

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

CONNECTING
PEOPLE & PROPERTY,
PERFECTLY.



122

ГОДА НА
МИРОВОМ РЫНКЕ

23

ГОДА НА РОССИЙСКОМ
РЫНКЕ

523

ОФИСА В 60
СТРАНАХ МИРА

18 000

ЭКСПЕРТОВ ПО ВСЕМУ
МИРУ

НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



МЫ ПРОДАЕМ И УПРАВЛЯЕМ ЖИЛОЙ И КОММЕРЧЕСКОЙ
НЕДВИЖИМОСТЬЮ БОЛЕЕ 120 ЛЕТ

ЖИЛАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ

Городская
Загородная
Зарубежная

КОММЕРЧЕСКАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ

Офисная
Торговая
Индустриальная
Складская

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Консалтинг
Оценка недвижимости
Исследования рынка
Маркетинг
Строительный аудит

ИНВЕСТИЦИИ И РЫНКИ КАПИТАЛОВ

Инвестиционные активы
Девелоперские проекты
Привлечение финансирования

250 000

объектов жилой и коммерческой
недвижимости по всему миру

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ЭЛИТНОГО СЕГМЕНТА



Клиенты ценят:

- Время / скорость / оперативность
- Качество / эстетику / способ подачи
- Достоверность / актуальность
- Тактичность / ненавязчивую инициативу
- Конфиденциальность
- Внимание к деталям
- Профессиональную экспертизу во всех вопросах, связанных с недвижимостью

На первое место выходят отношения с клиентами

КТО МОЖЕТ БЫТЬ БРОКЕРОМ ЭЛИТНОЙ НЕДВИЖИМОСТИ?

МЫ ВСЕ РАЗНЫЕ



КТО НАШ КЛИЕНТ?



Типовое портфолио недвижимости клиента Knight Frank:

1. Квартира в центре города
2. Дом в престижном загородном направлении
3. «Дальняя дача» на Лазурном берегу, Кипре, в Италии или Испании (для отдыха с семьей/друзьями)
4. Квартира в Лондоне и/или другом крупном финансовом центре (для бизнес-интересов или образования детей)
5. Офисные и торговые помещения, приносящие стабильный арендный доход
6. Хобби-недвижимость (виноградники, поместья с охотничьими угодьями и пр.)

Обратившись в компанию впервые, клиент может вернуться со схожим запросом через несколько лет для обновления приобретенного объекта, а также для работы по иным сегментам.

Главная задача агентского бизнеса –
выстраивание долгосрочных отношений.

ЧТО ТАКОЕ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС?



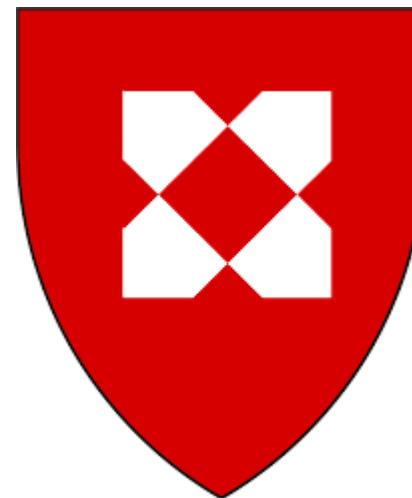
Клиентский сервис – это набор регламентов и опций, формирующих уникальность оказываемой услуги и определяющих ее ценность.

Цель клиентского сервиса – повышение лояльности клиентов.

Благодаря клиентскому сервису вы можете быть уверены, что к кому бы из сотрудников клиент ни обратился, он столкнется с одинаково хорошим уровнем сервиса.

Клиенты:

- Продавцы
- Покупатели
- Застройщики



СОСТАВЛЯЮЩИЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС КОНСУЛЬТАНТА KNIGHT FRANK



1. Действовать достойно

Никогда не ставьте собственную выгоду выше интересов клиента, перед которыми несете профессиональные обязательства. Всегда учитывайте интересы общества. Одна сделка в интересах клиента приведет его к вам снова и снова.

2. Действовать добросовестно

Заслуживать доверия во всем, что вы делаете, - никогда намеренно не вводить в заблуждение, например, путем сокрытия или искажения информации.

3. Быть открытым

Делитесь всеми фактами с вашими клиентами, предоставляйте информацию как можно более просто и понятно.

4. Нести ответственность за свои слова и поступки

Несите полную ответственность за свои действия, не вините других, если что-то идет неправильно.

5. Действовать в рамках своей компетенции

Будьте осведомлены о пределах вашей компетентности в профессиональных вопросах и не поддавайтесь искушению работать вне ее рамок. Никогда не обещайте больше, чем вы способны сделать.

6. Быть всегда объективным

Давайте четкие и относящиеся к вопросу рекомендации. Никогда не позволяйте чувствам или вашим собственным интересам влиять на ваши суждения.

7. Относиться к другим людям с уважением

Никогда не дискриминируйте других.

8. Быть хорошим примером

Помните, что как ваше публичное, так и частное поведение могут повлиять на вашу собственную репутацию, а также репутацию компании и других сотрудников.

9. Иметь мужество отстоять свою точку зрения и заявить о противозаконных действиях

Будьте готовы действовать, если вы подозреваете о существовании риска для безопасности или противозаконных действий любого рода.

10. Избегать конфликтов интересов

Заявляйте о любых потенциальных конфликтах интересов, личных или профессиональных, всем соответствующим сторонам.

11. Соблюдать конфиденциальность

Сохраняйте конфиденциальность относительно дел ваших клиентов. Никогда не разглашайте информацию третьим лицам.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ

ПРИМЕРЫ РЕГЛАМЕНТОВ



- 1.** РЕГЛАМЕНТ работы с собственником:
 - Последовательность действий
 - Мероприятия
 - Тайминг
 - Обратная связь
 - Работа с ценой
- 2.** РЕГЛАМЕНТ обслуживания входящих обращений
- 3.** РЕГЛАМЕНТ предоставления информации по запросу
- 4.** РЕГЛАМЕНТ проведения показа объекта
- 5.** РЕГЛАМЕНТ подготовки и проведения сделки
- 5.** РЕГЛАМЕНТ закрытия сделки
- 6.** РЕГЛАМЕНТ хранения ключей
- 7.** Шаблоны писем и брифов

и т. д.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ



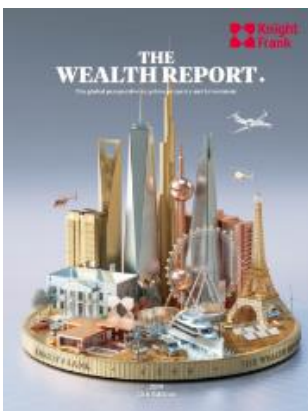
- То, что можете сделать только вы
- То, что выделит вас
- То, что запоминается

1. Брендированная продукция:

- канцелярия (визитки, ручки, блокноты, папки, пакеты и т. д.)
- для проведения показов (каска, бахилы, зонтики, лазерная рулетка, ручка от окна)
- подарки к праздникам и по поводу проведенной сделки

2. Информация:

- собственные печатные издания (каталоги, карты)
- регулярные аналитические обзоры рынков (Петербург, Москва, мир)
- анализ конкурентного окружения
- доступ в закрытый раздел сайта к объектам, которые официально не на рынке в закрытых продажах и/или до официального старта продаж)



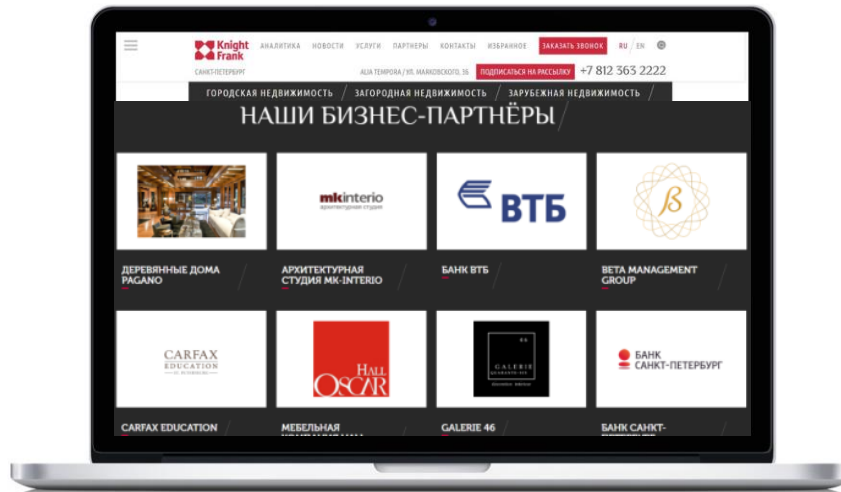
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ



3. Партнерские программы:

- привилегии, скидки, бонусы от партнеров компании



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ



4. Офис:

- удобное расположение для клиента
- приятное, современное оформление
- наличие паркинга
- обслуживание в офисе (прием клиентов, напитки)
- вызов такси

5. Организация сопутствующих услуг:

- юридические и налоговые консультанты
- предпродажная подготовка объектов (клининг, фотосессия, легкий косметический ремонт)
- интерьерные и ландшафтные дизайнеры
- ремонтные бригады
- строительный аудит
- организация переезда



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ



6. Поддержание контакта с клиентом:

Знать своего клиента означает в том числе: контактировать не реже чем раз в квартал, даже когда у клиента нет актуальных интересов в сфере недвижимости. Личный менеджер клиента обязан знать не только ФИО, контакты клиента и место его работы, но и состав его семьи, сферу интересов, хобби, круг общения. **Полезный ресурс:** CRM (история клиента, напоминания, формирование баз для рассылок и др.)

- Поздравления с праздниками: День рождения, Новый год, 8 марта, День Победы и т. д.

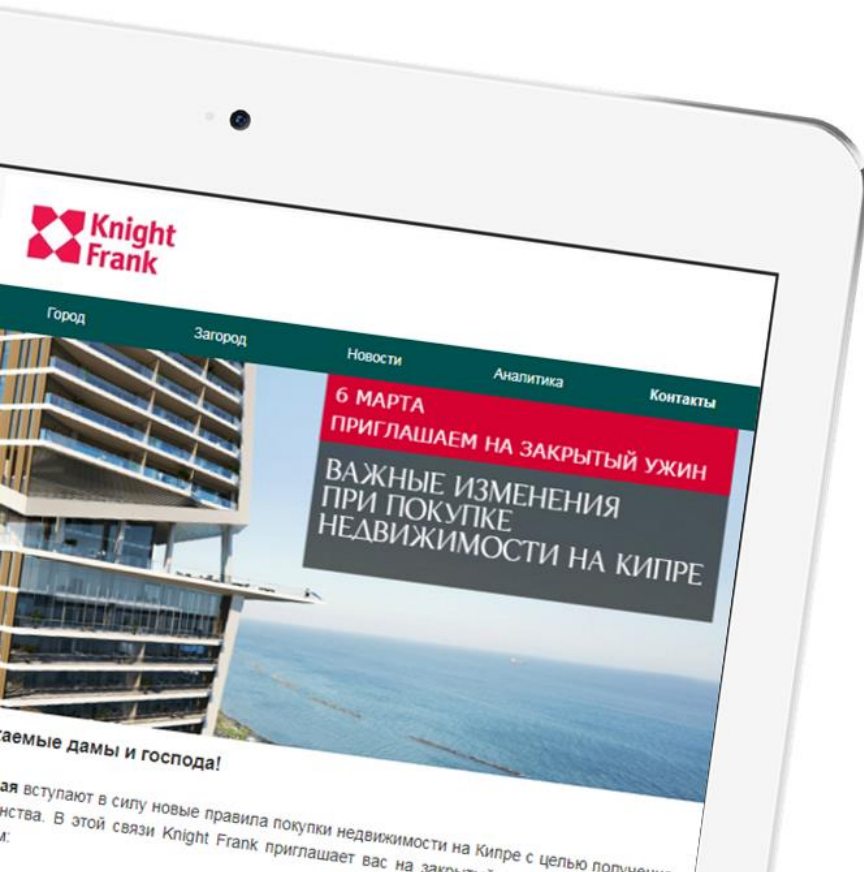


ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ



- Приглашения на собственные и партнерские мероприятия



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ



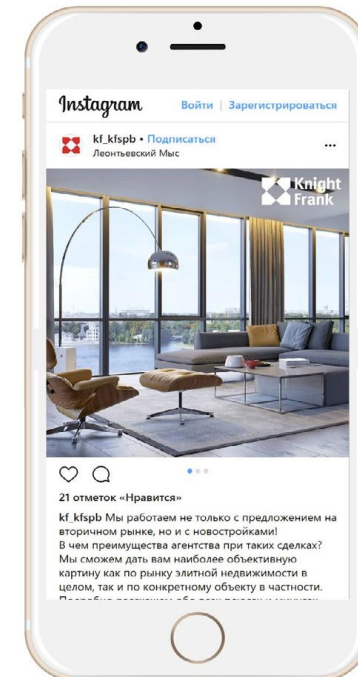
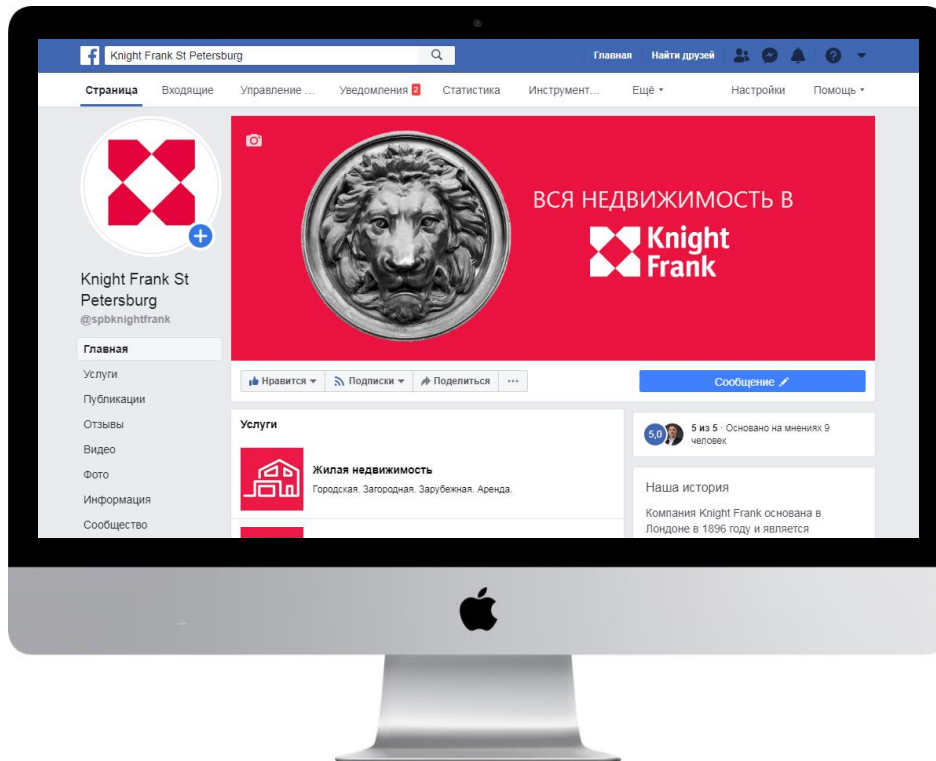
- Доставка домой и в офис свежих каталогов по элитной недвижимости
- Распространение по электронной почте аналитических материалов, новинок предложения, прогнозов и обзоров рынка



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С БРЕНДОМ

- Ведение регулярно обновляемых аккаунтов в социальных сетях: сообщения о мероприятиях, новых объектах, закрытых сделках, быстрый ответ на возможные вопросы





Екатерина Немченко

*Директор департамента
элитной жилой недвижимости
Knight Frank St Petersburg*

Более 25 лет работы с ведущими компаниями в сфере жилой недвижимости и строительства.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Россия, 191025,

ул. Маяковского, д. 3Б

БЦ «Alia Tempora», 6 этаж

Телефон: +7 (812) 363 2222

Факс: +7 (812) 363 2223