



## INTELEKTUALUS MIESTAS IR INTERNETINĖ NEKILNOJAMOJO TURTO DAUGIAKRITERINĖ DERYBINĖ SPRENDIMŲ PARAMOS SISTEMA

Artūras Kaklauskas<sup>1</sup>, Vita Urbanavičienė<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Statybos ekonomikos ir nekilnojamojo turto vadybos katedra, Vilniaus Gedimino technikos universitetas,  
Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius-40, Lietuva. El. paštas Arturas.Kaklauskas@st.vtu.lt

<sup>2</sup> Studijų direkcija, Vilniaus Gedimino technikos universitetas,  
Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius-40, Lietuva. El. paštas vitaur@adm.vtu.lt

Įteikta 2005-04-25; priimta 2005-09-15

**Santrauka.** Straipsnio autoriai kartu su kitais VGTU mokslininkais dalyvauja tarptautiniame projekte „INTELCITIES“ ir pristato internetinę nekilnojamojo turto daugiakriterinę derybinę sprendimų paramos sistemą (NT-DSPS). „INTELCITIES“ projekto tikslas – sujungti elektroninės vyriausybės ir planavimo sistemų pažangias žinias bei patirtį ir skatinti miesto gyventojus naudotis elektroninėmis paslaugomis. Internetinėje nekilnojamojo turto daugiakriterinėje derybinėje sprendimų paramos sistemoje naudojami alternatyvų sudarymo, daugiakriterinės analizės ir derybų moduliai, kurie besiderančioms šalims leidžia adekvačiau įvertinti savo poreikius ir galimybes bei suprasti kompromiso galimybes pasiekti abipusiam išlošiumi. NT-DSPS leidžia atlikti tokias funkcijas: nekilnojamojo turto alternatyvų paieška, alternatyvų suradimas ir pirminės lyginamosios lentelės sudarymas, daugiakriterinė alternatyvų analizė; realiais elektroniniais skaičiavimais pagrįstos derybos; efektyviausio nekilnojamojo turto pirkimo varianto nustatymas. Trečioje straipsnio dalyje aprašomi tradicinių nekilnojamojo turto derybų principai ir „Patrauklios alternatyvos“, „Vilkinimo ir sukrėtimo“, „Lyginamosios vertės“, „Trečiosios šalies“, „Nėra daugiau pinigų“ bei „Pasitraukimo“ taktikos. Ateityje planuojama į NT-DSP sistemą įdiegti daugiau tradicinių derybų principų, kadangi visų straipsnyje nagrinėjamų pagrindinių derybų principų ir taktikų išmanymas bei pritaikymas leidžia pirkėjui sėkmingai derėtis dėl mažesnės nekilnojamojo turto kainos.

**Raktažodžiai:** intelektualus miestas, daugiakriterinė internetinė nekilnojamojo turto derybinė sprendimų paramos sistema, nekilnojamojo turto derybų taktikos.

## INTELCITY AND MULTIPLE CRITERIA WEB-BASED NEGOTIATION DECISION SUPPORT SYSTEM FOR REAL ESTATE

Artūras Kaklauskas<sup>1</sup>, Vita Urbanavičienė<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Construction Economics and Property Management,  
Vilnius Gediminas Technical University, Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius-40, Lithuania  
E-mail: Arturas.Kaklauskas@st.vtu.lt

<sup>2</sup> Studies Department, Vilnius Gediminas Technical University, Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius-40, Lithuania  
E-mail: vitaur@adm.vtu.lt

Received 25 April 2005; accepted 15 September 2005

**Abstract.** The authors of this paper together with the other VGTU scientists participate in the international project INTELCITIES and present Multiple Criteria Web-Based Negotiation Decision Support System for Real Estate (NDSS-RE). INTELCITIES project is a research and development project that aims to pool advanced knowledge and experience of e-government, planing systems and citizen participation. NDSS-RE includes a decision support tool based on the methods of alternative generation and multiple criteria analysis that enable negotiating parties to evaluate their

systems of preferences and recognize opportunities for trade-off between differently valued objectives and joint gains. At present the developed NDSS-RE allows for the performance of the following functions: search for real estate alternatives; finding out alternatives and making an initial negotiation table; multiple criteria analyses of alternatives; negotiation based on real calculations; determination of the most rational real estate purchase variant on the ground of characteristics describing effectiveness of the analysed alternatives. The third part of the paper deals with traditional negotiation principles and describes negotiation tactics, such as “The Attractive Alternative”, “The Stall and Jolt”, “The Comparative Value”, “The Third Party”, “The No More Money” and “The Walk Away” tactics. More traditional negotiation principles and tactics have been planned to integrate in future concerning the described NDSS-RE system because the knowledge and implementation of all the above mentioned tactics and principles lead to more successful negotiation for the lowest possible price buying real estate.

**Keywords:** intelcity, Web-based negotiation decision support system for real estate, real estate negotiation tactics

## 1. Įvadas

Vilniaus miestas kartu su kitais 17 Europos miestų dalyvauja tarptautiniame projekte „INTELCITIES“ („Intelektualūs miestai“). Šiuo projektu siekiama sukurti integruotą kompleksą tarpusavyje veikiančių elektroninės vyriausybės paslaugų, kuriomis galėtų naudotis visi miesto gyventojai. E. vyriausybė suteikia galimybę šalies gyventojams ir verslui gauti vyriausybės paslaugas naudojant skaitmenines technologijas (internetą, mobiliuosius telefonus ir kt.).

Lietuvoje e. vyriausybę buvo numatyta kurti keturiais etapais. Pirmuoju etapu buvo planuota pradėti teikti internetu viešos informacijos paslaugas. Antruoju etapu buvo numatyta vykdyti dalines operacijas, valstybės institucijos naudojo iš dalies automatizuotas formas ir klausimynus, kuriuos galima užpildyti ir išspausdinti. Trečiuoju etapu buvo kuriamas iš dalies interaktyvus lygmuo, įgyvendinta naudotojo tapatybės atpažinimo funkcija, kad jis galėtų pateikti klausimus valstybės institucijoms, o šios galėtų pateikti užklausei atsakymus. Tačiau šiuo etapu valstybės institucijų paslaugos vis dar buvo teikiamos ne elektroniniu būdu. Ketvirtuoju etapu buvo numatyta sukurti visą interaktyvią sistemą: užklausus elektroniniu būdu bus gautas galiojantis elektroninis atsakymas ar paslauga. Vyriausybės memorandumė numatytas tikslas – įgyvendinti e. vyriausybės veiklą ketvirtuoju etapu.

E. vyriausybės paslaugos skirstomos į dvi grupes – paslaugas žmonėms ir paslaugas verslui. ES valstybės narės sutarė dėl 20 pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašo, 12 paslaugų skirta piliečiams, 8 – verslui. Tarp šių paslaugų – ne tik galimybė internetu užpildyti pajamų deklaracijas, bet ir registruoti automobilį, prašyti statybų leidimo; taip pat priėmimas į aukštojo mokslo įstaigas, universitetus, naujos įmonės registravimas ir darbuotojų socialinio draudimo įmokos [1].

Lietuvai „INTELCITIES“ projekte atstovauja Vilniaus Gedimino technikos universitetas. VGTU mokslininkų sukurta internetinė nekilnojamojo turto daugiakriterinė derybinė sprendimų paramos sistema (NT-DSPS) yra viena iš jau įgyvendintų projekto „INTELCITIES“ išraiškų. Šia sistema siekiama pateikti reikalingą deryboms informaciją

apie nekilnojamojo turto objektus bei vesti elektronines derybas. Straipsnyje pristatomi kiti derybiniai principai, kuriuos planuojama įgyvendinti šiame projekte. Derybiniai principai bus taikomi sistemiškai, t. y. NT-DSP sistema egzistuos kartu su tradicinėmis derybomis.

## 2. Pagrindiniai projekto „Intelektualus miestas“ tikslai

Pagrindinis projekto „INTELCITIES“ tikslas – sukurti integruotą kompleksą e. vyriausybės paslaugų, tenkinančių ne tik miesto gyventojų, bet ir įvairių organizacijų poreikius. Bus sudarytos galimybės interaktyviu būdu visiems gauti išsamią informaciją apie viską, kas vyksta mieste [2].

Tai sustiprins:

- kasdienį miesto gyventojų ir komercinių įmonių poreikį bei reikalavimą 24 valandas per parą turėti galimybę naudotis operacinėmis miesto paslaugomis;
- efektyvesnį miesto valdymą bei administravimą, integruojant funkcijas ir paslaugas miesto valdžios įstaigose, regioninėse ir nacionalinėse vyriausybės tarnybose, tarp komunalinių ir transporto sistemos paslaugų teikėjų bei miesto gyventojų/NVO tinkluose;
- pažangesnius ir efektyvesnius miesto planavimo siūlymus patikimiau modeliuoti miestą taikant pažangius vizualizacijos ir prognozių būdus, sudarančius sąlygas miesto gyventojams ir komercinėms įmonėms svariau prisidėti prie miesto planavimo, spręsti, kaip suplanuoti pokyčiai mieste pakeis jų gyvenimą.

Tuo pat metu projektas išryškina pagrindinius žmogiškuosius veiksnius. Bus siekiama užtikrinti, kad visi gyventojai, nepaisant lyties, amžiaus, etniškumo ir nedarbinumo, galėtų naudotis paslaugomis tokiais būdais, kurie plėstų jų žinias apie miestą. Galiausiai projektu siekiama užtikrinti žmonių galimybę naudotis šiomis paslaugomis, kad jie būtų aktyvesni informacinės visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros dalyviai.

Naujos elektroninio miestų valdymo formos ir didesnis visuomenės įtraukimas sustiprins miestų gyventojų bei ko-

mercinių įmonių galimybę naudotis paslaugomis, siekti ES politikos „Žinių visuomenės“ tikslo iki 2010 m.

### 3. Internetinė nekilnojamojo turto daugiakriterinė derybinė sprendimų paramos sistema

Internetinėje nekilnojamojo turto daugiakriterinėje derybinėje sprendimų paramos sistemoje (NT-DSPS) naudojami alternatyvų sudarymo, daugiakriterinės analizės ir derybų moduliai, kurie derybininkams šalims leidžia adekvačiau įvertinti savo poreikius ir galimybes bei suprasti kompromiso galimybes, padedančias pasiekti abipusės naudos. Sistema leidžia dalyviui grafiškai sekti su skirtingais agentais/pirkėjais vienu metu vykstančias derybas, peržvelgti įvairius siūlymus. Elektroniniu paštu derybininkai gali detaliau išdėstyti savo poziciją pagrindžiančius argumentus. Derybų pažanga gali būti pateikiama grafiškai. Pirkėjai ir pardavėjai gali priimti sprendimus remdamiesi išsamesne, kruopščiau kiekybiškai ir kokybiškai įvertinta informacija (nekilnojamojo turto alternatyvų prioritetiškumas, naudingumo laipsnis ir rinkos vertė) ir sistemos pateiktomis rekomendacijomis. Šiuo atveju šalys ne tik gali pasiekti bendradarbiavimo tikslų taip, kad nebūtų pralaimėjusių, bet gali optimizuoti abipusį laimėjimą.

Derybų metu visos derybose dalyvaujančios šalys viena su kita automatiškai sujungiamos internetu ir gali keistis siūlymais. Patikimai ir saugiai saugomi asmeniniai ir konfidencialūs duomenys. Tai akivaizdus privalumas tais atvejais, kai derybų partneriai yra toli vienas nuo kito, kai jiems sunku organizuoti susitikimus. Derybų rezultatų nauda priklauso nuo bendravimo veiksmingumo, nuo keitimosi išsamia informacija ir naudojimosi intelektualia parama taikant NT-DSPS.

Šiuo metu NT-DSPS leidžia atlikti tokias funkcijas:

- **Nekilnojamojo turto alternatyvų paieška.** Klientas gali atlikti alternatyvų paiešką įvairių nekilnojamojo turto agentų duomenų bazėse. Tai įmanoma dėl to, jog tam tikru lygiu naudojamos standartizuotos duomenų pateikimo formos. Toks standartizavimas sudaro sąlygas gauti reikiamą informaciją apie nekilnojamąjį turtą.
- **Alternatyvų radimas ir pirminės lyginamosios lentelės sudarymas.** Vartotojai nurodo reikalavimus ir apribojimus ieškomam nekilnojamajam turtui (pavyzdžiui, didžiausia nekilnojamojo turto kaina ir mažiausias jo bendrasis ar gyvenamasis plotas), o sistema pradeda informacijos apie konkrečius nekilnojamojo turto objektus paiešką, pateikdama užklausas įvairiems prie interneto prisijungusiems agentams. Sistema atlieka nuobodžias, daug laiko atimančias ir nuolat kartojamas užduotis: ji ieško informacijos duomenų bazėse, ją išrenka ir filtruoja ir vėliau reikiamu formatu perduoda vartotojui. Informa-

cijos apie konkretų nekilnojamojo turto objektą paieškos rezultatai pateikiami lyginamojoje lentelėje (1 pav.), kurioje gali būti pateikiamos tiesioginės nuorodos į agentų tinklalapius. Informaciją pateikus tokioje lyginamojoje lentelėje lengviau atlikti daugiakriterinius lyginimus, ir jie tampa veiksmingesni.

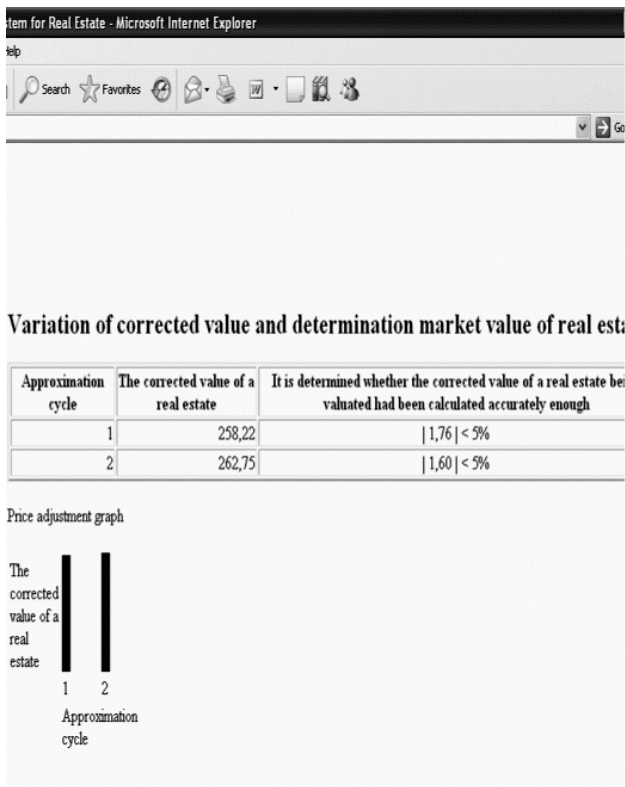
- **Daugiakriterinė alternatyvų analizė.** Nekilnojamojo turto paieškos ir pirkimo sprendimų priėmimo metu klientas turi išnagrinėti daugybę alternatyvų. Kiekviena iš jų yra susijusi su nemažu informacijos kiekiu (ekonominiai, kokybės (architektūros, estetinės, komforto), infrastruktūros, techniniai, teisiniai, technologiniai ir kiti veiksniai). Remiantis surinkta informacija ir sudaryta lyginamąja lentele atliekama daugiakriterinė alternatyvų analizė. Atliekdamas šią analizę pirkėjas (agentas) nustato analizuojamų nekilnojamojo turto alternatyvų pirminį prioritetą, naudingumo laipsnį ir rinkos vertę (2 pav.).

- **Realiaisiais elektroniais skaičiavimais pagrįstos derybos.** Derybų metu pirkėjas ir pardavėjas, naudodami NT-DSPS, gali pakartotinai skaičiuoti nekilnojamojo turto alternatyvų prioritetiškumą, naudingumo laipsnį ir rinkos vertę. Šie skaičiavimai atliekami remiantis derybų metu gautomis nekilnojamojo turto alternatyvas apibūdinančiomis charakteristikomis (kriterijų sistema, reikšmės ir reikšmin-

No.	Criteria under evaluation	Measuring units of criteria	* Weights of criteria	48	49	50	51	52	53
1	Age	years	- 0,0537	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	Quality of decoration (interior)	grades	+ 0,1227	0,0175	0,0175	0,0175	0,0158	0,0018	0,0000
3	Architectural style	grades	+ 0,0740	0,0112	0,0045	0,0078	0,0078	0,0101	0,0000
4	Central heating	grades	+ 0,0066	0,0000	0,0000	0,0000	0,0014	0,0014	0,0000
5	Gas	grades	+ 0,0322	0,0032	0,0032	0,0032	0,0032	0,0032	0,0000
6	Electric power	grades	+ 0,0184	0,0022	0,0022	0,0022	0,0022	0,0019	0,0000
7	Dwelling territory	grades	+ 0,0033	0,0003	0,0004	0,0004	0,0003	0,0003	0,0000
8	External decoration	grades	+ 0,1032	0,0137	0,0121	0,0137	0,0137	0,0106	0,0000
9	Thermal	grades	+ 0,2570	0,0966	0,0845	0,0724	0,1086	0,0845	0,0000

1 pav. Alternatyvų suradimas ir pirminės lyginamosios lentelės sudarymas

Fig 1. Finding out of real estate alternatives and making of a comparative table



2 pav. Pasirinkto nekilnojamojo turto rinkos vertės nustatymas

Fig 2. Determination market value of the selected real estate

gumai). Atsižvelgiant į gautus rezultatus sudaroma galutinė lyginamoji lentelė.

Toliau pateikiamas NT-DSP sistemos derybinio laiško pavyzdys:

„Gerb. Pardavėjau,

Atlikę 3 kambarių butų paiešką, gavome 84 pasiūlymus. Jūsų pasiūlymas mums iš dalies tinka. Tačiau atlikus visų 3 kambarių butų analizę (žiūrėti [http://dss.vtu.lt/real estate/](http://dss.vtu.lt/real%20estate/)) Jūsų pasiūlymas pagal siūlomas sąlygas (kaina, kokybė ir pan.) pagal prioritetiškumą yra 8. Taip pat pagal atliktus rinkos vertės skaičiavimus (žiūrėti [http://dss.vtu.lt/real estate/index.asp/](http://dss.vtu.lt/real%20estate/index.asp/)) nustatyta, kad Jūsų 3 kambarių buto rinkos vertė yra 180 000 litų, o ne 215 000 litų, kaip Jūs prašote. Taigi remdamiesi atliktais skaičiavimais siūlome Jūsų nekilnojamojo turto kainą sumažinti 15 %. Galbūt pateikti skaičiavimai (kriterijų sistema, kriterijų reikšmės ir reikšmingumai) neišsamiai perteikia susidariusią situaciją. Todėl turite galimybę argumentuotai keisti Jūsų nekilnojamojo turto apibūdinančią informaciją (kriterijų sistema, kriterijų reikšmės ir reikšmingumai). Jūsų atliktus pakeitimus ir gautus rezultatus NT-DSPS automatiškai atsiųsime mums, o mes, remdamiesi jais, artimiausiu metu priimsime sprendimą.

Pagarbiai

Pirkėjas“

- **Efektyviausio nekilnojamojo turto pirkimo varianto nustatymas**, remiantis nagrinėjamas alternatyvas išsamiai apibūdinančiomis charakteristikomis (prioritetu, naudingumo laipsniu ir rinkos verte). Remiantis sudaryta galutinė lyginamoji lentelė, naudojant NT-DSPS, atliekama daugiakriterinė nekilnojamojo turto pirkimo alternatyvų analizė ir nustatoma efektyviausia.
- **Rekomendacijų nekilnojamojo turto brokeriui pateikimas**. NT-DSPS yra vartotojų poreikių analizės modelis. Sistema kaupia informaciją apie tai, kokie nekilnojamojo turto objektai yra populiariausi. Populiarumas nustatomas remiantis tuo, kiek vartotojų kiek laiko domisi konkrečiu objektu. Remiantis šia informacija pardavėjui siūloma sumažinti ar padidinti parduodamo nekilnojamojo turto vertę, teikiami kiti patarimai.

#### 4. Derybų principai ir taktikos perkant nekilnojamojį turtą

Viena iš NT-DSP sistemos funkcijų – nustatyti nekilnojamojo turto rinkos vertę. Tai yra labai aktuali funkcija nekilnojamojo turto pirkėjams (kaip ir visoms kitoms suinteresuotoms nekilnojamojo turto prekyba pusėms). Kad ir kurią derybų taktiką pirkėjas naudotų, siekdamas nusiderėti mažiausią kainą už perkamą nekilnojamojį turtą, jam visada būtina labai gerai žinoti nekilnojamojo turto rinkos vertę. Nuo to tiesiogiai priklauso derybų sėkmė.

Ateityje planuojama į NT-DSP sistemą įgyvendinti ir kitus tradicinių derybų principus ir taktikas, kurie leis pirkėjui sėkmingai derėtis dėl nekilnojamojo turto kainos.

Siekdamas nusiderėti mažiausią perkamo nekilnojamojo turto kainą pirkėjas turi turėti aiškų derėjimosi planą, daug informacijos, kuria bus vadovaujama derybų metu, ir jo užrašuose jau turi būti išnagrinėti šie klausimai:

- Sąrašas reikalavimų, kuriuos planuojamas pirkti būstas būtinai privalo atitikti.
- Kokiems tikslams teikiama pirmenybė, kokius tikslus galima paaukoti dėl mažesės kainos.
- Sąrašas veiksnių, dėl kurių būstas tikrai nebus perkamas.
- Pageidaujama būsto vieta (miesto rajonas ar kaimynystė), sužymėta pagal pirmumą.
- Bendra informacija apie mokyklą, infrastruktūrą, plėtros planą, vyraujančias amžiaus grupes ir kita dominanti informacija apie pasirinktas vietas.
- Pavyzdžiai prašomų kainų už būstą ir faktinių kainų, už kurias jie buvo parduoti (kuo naujesnė informacija), trumpas turto aprašas (kiek kambarių, kokia virtuvė, ar yra garažas ir pan.).
- Priimtina pirkimo suma.
- Didžiausia suma, už kurią būtų galima pirkti (tu

atveju, jei pasitaikytų išskirtinis nekilnojamasis turtas, per geras praleisti progą jį įsigyti).

Sėkmė derybose, siekiant nusiderėti galimą mažiausią kainą, labai priklauso nuo per pasiruošimo laikotarpį surinktos informacijos kiekio ir vertės. Informacija turi būti renkama visais įmanomais būdais ir iš visų įmanomų šaltinių. Kuo daugiau pirkėjas sukaups informacijos, tuo geriau apgins savo interesus ir pinigus [3].

Pirkėjas turi išsiaiškinti, kokie pagrindiniai veiksniai daro įtaką būsto kainoms. Labai didelę įtaką būsto kainoms ir jų dinamikai turi vieta, t. y. gyvenamasis rajonas ir jo prestižas. Svarbią reikšmę rajono būsto vertei turi jo plėtros perspektyvos. Tam tikros vietovės pasikeitimai gali smarkiai pakoreguoti aplinkinių rajonų būstų paklausą, pasiūlą bei rinkos kainas. Rajonai su gera infrastruktūra (darbas, transportas, socialinis ir buitinis aptarnavimas), palyginti su prastesnės infrastruktūros rajonais, turi nemažų pranašumų. Žmonės pageidauja, kad aplinka atitiktų ir pabrėžtų jų socialinį statusą. Todėl net visai vienodi būstai gali būti vertinami skirtingai, atsižvelgiant ne tik į miesto rajoną, bet ir namo aplinką [4].

Prieš perkant būtina žinoti faktus, kas buvo parduota pasirinktoje vietovėje ir už kokią kainą. Reikia susižinoti, kas šiuo metu yra rinkoje ir už kokią kainą parduodama, išsiaiškinti, už kokią kainą iš tikrųjų buvo parduota (čia, kaip būsimam klientui, gali padėti ir nekilnojamojo turto agentūra). Pastebėję užrašą „Parduodama“ kaimynams galite pateikti keletą rūpimų klausimų. Kaimynai dažniausiai daug daugiau žino apie pardavėjo motyvus (ir priežastis) bei nekilnojamojo turto istoriją, nei apie tai gali papasakoti nekilnojamojo turto agentas.

Pardavėjai labai nenoriai pasakoja apie tai, kodėl jie parduoda savo nuosavybę. Žinant tą aplinkybę, kad jie nori kuo brangiau parduoti savo būstą, tai yra visiškai suprantama.

Gali būti, kad pardavėjas turi skolų ir skuba parduoti. Galbūt yra problemų, susijusių su kaimynyste arba pačiu namu, galbūt planuojama visiškai šalia arba iki garso girdimumo ribos nutiesti greitkelį; galbūt šalimais vyksta kokių nors nepalankių pokyčių, gal suplanuota pastatyti naują gamyklą šalia esančiose pievose, galbūt šioje vietovėje padaugėjo nusikaltimų.

Tai yra svarbūs klausimai, į kuriuos būtina sužinoti atsakymus prieš perkant nekilnojamojį turtą.

Pirkėjams nepasiseka apsiginti ne tik nuo iškraipytų tvirtinimų, gudrybių ir triukų, kuriais piktnaudžiaujama, bandant jiems brangiau parduoti nekilnojamojį turtą, bet dažnai jie ir patys pakenkia sau tuo, ką savo noru pasako ir padaro [5].

Beveik visada žmonės į nekilnojamojo turto agentą žiūri kaip į gerą draugą – patikimą žmogų, kuriam gali atskleisti savo mintis. Tokie tarpusavio santykiai, sužadinantys pirkėjo atvirumą, agentams naudingi. Prisidengiama tuo, kad

pirkėjo atvirumas paskatins geresnį aptarnavimą. Niekada nereikia atskleisti agentui ar pardavėjui tikrosios pinigų sumos, kurią planuojama išleisti pirkiniui, niekada nereikia sakyti ar parodyti to, kas vėliau gali būti panaudota prieš pirkėją ir jis galiausiai brangiau nupirks nekilnojamojį turtą.

Agentai ir pardavėjai apie pirkėją sprendžia ir jį vertina pagal tai, ką pirkėjas kalba, daro ir kaip bendrauja. Jie formuoja savo įspūdį apie pirkėją ir parenka pardavimo taktiką.

Derybų sėkmė priklauso nuo to, ką kita pusė įsivaizduoja apie priešingą pusę esant tikra ir visai nesvarbu, kaip iš tikrųjų yra. Pirkėjas, apgalvotai formuodamas kitos šalies nuomonę apie save reikalinga linkme, kontroliuoja situaciją [6].

Kad neatskleistų savo tikrosios pozicijos, pirkėjas, kiekvieną kartą su agentu apžiūrinėdamas parduodamus namus, turėtų paklausti agento keleto dalykų, net jeigu tas būstas jo nedomina. Be to, jis visada turėtų kontroliuoti savo žodinius ir nežodinius signalus, siunčiamus agentui, kad neišsiduotų. Pirkėjas turi pateikti tokius klausimus, kad agentas turėtų pasukti galvą norėdamas į juos atsakyti. Būtina reikalauti tiesaus atsakymo į savo klausimus be jokių išsiskubinimų ir išvedžiojimų. Kai būstas pirkėją domina, reikia pateikti specifinių klausimų ir siekti specifinių atsakymų, visada patikrinti atsakymus ir priimti tik tikrus faktus, o ne nuomones, spėjimus, apibendrinimus ar vertinimus.

Agentas, investavęs savo laiką, energiją ir pastangas į nekilnojamojo turto pardavimą, jaučia privalęs už tai gauti atlygį.

Vadinasi, kuo daugiau laiko pirkėjas praleidžia diskutuodamas, derėdamasis, svarstydamas, siūlydamas savo kainą ir apžiūrinėdamas būstą kartu su agentu, tuo labiau jo įtaka didėja, jo pozicija stiprėja, kartu auga galimybė sudaryti palankesnį sandorį, kadangi agentas turtą tikisi parduoti.

Verta įsidėmėti, kad bet kuriam pardavėjui ir agentui pirkėjo pinigų reikia labiau, negu pirkėjui reikia įsigyti tam tikrą būstą. Ir jie nori parduoti jį kuo greičiau. Dėl to pirkėjo pozicija yra stipresnė. Jam nereikia skubėti. Jis visada gali rinktis ir derėtis.

Pirmiausia, norėdamas sėkmingai derėtis, pirkėjas turi atrodyti rimtai pasiruošęs pirkti. To galima pasiekti agentui ar pardavėjui aiškiai parodant, kad pasiūlymo pirkti kaina grindžiama vienu iš dviejų (arba abiem) veiksniais: tuo, kad pirkėjo siūloma kaina yra gera kaina (kiek, pirkėjo nuomone, šis parduodamas nekilnojamas turtas yra vertas), arba faktų, kad pirkėjas neišgali mokėti didesnės kainos. Galima susieti abu veiksnius, norint argumentuoti pirkėjo siūlomą „teisingą“ kainą.

Abu atvejai, be abejo, bus taktinės pozicijos. Jie nebūtinai turi atspindėti tikrąjį pirkėjo mąstymą ar poziciją.

Sumanus nekilnojamojo turto pirkėjas turi išmanyti nors

keletą nesudėtingų, bet veiksmingų derybų taktikų kuo mažesnei kainai nusiderėti. Pačios vienos taktikos yra ne tokios veiksmingos. Svarbu savyje išugdyti pasitikėjimą, aiškų nusistatymą ir kontrolę, tikėjimą, kad pasiseks, tada taktikos tampa veiksminga derybų strategijos dalimi. Naudojamas derybų taktikas pirkėjas turi būti atsargus, kad jų nepervertintų. Derantis dėl būsto kainos, pasirinktos taktikos pritaikomos aiškiai ir tvirtai vieną ar du kartus ir pakartojamos tik tada, jei jos yra tiesiogiai susijusios su tuometine diskusija ir natūraliai ten tinka. Būtina kontroliuoti, kad elgesys neprieštarautų žodžiams.

Toliau pateikiamos taktikos, kurios pirkėjui suteikia pranašumo situacijose, su kuriomis jam teks susidurti; ir jos vienodai sėkmingai gali būti naudojamos tiek perkant nekilnojamojo turto per agentą, tiek tiesiai iš pardavėjo [5].

**Patrauklios alternatyvos taktika.** Nuo pat pradžių, dar nesuradęs patinkančio būsto, pirkėjas agentui pasako, kad jis jau matęs jį labai sudominusį namą. Vėliau, prasidėjus deryboms dėl kainos, pirkėjas dar kartą užsimena agentui apie tą „kitą“ būstą kaip patrauklią alternatyvą. Jeigu agentas paklaustų, kur yra tas būstas (agentas norėtų tą būstą įtraukti į parduodamo nekilnojamojo turto sąrašą), galima atsakyti, kad tai parduodama asmeniškai arba kad pirkėjui yra nepalanku tai atskleisti.

Ši „patraukli alternatyva“ gali visiškai neturėti jokio ryšio su būstu, kuris pirkėją sudomino. Tai taip pat gali būti pirkėjo apsisprendimas dar pagyventi savo dabartiniame būste ir nepirkti nieko užuot nusipirkus bet ką. Arba galbūt pirkėjas nusprendė nuomotis būstą dar 6 mėnesius ir pirkti būstą kitais metais. Šią taktiką galima naudoti kartu su taktika „Nėra daugiau pinigų“.

**Vilkinimo ir sukrėtimo taktika.** Ji taikoma derybose, kai pirkėjas sumano „pergalvoti“ naujos pardavimo kainos (ar sąlygų) pasiūlymą, kuris jam buvo pateiktas. Pirkėjas turėtų tik šiek tiek užsiminti, kad jo atsakymas į naują kainos pasiūlymą galbūt bus teigiamas. Nors pirkėjo užuomina aiški, jis negarantuoja, kad taip ir bus. Kitąkart susitikęs su pardavėju, akivaizdžiai nusivylęs jis atmeta kainą ar sąlygas, kurios jam buvo pasiūlytos, ir sumažina agento ar pardavėjo optimistiškus lūkesčius. Dabar jis vėl vilkina ir laukia bandymo išgelbėti situaciją. Pirkėjas pasako savo „galutinę“ kainą ir naujai suformuluoja susidomėjimo būstu motyvus. Jeigu pardavėjas gali teikti nuolaidą, ji dažniausiai išaiškėja panaudojus šią taktiką.

**Lyginamosios vertės taktika.** Pirkėjas informuoja agentą arba pardavėją, kad kaina, kurios jie prašo, yra didesnė už kelių neseniai parduotų panašių namų kainą. Pirkėjas taip pat gali teigti tikįs, kad jo pasiūlyta pirkimo kaina yra teisinga ir atitinka kitų panašių namų kainas. Detalesnės informacijos agentui suteikti nereikia. Prireikus galima tik pasakyti, kad visa informacija turima ir kad jis (pirkėjas) gerai žino, už ką mokės pinigus.

**Trečiosios šalies taktika.** Ši taktika leidžia prailginti derybas, kurias pirkėjas jau yra pradėjęs.

Pirkėjas pardavėjui ar nekilnojamojo turto agentui parodo, kad jis yra susidomėjęs parduodamu būstu, bet dar yra jo partneris (vyras ar žmona, tėvas ar motina, kreditorius ir pan.), nuo kurio priklauso galutinis sprendimas. Deja, tas asmuo, kurį pirkėjui sudėtinga įtikinti, mano, kad prašoma kaina yra per didelė ir vėčiau pasirinks kitą nekilnojamojo turto. Kad ir kaip labai pirkėjas nori pirkti šį būstą, jo rankos yra surištos. Vienintelis dalykas, kuris, jo nuomone, galėtų išspręsti šią problemą, yra tas, kad pardavėjas turėtų nuleisti kainą. Tada pirkėjo partneris galbūt galėtų sutikti derėtis dėl šio būsto pirkimo. Ši taktika yra gera bet kuriuo metu, tačiau veiksmingiausia ji yra vėlesniu derybų etapu. Trečiosios šalies taktika sumažina varžybų įtampą tarp pirkėjo ir pardavėjo, pastato jį į palankesnę poziciją pardavėjo atžvilgiu.

**Taktika „Nėra daugiau pinigų“.** Pirkėjas derėjosi gerai, bet pasiekta tokia riba, kai pardavėjas atsisako daugiau nuleisti kainą. Pirkėjas jau yra dalykiškai patvirtinęs, kad jo noras pirkti yra rimtas ir kad jo siūloma kaina yra tiksli to nekilnojamojo turto kaina. Tada pirkėjas pareiškia pardavėjui jau nebegalįs išleisti daugiau pinigų tam būstui, dėl kurio derimasi, nes jis paprasčiausiai neturi pinigų (nebent galėtų pridėti kito mėnesio algą). Jeigu pardavėjas neatsižvelgs į pirkėjo „nemalonią“ padėtį ir bus akivaizdu, kad jis neketina parduoti už dar mažesnę kainą, pirkėjas visada galės naudoti paskutinį savo triuką. Jis kažkokiu būdu galės „rasti“ ar „pasiskolinti“ trūkstamą pinigų sumą, norėdamas baigti šį reikalą. Pirkėjas gali apsvarstyti ir taikyti „Pasitraukimo“ taktiką.

**Pasitraukimo taktika.** Čia pirkėjo argumentas tas, kad jis tikrai nori to nekilnojamojo turto ir jau buvo pasiūlęs „tikrai teisingą“ pirkimo kainą. Ši nauja, truputėlį padidinta, kaina yra paskutinė, už kurią būtų galima pirkti. Taip paleidžiamas paskutinis šūvis. Jeigu pardavėjas paskutinio pirkėjo kainos pasiūlymo nepriims, pirkėjas pasitenkins tuo, kad dabar jis gali eiti ieškoti kito pirkinio. Jis tiesiog pasitrauks. Jeigu agentas vis dar bando spausti pirkėją padidinti savo pasiūlytą kainą, pirkėjas turėtų elgtis taip, tarsi būtų galutinai pakeitęs savo nuomonę ir nebepirks būsto. Jeigu agentas nesistengs sulaikyti pirkėjo, nereikia prarasti savitvardos! Agentas taip pat gali bandyti pirkėją. Jis žino, kad galės paskambinti vėliau. Tikėtina, kad agentas, nors ir galvodamas, kad tai yra tik lengvas bandymas išgauti norimą kainą, neleis pirkėjui nueiti toliau negu iki durų. Jis pasiūlys dar kartą pasikalbėti su pardavėju.

Jeigu pirkėjas buvo pareiškęs, kad turės pasitraukti, jeigu jo pasiūlyta kaina bus atmesta, jis turi to laikytis iki galo. Jeigu agentas nesusisiekė su pirkėju, pats pirkėjas gali susisiekti su juo „iš smalsumo“ ar „tik pasiteirauti“, ar nėra naujų įtrauktų į pardavimo sąrašą būstų, apie kuriuos jis turėtų žinoti [7–9].

## 5. Išvados

Straipsnio autoriai kartu su kitais VGTU mokslininkais dalyvauja tarptautiniame projekte „INTELCITIES“. Pristatoma internetinė nekilnojamojo turto daugiakriterinė derybinė sprendimų paramos sistema (NT-DSPS), kuri už vartotoją atlieka daug laiko atimančias ir pasikartojančias užduotis, atrinka reikalingą informaciją, padeda priimti sprendimus ir vesti e. derybas perkant nekilnojamąjį turtą.

Straipsnyje aprašytos NT-DSP sistemos pagrindinės funkcijos – nekilnojamojo turto alternatyvų paieška, alternatyvų radimas, lyginimo lentelių sudarymas, įvairiais kriterijais paremta alternatyvų analizė, e. derybų vedimas, populiariausių nekilnojamojo turto objektų nustatymas ir rekomendacijų pateikimas.

Atlikus daugiakriterinę alternatyvų analizę, nustatomi efektyviausi variantai, nekilnojamojo turto objektų rinkos vertė, kuria vadovaudamasis pirkėjas veda elektronines derybas su tinkamiausių alternatyvių nekilnojamojo turto objektų pardavėjais.

Ateityje planuojama į NT-DSP sistemą įdiegti daugiau tradicinių derybų principų, kadangi visų straipsnyje nagrinėjamų derybų principų ir taktikų išmanymas leidžia pirkėjui sėkmingai derėtis dėl mažesnės nekilnojamojo turto kainos.

## Literatūra

1. Association “Infobalt”. Puzzle of E-government. <http://www.infobalt.lt/main.php?s=12&r=317&i=4389> [revised 2004 04 10 (in Lithuanian)].
2. Kaklauskas, A.; Zavadskas E. K.; Gargasaitė, L. Expert and Knowledge Systems and Data-Bases of the Best Practise. *Technological and Economic Development of Economy* (Ūkio technologinis ir ekonominis vystymas), Vol X, No 3. Vilnius: Technika, 2004, p. 88–95 (in Lithuanian).
3. Harris, J. C.; Friedman, J. P. Real Estate Handbook. 5th ed, 2001. 828 p.
4. Raslanas, S. Research of Market Value of Multystory Housing in Vilnius. *Technological and Economic Development of Economy* (Ūkio technologinis ir ekonominis vystymas), Vol X, No. 4. Vilnius: Technika, 2004, p. 167–173 (in Lithuanian).
5. Cummins, J. E. Not One Dollar More!, New York, 1999. 286 p.
6. Hindle, T. The art of negotiations (Derybų menas). Vilnius: Alma littera, 2000. 72 p. (in Lithuanian).
7. Bruss, R. How to Become a Super-Successful Real Estate Negotiator. <http://www.bobbruss.com> [revised 2004 06 12].
8. Coburn, C. Neutralising Negotiation Tactics. <http://www.calumcoburn.co.uk/articles/negotiation-tactics.html> [revised 2004 10 03].
9. Five Secrets to a Successful Purchase. <http://houseandhome.msn.com/Homes/fiveSecretsToASuccessfulPurchaseO.aspx> [revised 2004 12 16].

**Artūras KAKLAUSKAS.** Doctor Habil, Professor, Department of Construction Economics and Property Management, Vilnius Gediminas Technical University (VGTU).

Academic Experience (Vilnius Gediminas Technical University): PhD student (1987-1989), Senior lecturer (1990-1995), Associate Professor (1995-2000), Chairman of the Department of Construction Economics and Property Management (2001). A. Kaklauskas participates in four Framework 5 programmes and is the leader of the CIB Study group SG1 „The Application of internet Technologies in Building Economics“.

Research interests: Internet based and e-business systems (property, construction and export), decision making theory, decision support systems, etc. Publications: author of 87 scientific articles and 5 monographs.

**Vita URBANAVIČIENĖ.** Master of Real Estate Evaluation and Management study programme, Studies Department, Vilnius Gediminas Technical University (VGTU).

Research interests: real estate negotiation; e-negotiation systems for real estate.