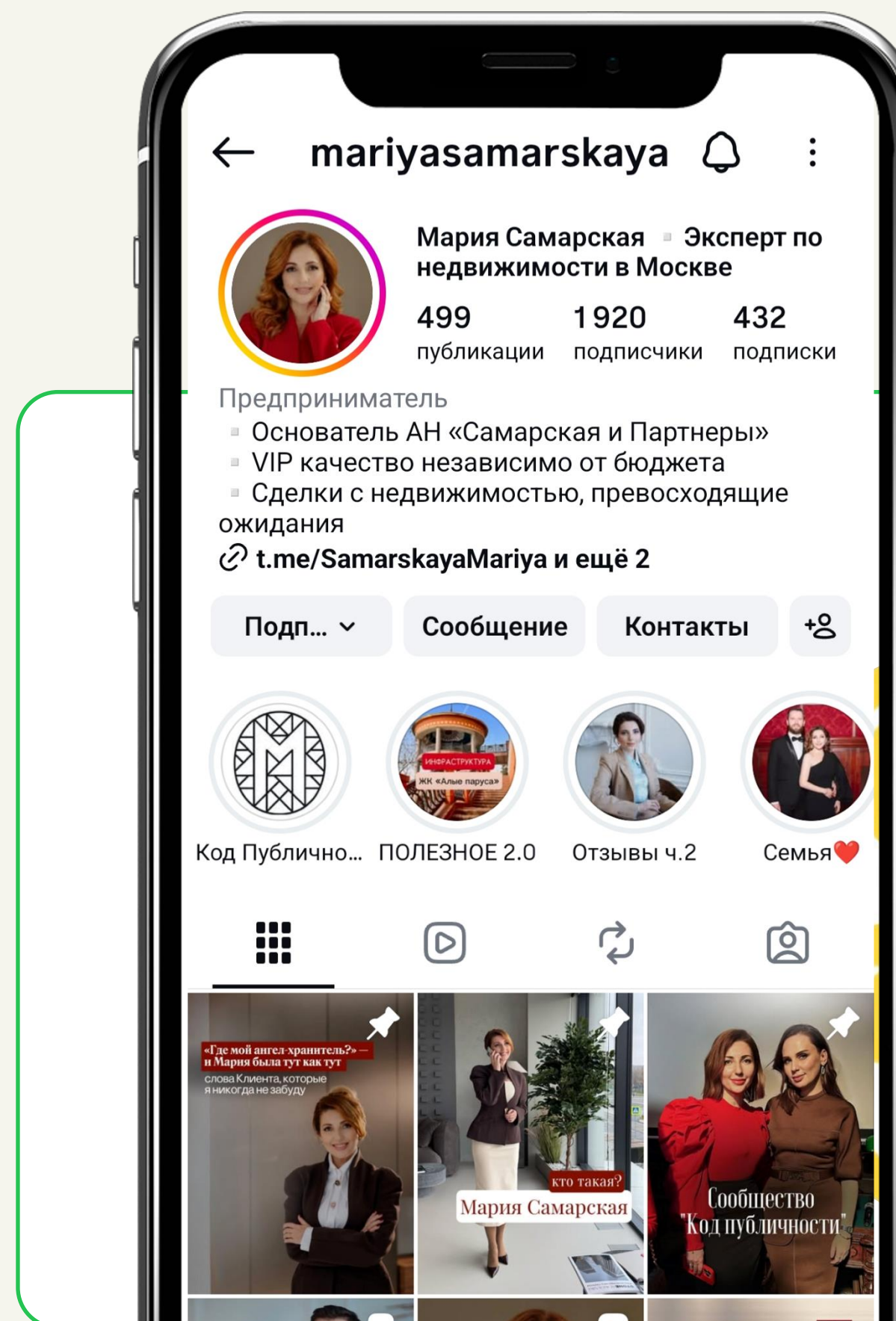
5 шагов системы

Шаг 4

## СОЦСЕТИ

– публичное цифровое пространство, где мы можем обозначить свои ценности, принципы и найти созвучных нам людей.

Показываем  
ценности



5 шагов системы

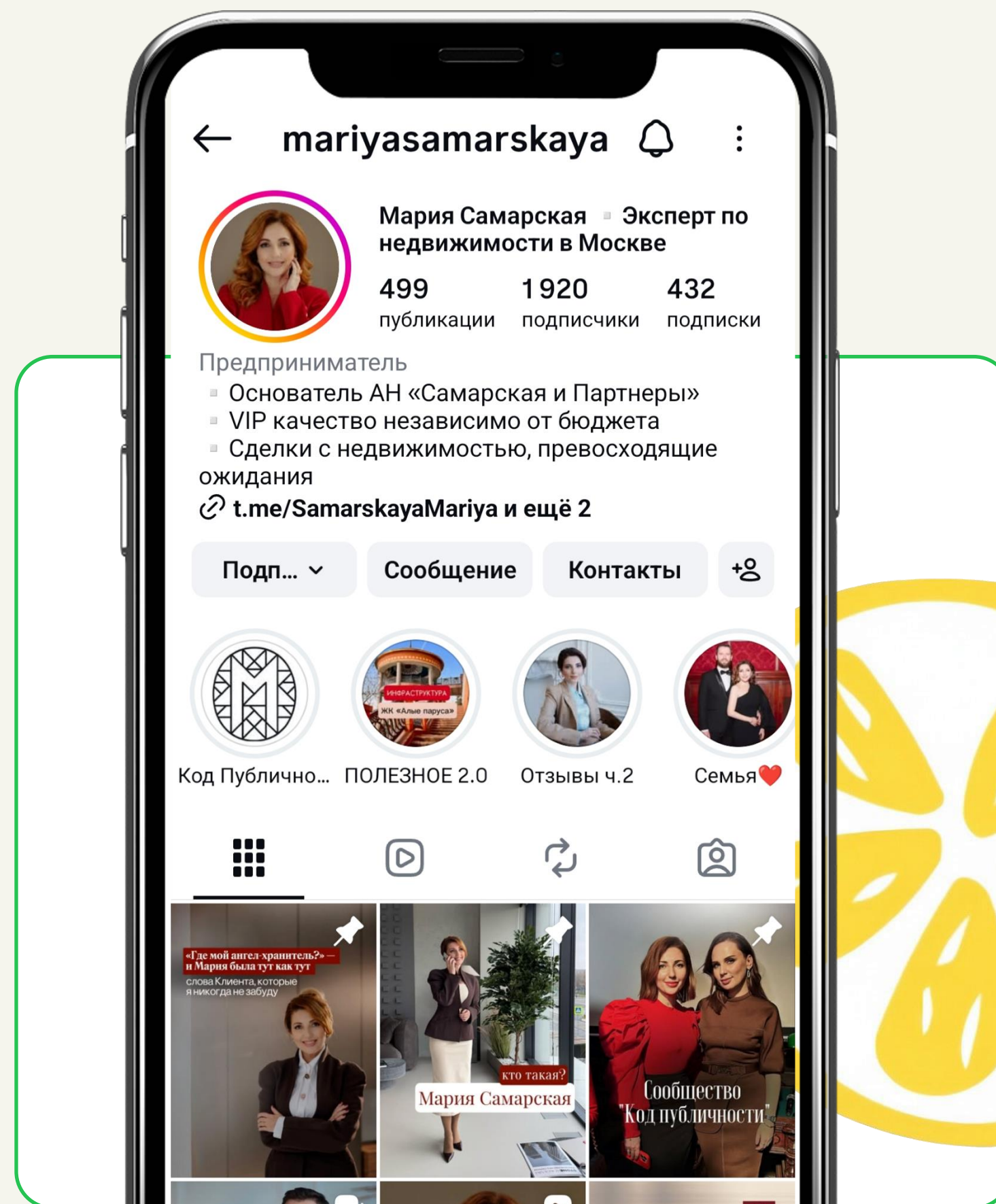
Шаг 4

## СОЦСЕТИ

– публичное цифровое пространство, где мы можем обозначить свои ценности, принципы и найти созвучных нам людей.

Показываем  
ценности

Создаем образ



5 шагов системы

Шаг 4

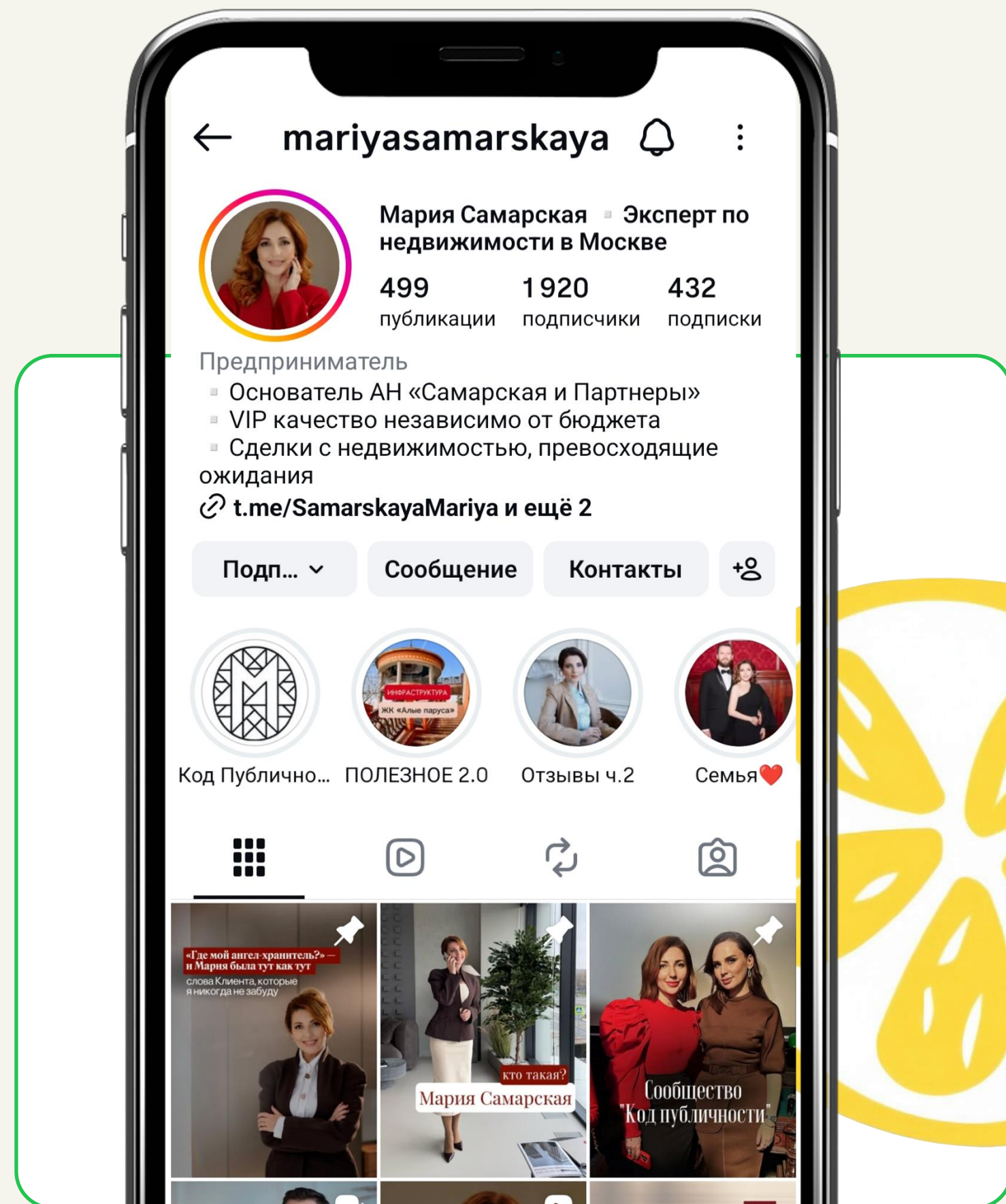
## СОЦСЕТИ

– публичное цифровое пространство, где мы можем обозначить свои ценности, принципы и найти созвучных нам людей.

Показываем  
ценности

Создаем образ

Притягиваем  
созвучных



5 шагов системы

**Шаг 5**

# Постпродажное сопровождение



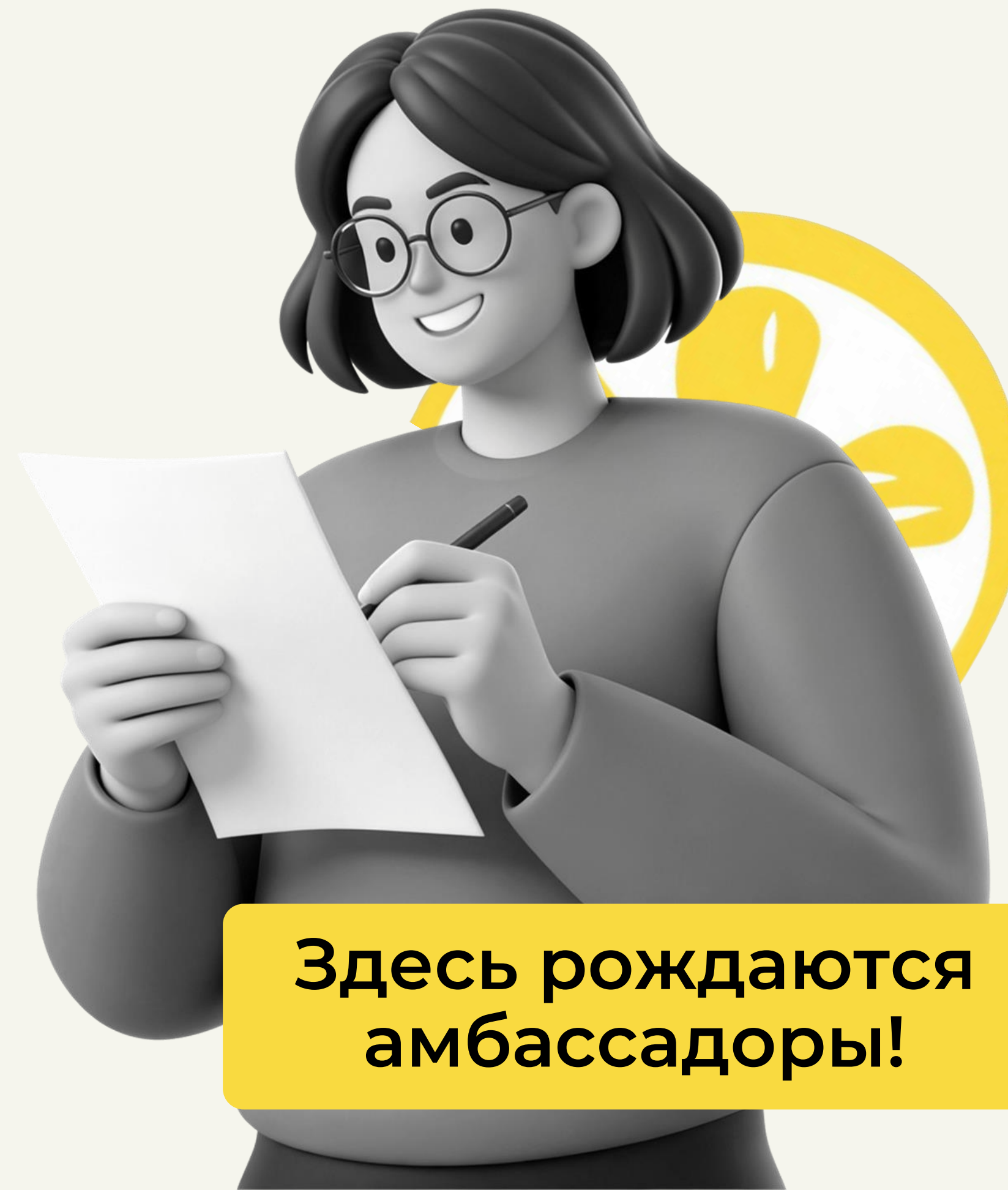
5 шагов системы

Шаг 5

## Постпродажное сопровождение

### Что входит:

- Напоминание о налогах (иногда через год)
- Подшивка документов с оглавлением
- **Алгоритм переоформления лицевых счетов**
- Поздравления с днем рождения
- Хранение архива годами

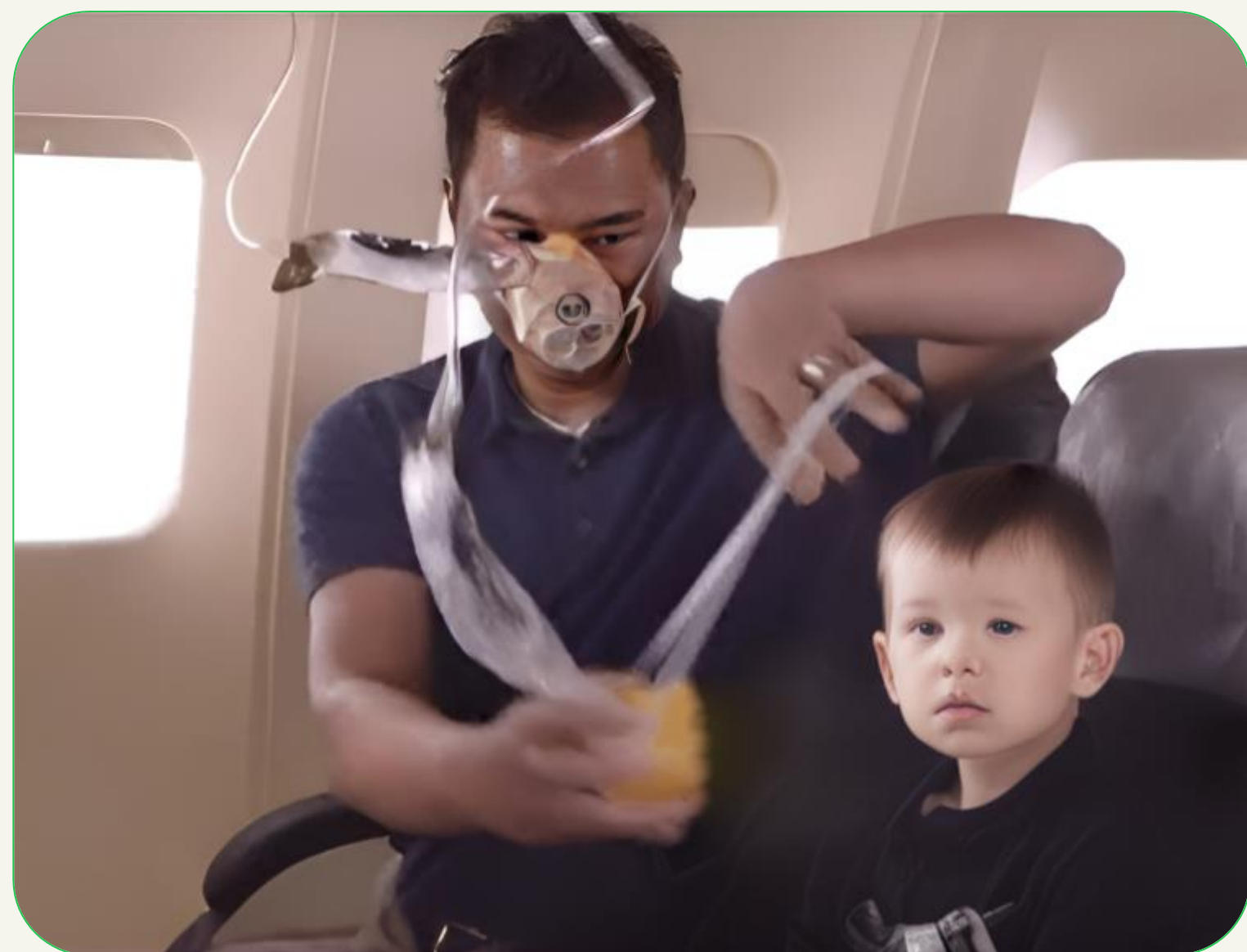


**Здесь рождаются  
амбассадоры!**

# Без чего система даст сбой?

# Без чего система даст сбой?

**РЕСУРСНОСТЬ**



# Без чего система даст сбой?

**РЕСУРСНОСТЬ**



**Клиент считывает ваше состояние:**



# Без чего система даст сбой?

**РЕСУРСНОСТЬ**



**Клиент считывает ваше состояние:**

Вы спокойны



Клиент спокоен



# Без чего система даст сбой?

**РЕСУРСНОСТЬ**



**Клиент считывает ваше состояние:**

Вы спокойны



Клиент спокоен

Вы тревожны



Клиент умножает  
x2



# Без чего система даст сбой?

## РЕСУРСНОСТЬ



### Клиент считывает ваше состояние:

Вы спокойны



Клиент спокоен

Вы тревожны



Клиент умножает  
x2



## Что помогает:

- Границы (не отвечать в 2 ночи)
- Работа с психологом/коучем
- Хобби вне работы
- Понимание разных типов людей

# Как клиент становится амбассадором?



# Как клиент становится амбассадором?

Предвосхищение



# Как клиент становится амбассадором?

Предвосхищение

Спокойствие



# Как клиент становится амбассадором?

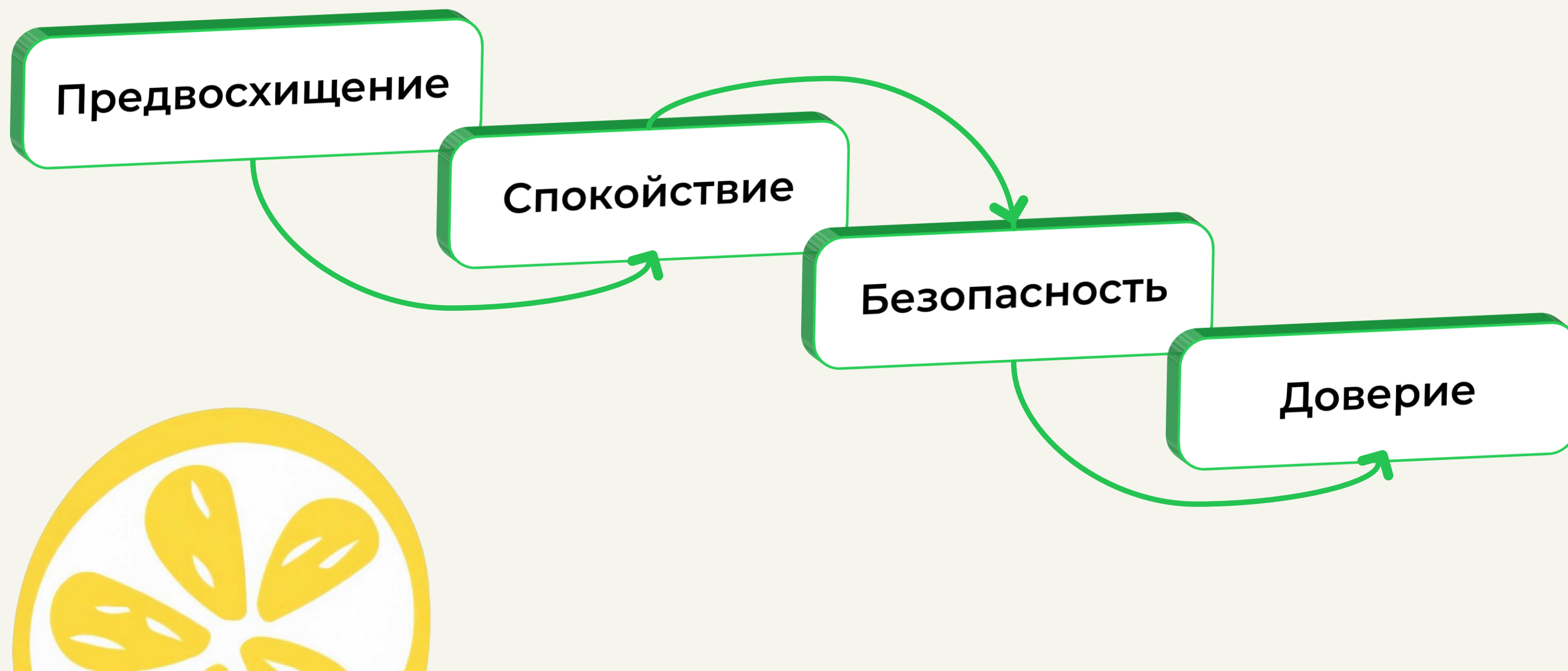
Предвосхищение

Спокойствие

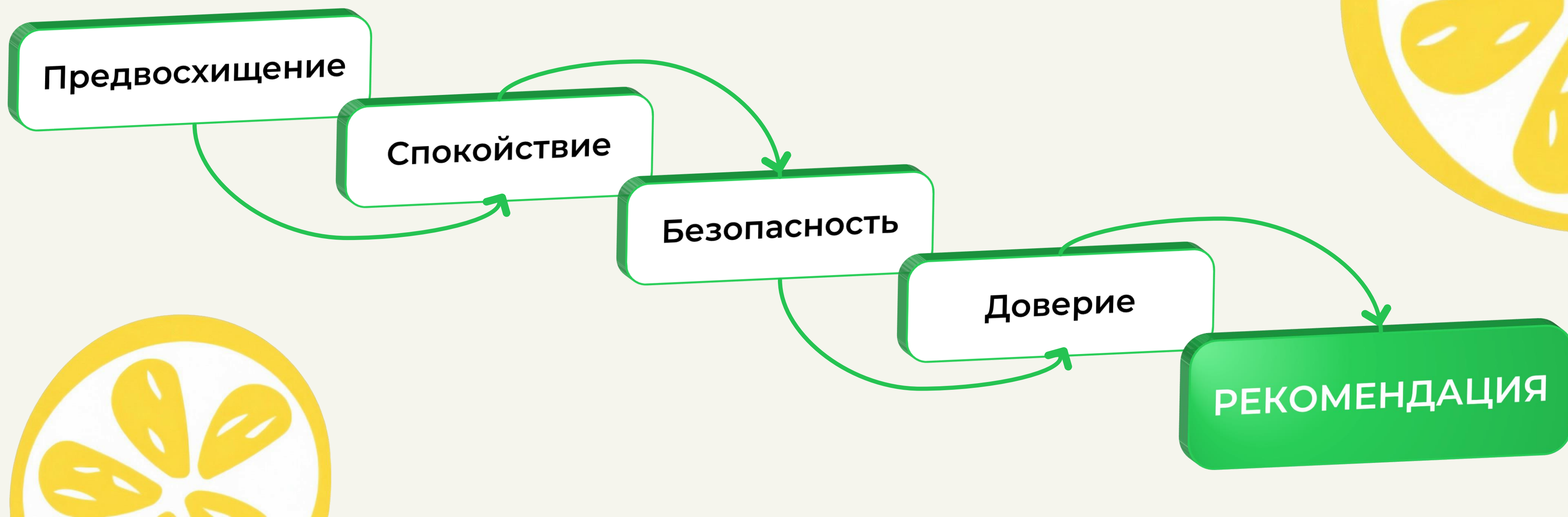
Безопасность



# Как клиент становится амбассадором?



# Как клиент становится амбассадором?

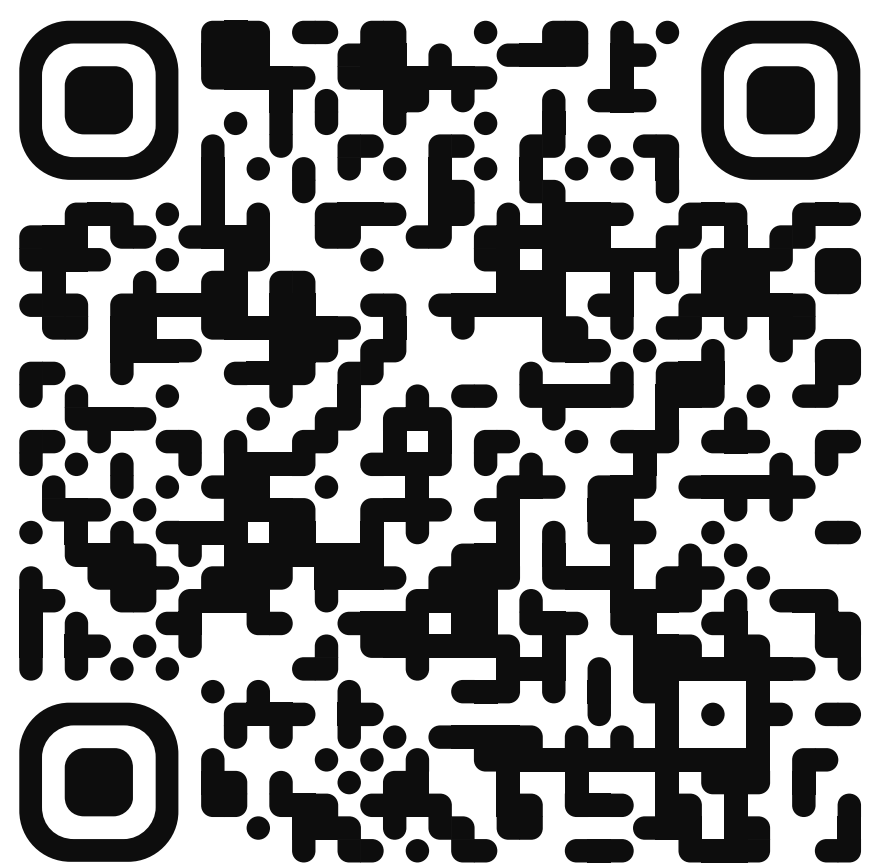


# Подарок «12 правил эффективной коммуникации»

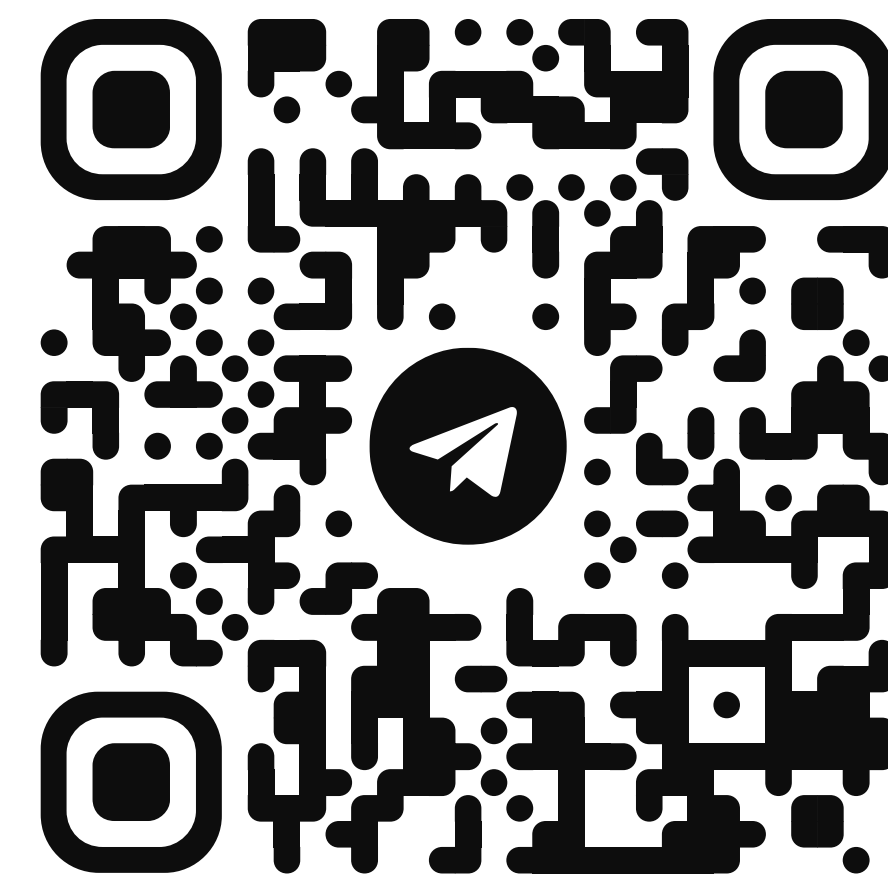


Правила с конкретными  
примерами, которые  
формируют доверие клиентов

# Подарок «12 правил эффективной коммуникации»



Правила с конкретными  
примерами, которые  
формируют доверие клиентов



**@MariyaSamarskaya**