



به نام خدا



# آموزش حرفه ای منشی و مشاور املاک

مؤلف:

حسین شیردل



مؤسسه فرهنگی هنری  
دیباجران تهران

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

## ◀ عنوان کتاب: آموزش حرفه ای منشی و مشاور املاک

◀ مولف: حسین شیردل

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباجران تهران

◀ ویراستار: مهدیه مخبری

◀ صفحه آرای: نازنین نصیری

◀ طراح جلد: داریوش فرسای

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۰

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۷۰۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۴۴۰-۷

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۰۴۶۶۴۱۰۰۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

فروشگاههای اینترنتی دیباجران تهران :

**WWW.MFTBOOK.IR**

**www.dibagarantehran.com**

**www.dibbook.ir**

نشانی تلگرام: @mftbook      نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran\_publishing

هر کتاب دیباجران، یک فرصت جدید شغلی و علمی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباجران تهران.

از طریق سایتهای دیباجران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

سرشناسه: شیردل، حسین، ۱۳۷۱-  
عنوان و نام پدیدآور: آموزش حرفه ای منشی و مشاور  
املاک/مولف: حسین شیردل؛ ویراستار: مهدیه مخبری.  
مشخصات نشر: تهران: دیباجران تهران: ۱۴۰۰  
مشخصات ظاهری: ۱۹۴ ص: مصور،  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۴۴۰-۷  
وضعیت فهرست نویسی: فیا یادداشت: کتابنامه.  
موضوع: بنگاه های معاملات املاک-ایران  
موضوع: real estate business  
موضوع: منشی گری office practice  
موضوع: بنگاه های معاملات املاک-ایران-شرح وظایف  
موضوع: real estate business-job descriptions-Iran  
موضوع: بنگاه های معاملات املاک-قوانین و مقررات-ایران  
موضوع: real estate business-law and legislation-Iran  
رده بندی کنگره: HD ۱۳۹۴/۵  
رده بندی دیویی: ۳۳۳/۳۳۰۶۸  
شماره کتابشناسی ملی: ۷۶۵۳۶۳۰

## فهرست مطالب

مقدمه ناشر .....	۹
پیشگفتار .....	۱۰
مقدمه .....	۱۱

### فصل اول

آشنایی با شغل منشی املاک .....	۱۲
تعریف منشی املاک .....	۱۲
شناخت جایگاه و اهمیت منشی املاک .....	۱۳
شرح وظایف منشی املاک .....	۱۳
مهم‌ترین مهارت‌های یک منشی املاک .....	۱۴
جعبه ابزار یک منشی املاک .....	۱۴
ویژگی‌ها خصوصیات شخصیتی منشی املاک .....	۱۶
۱: برونگرا باشید! .....	۱۷
۲: احساسی‌تر باشید! .....	۱۸

### فصل دوم

آموزش مهارت‌های ارتباطی و آداب معاشرت VIP .....	۲۰
اهمیت مهارت‌های ارتباطی .....	۲۰
تکنیک‌های ارتباط‌های مؤثر در مشاوره املاک .....	۲۱
برای ارتباط مؤثر چند نکته را در نظر بگیرید .....	۲۱
فن بیان .....	۲۳
چرا فن بیان در املاک مهم است؟ .....	۲۴
فن بیان نیروی شگفت‌انگیز در کسب‌وکار ملک و املاک .....	۲۵
فن بیان چیست؟ .....	۲۵
نکات مؤثر در داشتن یک فن بیان خوب و مؤثر .....	۲۶
تمرین‌های عالی تقویت فن بیان .....	۳۰
۱۵ روش برای داشتن فن بیان قوی چیست؟ .....	۳۲
ارتباطات غیرکلامی .....	۳۳
منظور از زبان بدن چیست؟ .....	۳۳
چگونه از زبان بدن در جهت بهبود روابط و تأثیرگذاری بر مخاطب استفاده کنیم؟ .....	۳۴
۱۲ روش برای شناخت دروغگو از طریق زبان بدن .....	۳۸
چگونه یک دروغگو را شناسایی کنیم؟ .....	۳۸

- آداب مکالمات تلفنی ..... ۴۱
- طلایی‌ترین نکات مکالمات تلفنی در فعالیت مشاوره املاک ویژه منشیان و مشاوران ..... ۴۵

### فصل سوم

- آموزش مذاکره معامله قدرتمند ..... ۴۶**
- نقش مشاورین املاک در معاملات ملکی ..... ۴۷
- شناسایی نیازهای مشتری در قدم اول ..... ۴۸
- پیشنهاد رندشدنی ..... ۵۰
- مشاور اول‌ها، سریع‌ترین‌ها هستند ..... ۵۰
- بیشتر از صحبت کردن، گوش دهید ..... ۵۱
- تکنیک جودادن برای فروش ملک ..... ۵۱
- سرویس درست ارائه دهید! ..... ۵۲
- مدیریت تماس با مشتری ..... ۵۲
- جایگاه خود را از ابتدا محکم کنید ..... ۵۳
- همزادپنداری داشته باش! ..... ۵۳
- همیشه در دسترس باشید ..... ۵۴
- تیز کردن گوش‌ها ..... ۵۴
- بگذارید بدنتان صحبت کند! ..... ۵۴
- معرفی مشخصات ملک ..... ۵۵
- نحوه بیان و معرفی فایل ..... ۵۵
- نقش قیمت در یک مذاکره موفق ..... ۵۶
- توصیه‌هایی برای داشتن یک مذاکره موفق ..... ۵۶
- شیوه‌های مذاکره بر سر قیمت مسکن ..... ۶۴
- ۴ اصل مذاکره ملکی که اگر ندانید سرتان کلاه می‌رود! ..... ۶۶
- ۷ گناه نابخشودنی در معرفی ملک به مشتری ..... ۶۷
- جمع‌بندی ..... ۶۸

### فصل چهارم

- تبلیغات و جذب مشتری در صنعت ملک و املاک ..... ۷۰**
- بازاریابی و تبلیغات آنلاین ..... ۷۰
- حضور فعال در شبکه‌های اجتماعی ..... ۷۱
- با تکنیک ویتامین مشاور املاک هرروز قرارداد بنویسید ..... ۷۲
- مرحله تجویز ویتامین ..... ۷۳
- ویتامین یخ‌شکن مشاور املاک ..... ۷۳
- ویتامین تکنیک یخ‌شکن در املاک را چگونه تزریق کنیم؟ ..... ۷۳

- تکنیک معاینه مشتری برای تجویز ویتامین ..... ۷۴
- ویتامین تکرار ..... ۷۵
- مرحله تجویز ویتامین ..... ۷۵

### فصل پنجم

- روش‌های کلیدی فایل‌یابی در مشاورین املاک ..... ۷۶**
- فایل‌یابی مشاور املاک ..... ۷۶
- تجربه کاری مشاور املاک ..... ۷۷
- در فایل‌یابی املاک به این نکات دقت کنید ..... ۸۱

### فصل ششم

- اعتمادسازی و وفادارسازی مشتریان ملک و املاک ..... ۸۲**
- اعتمادسازی مشتری، شاه‌کلید فروش ..... ۸۲
- مشتری در چه مواردی به شما اعتماد می‌کند؟ ..... ۸۳

### فصل هفتم

- آموزش نحوه آگهی‌دادن و پاسخگویی به مشتری ..... ۸۹**
- مهمترین نکاتی که مشاوران املاک باید برای درج آگهی ملک در روزنامه در نظر بگیرند ..... ۸۹
- تکنیک‌های پاسخگویی به آگهی و سؤالات ملکی ..... ۹۴
- چند نکته مهم در بازاریابی فایل‌های آنلاین ..... ۹۶
- از شبکه‌های اجتماعی استفاده کنید ..... ۹۶
- همیشه کارت ویزیت خود را همراه داشته باشید ..... ۹۷

### فصل هشتم

- صفر تا صد کد رهگیری املاک ..... ۹۸**
- کد رهگیری املاک چیست؟ ..... ۹۸
- کد رهگیری املاک چند رقمی است؟ ..... ۹۹
- قانون کد رهگیری املاک ..... ۹۹
- پیش از معامله کد رهگیری ملک را استعمال کنیم! ..... ۹۹
- دریافت کد رهگیری املاک چه مزایایی دارد؟ ..... ۱۰۰
- چه نکاتی برای دریافت کد رهگیری املاک لازم است؟ ..... ۱۰۱
- برای دریافت کد رهگیری چه مدارکی لازم است ..... ۱۰۱
- مالیات کد رهگیری املاک ..... ۱۰۳
- اطلاعاتی که با کد رهگیری ملک به دست می‌آید ..... ۱۰۳

- ۱۰۳..... ملاک صحت معاملات املاک
- ۱۰۳..... نحوه دریافت کد رهگیری به چه صورت است؟
- ۱۰۴..... نحوه استعلام کد رهگیری املاک

### فصل نهم

- ۱۰۵..... آموزش تنظیم جلسات و قرار ملاقاتها
- ۱۰۵..... وظایف منشی املاک در تنظیم قرار ملاقاتها و جلسات
- ۱۰۷..... مهمترین وظایف یک منشی املاک قبل از جلسه
- ۱۰۷..... مهمترین وظایف یک منشی املاک در آغاز جلسه
- ۱۰۸..... مهم ترین وظایف یک منشی املاک در پایان جلسه
- ۱۰۸..... چند نکته مهم در خصوص تنظیم قرار ملاقات در جلسات
- ۱۰۹..... مذاکره قبل از جلسه قرارداد با فروشنده
- ۱۱۱..... اهمیت اولین برداشت در جلسه استخدام مشاور املاک
- ۱۱۲..... آداب هماهنگی با مشتریان برای تشکیل جلسه

### فصل دهم

- ۱۱۵..... کلیدهای طلایی مشاور املاک
- ۱۱۵..... مشاوره چیست؟
- ۱۱۶..... ارکان ارتباط عمومی
- ۱۱۷..... ثبت درخواست
- ۱۱۷..... برنامه ریزی چیست؟
- ۱۱۸..... تغییر ذهن
- ۱۱۸..... جلب اعتماد
- ۱۱۸..... ویژگی های یک مشاور املاک خوب و موفق
- ۱۲۲..... چگونه در کار مشاور املاک موفق باشیم؟
- ۱۲۳..... چگونه می توانیم نحوه کار در مشاور املاک را به صورت حرفه ای بیاموزیم؟
- ۱۲۳..... چگونه بعضی مشاورین در شرایط کنونی فروش و درآمد عالی دارند؟

### فصل یازدهم

- ۱۲۶..... نکات مهم در قیمت گذاری ملک
- ۱۲۶..... عوامل مؤثر بر ارزش ملک

## فصل دوازدهم

- ۱۳۲..... قوانین مشاور املاک
- ۱۳۳..... قوانین مربوط به املاک مشاع
- ۱۳۴..... چند نکته مهم که مشاور املاک باید به خاطر داشته باشد

## فصل سیزدهم

- ۱۳۵..... کمیسیون‌ها در مشاورین املاک
- ۱۳۶..... نحوه محاسبه حق کمیسیون بنگاه
- ۱۳۶..... محاسبه مالیات برای حق الزحمه بنگاه معاملاتی
- ۱۳۷..... مشکلات محاسبه حق الزحمه املاک
- ۱۳۷..... تخلفات در حق کمیسیون بنگاه
- ۱۳۸..... دفاتر ثبت حق الزحمه مشاورین املاک

## فصل چهاردهم

- ۱۳۹..... اصطلاحات موجود در حوزه ملک و املاک
- ۱۴۳..... مهمترین اصطلاحات حقوقی ملک
- ۱۴۶..... اصطلاحات و واژگان ثبتی
- ۱۵۷..... اصطلاحات رایج در املاک در بخش ساختمان‌سازی

## فصل پانزدهم

- ۱۶۰..... شناخت انواع اسناد ملکی
- ۱۶۰..... سند رسمی
- ۱۶۵..... سند اوقافی چیست و چه تفاوتی با سند ملکی دارد؟
- ۱۶۶..... نحوه استعلام سند ملک
- ۱۶۶..... منظور از استعلام سند چیست؟
- ۱۶۷..... چرا استعلام ملک اهمیت دارد؟
- ۱۶۷..... نحوه استعلام اسناد و پلاک‌های ثبتی
- ۱۶۷..... استعلام اسناد تک‌برگی
- ۱۶۸..... استعلام ملک در زمان معامله با دریافت کد رهگیری
- ۱۶۸..... آیا استعلام سند ملک در زمان معامله اهمیت دارد؟
- ۱۶۹..... استعلام سند ملک در زمان انجام معامله چگونه است؟

## فصل شانزدهم

- ۱۷۰..... صفر تا صد معامله قولنامه‌ای
- ۱۷۰..... قولنامه چیست؟
- ۱۷۱..... چرا معامله قولنامه‌ای؟
- ۱۷۱..... سند قولنامه‌ای چیست و چه تفاوتی با سند شش دانگ دارد؟
- ۱۷۱..... چگونه در مورد ملک قولنامه‌ای مطمئن شویم؟
- ۱۷۲..... ویژگی‌های قولنامه
- ۱۷۲..... اگر یکی از طرفین از تعهد خود سر باز زند، چه باید کرد؟
- ۱۷۲..... وجه التزام در قولنامه یعنی چه؟
- ۱۷۲..... شرایط وجه التزام
- ۱۷۳..... نکات مهم هنگام انجام قولنامه

## فصل هفدهم

- ۱۷۵..... ظاهر و پوشش VIP مشاور و منشی املاک
- ۱۷۵..... برای موفقیت لباس شیک بپوشید!
- ۱۷۵..... اهمیت ظاهر و پوشش یک منشی و مشاور املاک
- ۱۷۶..... لباس مشاور املاک حرفه‌ای، رسمی و اداری است
- ۱۷۷..... دیدگاه اشتباه راجع به ظاهر و پوشش منشیان املاک
- ۱۷۸..... ظاهر و پوشش حرفه‌ای یک منشی
- ۱۷۸..... لباس شما بهترین معرف شماست!
- ۱۸۰..... برخی از ویژگی‌های افراد از نوع رنگ لباس پوشیدنشان

## فصل هجدهم

- ۱۸۷..... آموزش تشریفات و آداب پذیرایی VIP
- ۱۸۷..... اولین کار شما استخدام پرسنل خدمات و پذیرایی
- ۱۸۸..... مهمترین ویژگی‌های یک پرسنل خدمات و پذیرایی حرفه‌ای
- ۱۸۸..... نکاتی که برای پذیرایی از مهمانان VIP بایستی به آنها توجه نمود
- ۱۹۴..... فهرست منابع



خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که تواند  
خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.  
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید با همت "جناب آقای حسین شیردل" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

**با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید**

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از انواع رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران  
bookmarket@mft.info

## پیشگفتار

موفقیت کلمه‌ای است که در حوزه ملک و املاک و معاملات ملکی امروزه بر سر زبان‌ها افتاده و رقابت‌ها را به این سمت برای کسب سود و منفعت بسیار سوق داده است.

تجربه و بررسی‌هایی که از روند موفقیت مشاوران و همچنین منشیان املاکی که به موفقیت بالایی رسیده‌اند، نشان می‌دهد که رمز و راز موفقیت در این حوزه تنها یک فرمول است و آن داشتن استراتژی و هدف است.

با توجه به اینکه افراد بسیاری قصد سرمایه‌گذاری در این صنعت را دارند و ما به‌عنوان شخصی که باید بتوانیم این افراد را زیر پوشش خدمات خودمان قرار دهیم، این هدف در صورتی تحقق پیدا خواهد کرد که ما براساس آگاهی و داشتن برنامه‌ای مشخص پیش برویم.

در این کتاب سعی کرده‌ایم با زبانی ساده و گویا و کاملاً روشن، مهمترین و بیشترین دغدغه‌های منشیان و مشاوران املاک را برطرف کنیم و آنها را چندین گام نسبت به رقبا جلوتر ببریم.

این کتاب فقط برای خواندن نیست! بلکه این کتاب برای عمل کردن به آن تدوین شده است!

«در پایان از تمامی کسانی که در تدوین این کتاب ما را یاری نموده‌اند کمال تشکر و قدردانی را دارم و در صورتی که نیاز به کسب آگاهی‌های بیشتری در مورد شغل منشی املاک هستید، پیشنهاد می‌کنم که حتماً وب سایت ما به آدرس [www.rahmand.com](http://www.rahmand.com) را مشاهده کنید. و برای ارتباط مستقیم با حسین شیردل با ایمیل [info@rahmand.com](mailto:info@rahmand.com) در ارتباط باشید.»

ممنون از همراهی شما

حسین شیردل

## مقدمه

اگر یک منشی املاک هستید این کتاب برای شما معجزه می‌کند!

اگر مشاور املاک هستید، ما به شما در این کتاب ترفندها و نکاتی آموزش داده‌ایم که نه تنها به روز و مطابق با نیاز شماست، بلکه مهمترین اصل‌های موفقیت در صنعت خریدوفروش ملک و املاک به شما مشاوران و منشیان عزیز است.

منشیان املاکی که امروزه تنها دغدغه آنها دریافت پورسانت بیشتر از معاملات است که ما در این کتاب سعی داریم، مسیر موفقیت را به شما برای افزایش درآمد خودتان به همه علاقه‌مندان و شما نشان دهیم.

باید به یاد داشته باشیم که کار در حوزه مشاوره املاک فعالیتی پراهمیت، پرتنش و حساس است و حتی کوچکترین اقدام ما باعث ایجاد بی‌اعتمادی در مخاطب ما خواهد شد و مهمترین اصل در این حوزه پرداختن و اهمیت‌دادن به جزئیات است.

علت تدوین این کتاب برای منشیان و مشاوران املاک مشکلات بسیاری است که متأسفانه در بین منشیان و مشاورین املاک دیده شده است.

یعنی تصویری که قالب مردم در مورد شغل منشی املاک و مشاور املاک را دارند سعی می‌کنیم در این کتاب به آن پرداخته و ایده‌آل‌ترین راه‌حل برای جلب اعتماد مشتری و افزایش فروش را با شما عزیزان به اشتراک بگذاریم. متأسفانه هنوز برداشت گذشته نسبت به شغل منشی املاک و مخصوصاً مشاور املاک از بین نرفته است، یعنی تصور می‌کنند که متصدی مشاور املاک فردی است که از توانمندی بالایی برخوردار نبوده و یا توانایی فعالیت در هیچ حوزه‌ای را نداشته و حالا بالاجبار مشغول به فعالیت در حوزه ملک و املاک شده است.

منشی و مشاور املاک باید حتماً هم به صورت عملی (کسب تجربه مستقیم) و هم به صورت تئوری (مطالعه همین کتاب) آموزش ببینند تا بتوانند شرایط موفقیت در مشاوره املاک را به بهترین نحو برای خود ترتیب دهد.

چراکه در جامعه امروز افرادی به شغل منشی و مشاور املاک مشغول به فعالیت می‌شوند که واقعاً توانایی و مذاکره اصولی و قدرتمند را ندارند و تنها ترفند آنها برای متقاعدسازی متأسفانه بر پایه «دروغ و چابلوسی» بنا شده است.

حال سؤال اینجاست که چگونه می‌توانیم در بازار پرتلاطم و رقابتی مشاوره ملک و املاک بهترین حوزه خود باشیم؟!

پاسخ شما را با مطالعه این کتاب به شما خواهیم داد.