

Magdalena Gackowska

II rok SS2 Międzynarodowe Stosunki Gospodarcze,
Międzynarodowe Strategie Marketingowe
Wydział Ekonomiczny, Uniwersytet Gdański

ISTOTA DZIAŁALNOŚCI POŚREDNIKA NA RYNKU NIERUCHOMOŚCI

Wstęp

W erze powszechnego dostępu do wiedzy, każda jednostka mogłaby nosić miano specjalisty w zajmującej ją dziedzinie. W przypadku obrotu nieruchomości, aby nazwać się specjalistą nie wystarczy być tylko w tym zakresie czytelnym. Podmioty występujące na rynku nieruchomości to przede wszystkim doświadczeni praktycy, którzy zostali wykwalifikowani jako doradcy dla klientów dysponujących ogromnym kapitałem, często dorobkiem życia. Ze względu na swoje specyficzne cechy oraz aktualne wyzwania, rynek nieruchomości staje się obszarem coraz bardziej wymagającym szczególnych umiejętności i wiedzy, zwłaszcza po stronie doradców. Sytuacja związana z ostatnimi światowymi wydarzeniami, pandemią COVID-19, konfliktem zbrojnym w Ukrainie oraz galopującą inflacją, odcisnęła swoje piętno na polskiej gospodarce i przyczyniła się do zmiany zachowań na rynku nieruchomości. Zachowania te na bieżąco są obserwowane i analizowane przez praktyków, którzy na podstawie tych informacji mogą świadczyć profesjonalne usługi – pomagając klientom przejść przez niebezpieczeństwa pojawiające się na rynku. Wynikające z tych wydarzeń podwyżki stóp procentowych, wzrost cen materiałów budowlanych oraz niepewność związana z tym co będzie dalej, to tylko niektóre wyzwania, z którymi muszą zmierzyć się inwestorzy, prywatni nabywcy i inni uczestnicy rynku, w tym pośrednicy.

Autorka z racji swojego zawodu, jakim jest pośrednictwo w obrocie nieruchomościami, niejednokrotnie spotykała się deprecjacją rangi pośrednika. Stało się to podstawowym argumentem stojącym za wyborem problematyki rozważań zawartych w niniejszym artykule oraz przeprowadzenia badania empirycznego sprawdzającego m.in. podstawową wiedzę potencjalnych nabywców na temat obrotu nieruchomościami. Wszystko to w celu odpowiedzi na nurtujące pytanie: Czy pośrednik nieruchomości to zawód potrzebny na rynku?

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie w jaki sposób funkcjonuje pośrednik na rynku nieruchomości, jakie kompetencje powinien posiadać, a także jakie narzędzia wykorzystywane są w jego pracy zawodowej.

W pierwszej części artykułu opisano uwarunkowania prawne zawodu pośrednika, a także obowiązki zawodowe wynikające z umowy pośrednictwa. Następnie przedstawiono podstawowe narzędzia związane z przygotowaniem oferty rynkowej nieruchomości. W ostatniej części artykułu przedstawiono wyniki badań własnych, przeprowadzonych w dwóch grupach badawczych: pośrednicy nieruchomości/inne zawody. Opracowanie zakończono podsumowaniem i wnioskami z badania.

Przy pisaniu artykułu wykorzystano dostępną literaturę przedmiotu, źródła internetowe, a także wiedzę i doświadczenie własne autorki związane z wykonywanym zawodem pośrednika nieruchomości.

1. Prawne uwarunkowania zawodu pośrednika nieruchomości

Pośrednicy nazywani także agentami, stanowią jedną z wielu grup uczestników rynku nieruchomości, zaraz obok deweloperów, rzeczoznawców inwestorów, kredytodawców, maklerów, dzierżawców, czy też zawodów zajmujących się obsługą techniczną rynku¹. Z definicji jest to osoba, która występuje w roli łącznika między stronami transakcji, wykonując czynności dotyczących ich wspólnego interesu². Dokładniej rzecz ujmując, bezpośrednim celem pośrednictwa w obrocie nieruchomościami jest pokierowanie stronami w odniesieniu wspólnej korzyści, wyręczając strony w formalnościach potrzebnych do sfinalizowania transakcji, wykorzystując przy tym specjalistyczną wiedzę na temat rynku i pobierając za to opłatę zwaną prowizją.

Zgodnie z ustawą z 21 sierpnia 1997 roku, o gospodarce nieruchomościami, zawód pośrednika nieruchomości wykonywany jest przez osobę fizyczną posiadającą licencję zawodową³. Jednak regulacje prawne dotyczące wykonywania zawodu pośrednika nieruchomości uległy zmianie w 2014 roku poprzez uchwalenie ustawy deregulacyjnej z dnia 13 czerwca 2013 roku. Na mocy ustawy deregulacyjnej, po dziś dzień, licencja do wykonywania zawodu pośrednika nie jest wymagana⁴. Przed tą zmianą kandydat musiał spełnić szereg wymogów prawnych. Osoba, ubiegająca się o licencję musiała posiadać zdolność do czynności prawnych, nie być nigdy karana, posiadać co najmniej średnie wykształcenie – do 2005 roku (od 2006 roku wymogiem było już wykształcenie wyższe odpowiadające specyfice zawodu), odbyć praktykę zawodową oraz ukończyć kurs kwalifi-

¹ E. Kucharska-Stasiak, *Nieruchomość w gospodarce rynkowej*, PWN, Warszawa 2006, s. 56.

² *Słownik języka polskiego*, t. 3, PWN, Warszawa 2003, s. 436.

³ Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz. U. 1997 Nr 115, poz. 741).

⁴ Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. z 2013 r., poz. 829).

kacyjny i zdać egzamin uprawniający do otrzymania licencji zawodowej⁵. Obecnie, wraz ze zmianami, które weszły w życie w roku 2014, zawód pośrednika nieruchomości można wykonywać na podstawie umowy zlecenia, agencyjnej czy umowy o dzieło, podpisywanej z biurem nieruchomości. Można także otworzyć własne biuro, spełniając jeden warunek, jakim jest zakup ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem usługi pośrednictwa.

Można dyskutować nad słusznością wprowadzonych w 2014 roku zmian, związanych ze zniesieniem obowiązkowej licencji. Profesor Z. Brzeziński w jednej ze swoich publikacji wypowiedział się, iż wprowadzenie zawodów licencjonowanych obejmujących także zawód pośrednika nieruchomości „nie było poddyktowane chęcią ograniczenia tych zawodów, a miało na celu zapewnienie wysokiego poziomu usług świadczonych przez osoby posiadające wysokie kwalifikacje. Wprowadzając licencje, państwo chroni interes podmiotów działających na rynku nieruchomości przez powierzenie obsługi tego rynku fachowcom posiadającym odpowiednią wiedzę i doświadczenie”⁶.

Obowiązki zawodowe pośredników nieruchomości oraz prawa i obowiązki ich klientów określa aktualnie umowa pośrednictwa, zawierana w formie pisemnej pod rygorem nieważności⁷. Umowa pośrednictwa zazwyczaj zawiera główne czynności, do których należą kolejno⁸:

- wyszukiwanie i wskazanie kontrahenta;
- umożliwienie komunikacji pomiędzy stronami;
- przekazywanie ofert;
- ustalanie treści i zmian umowy;
- informowanie o warunkach umów;
- dostarczanie informacji o stosunkach majątkowych drugiej strony;
- prowadzenie lub udział w negocjacjach;
- przygotowanie dokumentów potrzebnych do transakcji.

Czynności te mogą być opisane szerzej w zależności od podmiotu, który umowę sporządza, bądź ustaleń między stronami.

Działalność zawodowa wykonywana przez pośredników skupia się na wykonywaniu działań zmierzających do zawarcia umów⁹:

- nabycia lub zbycia praw do nieruchomości;

⁵ M. Bryx, *Rynek nieruchomości. System i funkcjonowanie*, Poltext, Warszawa 2006, s.144.

⁶ Z. Brzeziński, *Pośrednik na rynku nieruchomości*, Poltext, Warszawa 2002, s. 13.

⁷ *Ibidem*.

⁸ T. Janczak, *Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami w Polsce – praca doktorska*, Uczelnia Łazarskiego Wydział Prawa i Administracji, Warszawa 2018, s. 94.

⁹ M. Bryx, *Rynek nieruchomości...*, s. 143.

- nabycia lub zbycia własnościowego spółdzielczego prawa do lokalu mieszkalnego, spółdzielczego prawa do lokalu użytkowego lub prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej;
- najmu lub dzierżawy nieruchomości;
- umowy inne niż określone powyżej, mające za przedmiot prawa do nieruchomości lub ich części.

Przed podpisaniem umowy pośrednik, oprócz szeregu czynności sprawdzających nieruchomość, pomaga swojemu klientowi w negocjacjach mających na celu uściślenie warunków transakcji. Przy negocjacjach dotyczących umowy kupna-sprzedaży nieruchomości, szczególnie ważne jest poruszenie kwestii związanych nie tylko z ceną nieruchomości, ale także terminami podpisania umów i warunkami płatności. Wyróżnić można elementy takie jak: ustalenie ostatecznej ceny transakcyjnej oraz sposób jej zapłaty; ustalenie wysokości zadatku (jeżeli ma być zapłacony); terminy podpisania umowy przedwstępnej, końcowej oraz termin wydania nieruchomości; ustalenie i spisanie na piśmie stanu fizycznego i prawnego nieruchomości w chwili wydania¹⁰. Dokumentem, który zawiera opis stanu nieruchomości jest tzw. protokół zdawczo-odbiorczy. Kluczowa jest obecność każdej ze stron w chwili spisywania protokołu oraz złożenie podpisów, gdyż dokument stanowi podstawę do wniesienia roszczeń z tytułu ukrytych wad nieruchomości, jeżeli takowe wystąpią.

Z powyższych informacji wynika, iż pośrednik nie jest jedynie podmiotem kojarzącym strony umowy, ale także poszukującym jak najlepszego rozwiązania dla swojego klienta. W praktyce wypracowano określone standardy, poprzez które pośrednik jest zobligowany do zapewnienia stronom bezpieczeństwa transakcji, a także sprawdzenia prawnego i faktycznego statusu jej przedmiotu. Obowiązki pośrednika wykraczają zatem znacząco poza wspomniane wyżej kojarzenie – usługą jaką wykonuje to szeroko pojęte i kompleksowe doradztwo świadczone klientowi¹¹.

2. Oferta rynkowa nieruchomości jako narzędzie komunikacji pośrednika z otoczeniem

Opis nieruchomości jest wizytówką pośrednika, wpływa na jego wizerunek jako specjalisty. Profesjonalni agenci w celu zgromadzenia niezbędnych informacji na temat nieruchomości, na spotkania z klientami przychodzą z tzw. kartą opisu obiektu i na jej podstawie tworzą całą ofertę. Opis może zawierać informacje obiektywne (mieralne, wyrażone w parametrach m.in. dane techniczne) oraz

¹⁰ *Ibidem*, s. 143.

¹¹ T. Janczak, *Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami...*, s. 53.

subiektywne (zamieszczone nieobowiązkowo, stanowiące jedynie bodziec do zainteresowania czytającego obiektem)¹². Czynności, jakie w ramach kreowania oferty wykonuje pośrednik nieruchomości tzw. marketing „na ofercie” to przede wszystkim¹³:

- poprawienie przygotowanego wcześniej opisu nieruchomości,
- wykonanie profesjonalnych zdjęć nieruchomości,
- *home staging*,
- wykonanie planu przedstawiającego układ pomieszczeń bądź nagranie video.

Poprawienie przygotowanego na spotkaniu opisu nieruchomości skupia się między innymi na rozszerzeniu go o niezbędne dane techniczne i finansowe, a także informacji o kondycji budynku czy stan wyposażenia. Ważne jest także podkreślenie unikalnych cech i zalet nieruchomości, które wyróżniają ją spośród innych ofert na rynku. Dzięki temu potencjalni klienci będą mieli pełniejszy obraz i lepsze wrażenie na temat oferowanej nieruchomości, co może przyczynić się do szybszej sprzedaży lub wynajmu. Przy czym zwraca się szczególną uwagę na przygotowanie przyciągającego nagłówka i wskazanie najważniejszych cech nieruchomości.

Wykonanie zdjęć nieruchomości przez profesjonalnego fotografa, obejmuje fotografie wszystkich pomieszczeń, w tym wygląd nieruchomości z zewnątrz wraz z okolicą. W przypadku nieruchomości gruntowych mile widziane są zdjęcia wykonane z powietrza przy pomocy dronu, tak aby pokazać ją w całej okazałości, a także teren na jakim się znajduje. Fotografia jest pierwszą rzeczą, na którą zwraca uwagę potencjalny nabywca.

Umiejętne zaaranżowanie wnętrza nieruchomości tzw. *home staging*. Powinien przedstawiać nie tylko atuty, ale i funkcje poszczególnych pomieszczeń. Oprócz zadbania o ogólną czystość wnętrza, istotnym elementem jest odpowiednie zaprezentowanie okien, będących jednym z najważniejszych elementów mieszkania – kupujący zwracają uwagę na ich wielkość, materiał wykonania i rozmieszczenie, odpowiadające na oświetlenie nieruchomości. Dokładne ich umycie i wywieszenie ozdobnej zasłony dodaje atrakcyjności wnętrzu także na poziomie podświadomym. Należy pamiętać także o zapachu, klient wchodząc na prezentację mieszkania odbiera pierwsze wrażenie używając wszystkich zmysłów, nie tylko wzroku. Przykry zapach dymu tytoniowego, stęchlizny bądź wynikający z innych czynników, skutecznie doprowadzi do degradacji nieruchomości w oczach klienta.

¹² Z. Brzeziński, *Pośrednik na rynku nieruchomości...*, s. 128.

¹³ L. Kruszewski, *Jak skutecznie promować oferty nieruchomości?*, „Marketing i Reklama”, 2018, <https://lukaszkruszewski.pl/marketing-i-reklama/jak-skutecznie-promowac-oferty-nieruchomosci/> (dostęp: 28.04.2021).

W przypadku nieruchomości mieszkaniowych dodatkowym atutem przed prezentacją osobistą jest wizualizacja wnętrza tzn. plan przedstawiający układ pomieszczeń bądź nagranie video.

Przygotowana w ten sposób oferta stanowi bazę, do dalszej, szeroko rozumianej promocji nieruchomości. Podstawową operacją przy sprzedaży nieruchomości przez pośrednika, jest jej eksport na internetowe serwisy specjalistyczne. Na rodzimym rynku istnieje kilka kluczowych portali nieruchomościowych, a także znaczna część mniejszych portali lokalnych. Kluczową rolę w obecnych czasach stanowi także reklama na portalach społecznościowych, w szczególności na Facebooku. Działania marketingowo-reklamowe, a także promocja marki własnej, odznacza się tam wysoką skutecznością, przy równocześnie niskim nakładzie pieniężnym¹⁴.

Nieocenioną formą komunikacji pośrednika z potencjalnym nabywcą jest również tradycyjna reklama zewnętrzna, a dokładniej baner reklamowy. Zwraca on uwagę osób z najbliższego otoczenia. Pieszy przechodzący obok takiego komunikatu, może bezpośrednio przyjrzeć się oferowanej nieruchomości i zanim skontaktuje się z pośrednikiem, zweryfikować czy spełnia jego oczekiwania. Jest to odpowiednia forma reklamy dla grupy docelowej jakimi są osoby starsze, nie obsługujące portali internetowych lub osób szukających nieruchomości w swoim najbliższym otoczeniu¹⁵.

Wszystkie powyższe czynności mają doprowadzić do prezentacji osobistej nieruchomości, będącej półmetkiem w procesie sprzedaży – doświadczony przedstawiciel, jest na tym etapie o krok od finalizacji sprzedaży. Niemniej jednak działania promocyjne przedstawione powyżej nie będą skuteczne, jeżeli agent bądź biuro nieruchomości, nie zadba o swoją dobrą opinię. Polecenia klientów mają największą moc promocyjną. Profesjonalny pośrednik z racji swojego zawodu bierze czynny udział w życiu społeczności lokalnej i egzystuje w środowiskach opiniotwórczych. Pośrednik nieruchomości jako jeden z podmiotów – przedstawicieli na rynku nieruchomości – najintensywniej wykorzystuje narzędzia z zakresu reklamy i promocji osobistej. Dobry i wiarygodny wizerunek, a przy tym odpowiednie kompetencje są warunkiem do wykonywania tego zawodu¹⁶.

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ *Ibidem*.

¹⁶ E. Stachura, *Marketing na rynku nieruchomości*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2017, s. 166–168.

3. Kompetencje i znaczenie pośrednika na rynku nieruchomości – wyniki badania empirycznego

Pośrednik nieruchomości to zawód, który wymaga dużej wiedzy merytorycznej, znajomości prawa oraz obecnej sytuacji na rynku. Odpowiednie wykształcenie w tym zawodzie w dużym stopniu wpływa na jakość wykonywanych przez pośrednika usług. Predyspozycje do wykonywania zawodu agenta są ponadczasowe i nie zmieniły się na przestrzeni lat – nawet po deregulacji. Według literatury przedmiotu udział procentowy predyspozycji i zasobów do wykonywania zawodu pośrednika, prezentuje się następująco¹⁷:

- „10% – wiedza zawodowa i znajomość produktu czy usługi;
- 15% – umiejętności obsługi, tj. umiejętność przekonywania, prezentacji usługi, negocjacji, finalizowania transakcji;
- 25% – umiejętności osobiste, tj. komunikowanie się z klientem, słuchanie, zadawanie pytań oraz język ciała;
- 50% – automotywacja, czyli nastawienie, zaangażowanie, wiara w siebie i entuzjazm”

W celu sprawdzenia, które cechy są szczególnie ważne z punktu widzenia przedstawicieli pośredników nieruchomości, a także grupy osób będących przedstawicielami strony klienckiej, przeprowadzono badanie empiryczne. Określając temat badania autorka sformułowała problemy badawcze, zadając pytanie jakie kompetencje powinien posiadać kandydat na stanowisko pośrednika nieruchomości? Które z cech pośrednika są szczególnie ważne dla klienta? Czy pośrednictwo w obrocie nieruchomościami jest często wybieraną opcją sprzedaży, czy raczej klienci preferują sprzedaż indywidualną? Co odrzuca potencjalnego klienta od skorzystania z usług agenta?

Celem badania było sprawdzenie czy pośrednik nieruchomości to zawód potrzebny na rynku. Cele szczegółowe zostały sformułowane w następujący sposób:

- określenie kluczowych cech i kompetencji dobrego pośrednika;
- określenie głównej przyczyny braku chęci współpracy z pośrednikiem;
- sprawdzenie świadomości klienta, dotyczącej pracy jaką wykonuje się w zawodzie pośrednika nieruchomości;
- określenie sposobu poszukiwania pośrednika do sprzedaży/kupna nieruchomości;
- określenie czy według klientów transakcje zawierane przy pomocy pośrednika są bezpieczniejsze.

¹⁷ B. Ruszkiewicz, *Czy warto zostać pośrednikiem w obrocie nieruchomościami*, „EdukacjaPrawnicza.pl” 2013, nr 3 (141), <https://www.edukacjaPrawnicza.pl/czy-warto-zostac-posrednikiem-w-obrocie-nieruchomosciami/> (dostęp: 05.05.2021).

Opis badania:

Wielkość próby n=186

Metoda doboru próby: nielosowa

Termin realizacji badania 10.11 - 18.12.2020r

Metoda badania: CAWI

Jednostka badana: pośrednicy i inne zawody

Charakterystyka próby

Tabela 1. Charakterystyka próby wg podziału na grupy

grupa	liczba odpowiedzi	% odpowiedzi
pośrednik nieruchomości	80	43%
inny zawód	106	57%
ogółem	186	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania empirycznego.

Podsumowując wyniki badania, można odpowiedzieć na postawiony problem główny: „Czy pośrednik nieruchomości to zawód potrzebny na rynku?“, a także na postawione problemy szczegółowe, z których wnioski zostaną podane w pierwszej kolejności.

1) Kluczowe cechy i kompetencje dobrego pośrednika

Respondenci w kilku pytaniach odpowiadali, jacy powinni być kandydaci do pracy w charakterze pośrednika nieruchomości. Zdecydowana większość zaznaczyła, że najważniejszymi cechami są zaangażowanie w pracę i wiedza merytoryczna. W innym pytaniu zaznaczyli także, że pośrednicy powinni posiadać kompetencje miękkie, jakimi są m.in. wysoka kultura osobista, komunikatywność, zdolności empatyczne. Najmniejsze znaczenie okazała się mieć punktualność, na którą uwagę zwróciło tylko 1% ankietowanych.

Zawód agenta nieruchomości jest dla osób dynamicznych, otwartych i niezrażających się niepowodzeniami. Ponadto dla wielu klientów kompleksowa obsługa przez agenta jest bardzo ważna (m.in. doradztwo kredytowe, rzeczoznawstwo). Jeżeli sam nie posiada takich kwalifikacji, to mile widziana jest współpraca z osobą kompetentną, do której pośrednik mógłby się zwrócić w imieniu swojego klienta. Kompleksowość usługi zwiększa zadowolenie klienta i skraca czas związany z poszukiwaniem doradcy na własną rękę, a co za tym idzie – transakcja przebiega sprawniej.

2) Główne przyczyny braku chęci współpracy z pośrednikiem

W pytaniu, które identyfikowało ten problem była możliwość udzielenia wskazania więcej niż jednej przyczyny. Pomijając odpowiedź z grupy pośredników, którzy w 100% określili, że nie potrzebują pomocy w sprzedaży w związku z własnym doświadczeniem w tej dziedzinie, zaznaczono także – zbyt wysoką prowizję. Spojrzano więc z perspektywy klientów, przyznając się tym samym do często zawyżonych cen świadczonych przez nich usług, często nieadekwatnych do jakości. Tak jak przewidywała grupa pośredników, pozostali respondenci właśnie na koszty prowizji zwrócili największą uwagę. (81%). Na drugim miejscu respondenci zaznaczyli, że posiadają własne doświadczenie w sprzedaży (28,6%) choć sami nie wykonują zawodu agenta nieruchomości. Trzecie miejsce (23,8%) uzyskały odpowiedzi „złe doświadczenia z pośrednikami” i „złe opinie o pośrednikach wśród moich znajomych”

3) Świadomość klienta, dotycząca pracy, jaką wykonuje się w zawodzie pośrednika nieruchomości

Wyniki z badania ukazały, że znaczna część badanych (70,8%) spoza branży nieruchomości nie wie, co należy do obowiązków pośrednika po podpisaniu umowy. Jest to ważna informacja dla samych agentów, którzy powinni przyłożyć większą uwagę do informowania swoich klientów, jakie usługi wchodzi w skład otrzymywanej prowizji. Pozwoli to uniknąć nieporozumień w przyszłości i określić wysokość wynagrodzenia adekwatną do pracy pośrednika.

4) Sposób poszukiwania pośrednika do sprzedaży/kupna nieruchomości

Wyniki określiły, że zarówno w przypadku zakupu, jak i sprzedaży nieruchomości, w poszukiwaniu dobrego pośrednika największe znaczenie miało polecenie przez inną osobę. Polecenie może mieć charakter osobisty bądź jako opinie np. w Internecie (Internet zajmował drugą pozycję wśród ankietowanych). Ludzie polecają to, co dobre, jest to niewątpliwie jeden z najstarszych i najbardziej zaufanych sposobów pozyskiwania nowych klientów.

5) Stosunek klientów do transakcji zawieranych przy pomocy pośrednika

Transakcje zawierane przy pomocy pośrednika zostały uznane za bezpieczniejsze przez 88,7% ankietowanych. Może mieć to związek z pewną niewiedzą klientów dotyczącą funkcjonowania rynku nieruchomości, nieznajomości przepisów i innych działań związanych z kupnem/sprzedażą. Ponadto pośrednik jako osoba, która na bieżąco śledzi i analizuje rynek jest w stanie realnie ocenić, czy wartość danej nieruchomości nie jest zawyżona i ustrzec swojego klienta przed stratą.

Pytanie kończące „Czy pośrednik nieruchomości to zawód potrzebny na rynku?” było jednocześnie głównym problemem badania. Zostało ono zadane respondentom celowo po pytaniach, które pozwoliły na zastanowienie się nad

ważnymi kwestiami związanymi ze sprzedażą jak i samym zawodem pośrednika. Respondenci mieli okazję przekonać się, że nie każdą kwestię związaną z nabyciem nieruchomości są w stanie rozważyć bez pomocy osoby doświadczonej m.in. sprawdzenie stanu prawnego nieruchomości, skompletowanie odpowiednich dokumentów, ustalenie adekwatnej ceny do panujących na rynku, a także odpowiednie skonstruowanie oferty i prezentacja nieruchomości. Po odpowiedzeniu na szereg pytań badani respondenci w większości (87,1%) odpowiedzieli, iż pośrednik nieruchomości to zawód potrzebny na rynku, w tym 96,3% pośredników i 80,2% konsumentów. Nie miało zdania na ten temat 8,1% wszystkich respondentów, a przecząco odpowiedziało 4,8% badanych (w tym 1,3% w segmencie pośredników i 13,2% w segmencie konsumentów).

Podsumowanie

Celem artykułu było przedstawienie istoty działalności pośrednika na rynku nieruchomości, a także opisanie kluczowych kompetencji jakie powinien posiadać kandydat na to stanowisko. Autorka zaprezentowała także wyniki badania, które miało na celu sprawdzenie, jakie podejście do tej działalności mają osoby nie będące pośrednikami oraz ich świadomość dotyczącą pracy, jaką wykonuje się w tym zawodzie.

Podsumowując rozważania na temat istoty działalności pośrednika na rynku nieruchomości, można sformułować następujące wnioski:

- pośrednik nieruchomości to zawód interdyscyplinarny, wymagający odpowiednich kompetencji i wiedzy na temat rynku;
- zaangażowanie w pracę i wiedza merytoryczna to według badanych najważniejsze cechy wyróżniające dobrego pośrednika, jednak wzorowy kandydat powinien mieć przy tym bardzo dobrze rozwinięte kompetencje miękkie;
- ponad połowa badanych przy podpisywaniu umowy pośrednictwa nie wie, jakie czynności należą do obowiązków agenta nieruchomości, a w konsekwencji – nie wiedzą, za jakie poszczególne usługi płać prowizję;
- wysokie koszty prowizji są główną przyczyną braku chęci współpracy z pośrednikiem nieruchomości;
- według badanych pośrednik nieruchomości jest zawodem potrzebnym na rynku.

Bibliografia

- Bryx M., *Rynek nieruchomości. System i funkcjonowanie*, Poltext, Warszawa 2006.
Brzeziński Z., *Pośrednik na rynku nieruchomości*, Poltext, Warszawa 2002.

- Janczak T., *Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami w Polsce* – praca doktorska, Uczelnia Łazarskiego Wydział Prawa i Administracji, Warszawa 2018.
- Kruszewski L., *Jak skutecznie promować oferty nieruchomości?*, „Marketing i Reklama” 2018, <https://lukaszkruszewski.pl/marketing-i-reklama/jak-skutecznie-promowac-oferty-nieruchomosci/>.
- Kucharska-Stasiak E., *Nieruchomość w gospodarce rynkowej*, PWN, Warszawa 2006.
- Ruszkiewicz B., *Czy warto zostać pośrednikiem w obrocie nieruchomościami*, „EdukacjaPrawnicza.pl” 2013, nr 3(141), <https://www.edukacjaprawnicza.pl/czy-warto-zostac-posrednikiem-w-obrocie-nieruchomosciami/>.
- Słownik języka polskiego*, t. 3, PWN, Warszawa 2003.
- Stachura E., *Marketing na rynku nieruchomości*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2017.
- Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. 2013, poz. 829).
- Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz. U. 1997 Nr 115, poz. 741).

Streszczenie

Aktualna sytuacja na rynku nieruchomości generuje wiele pytań i niepewności wśród jego uczestników. Ze względu na specyfikę rynku i powstałe wyzwania, wymaga się od doradców profesjonalnej obsługi i odpowiedniej wiedzy. Artykuł przedstawia wybrane informacje dotyczące istoty działalności pośrednika na rynku nieruchomości, jego roli związanej z transakcjami rynkowymi, narzędzia komunikacji z otoczeniem, kluczowe kompetencje, a także wyniki badania empirycznego przedstawiającego jak zawód pośrednika nieruchomości jest odbierany przez społeczeństwo.

Słowa kluczowe: pośrednik, nieruchomości, kompetencje, komunikacja, oferta

THE ESSENCE OF THE INTERMEDIATE'S ACTIVITIES ON THE REAL ESTATE MARKET

Summary

The current situation on the real estate market generates many questions and uncertainties among its participants. Due to the specificity of the market and the resulting challenges, professional service and appropriate knowledge are required from advisors. The article presents selected information on the essence of a real estate broker's activity, its role related to market transactions, communication tools with the environment, key competences, as well as the results of an empirical study showing how the profession of a real estate broker is perceived by the society.

Keywords: broker, agent, real estate, competence, communication, offer