

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ

Преамбула

Настоящий документ определяет механизмы взаимодействия Заказчика (далее Компания - Застройщик) и Исполнителя (Агентство недвижимости, Агентство, Агент, Риелтор) в процессах, связанных с реализацией жилых объектов Компании (далее Объекты, Квартиры) конечным покупателям – физическим лицам (далее Клиенты). Цель принятия данного регламента – повышение уровня сервиса для Клиентов и повышение эффективности сотрудничества Застройщика и АН путем создания системы единых стандартов взаимодействия.

1. Проверка на уникальность.

1.1. При первой коммуникации Риелтора и специалистов Отдела продаж Застройщика необходима проверка Клиента на уникальность, во избежание последующих спорных ситуаций.

1.2. Проверка на уникальность проводится посредством предоставления Риелтором контактных данных Клиента: ФИО и номер телефона (в ряде случаев контактные данные супруга(и) Клиента) в мессенджерах, либо в телефонном разговоре с представителями Отдела продаж Застройщика (менеджер отдела продаж, специалист колл-центра, специалист по работе с партнерами). Проверку осуществляет представитель Застройщика и сообщает Риелтору итог проверки.

1.3. Уникальным считается тот клиент, которого:

- нет в базе Отдела продаж;
- истек срок (п.2.4.) взаимодействия Клиента с Отделом продаж напрямую;
- истек срок закрепления Клиента и представителя Агентства недвижимости, обращавшегося ранее.

1.4. Проверка на уникальность является обязательной процедурой и считается первым этапом взаимодействия Риелтора и Отдела продаж застройщика, однако не является инструментом закрепления.

2. Закрепление Клиента за агентством недвижимости

2.1 После проведения презентации объекта Компании потенциальному покупателю, Агентство сообщает об этом посредством отправки консультационного уведомления в личные сообщения или в телефонном разговоре менеджером Отдела продаж, специалистам колл-центра, по работе с партнерами, с целью фиксации факта работы с клиентом и его закрепления за агентством в случае, если клиент является уникальным, на срок до 5 рабочих дней.

2.2 В уведомлении указываются название Агентства, ФИО агента, его контактный телефон, рассматриваемый объект, ФИО потенциального клиента и его действующий номер (номера) телефонов. Для подтверждения факта взаимодействия сотрудник Отдела продаж Компании звонит клиенту. В случае подтверждения взаимодействия Клиент закрепляется за Агентством и не закрепляется, если Клиент отрицает факт взаимодействия с Агентством.

2.3 По истечении 5 рабочих дней в случае, если коммуникации прерваны, и работа по текущему Клиенту не ведется, закрепление с Агентства снимается. По истечении 10 рабочих дней с момента закрепления, если коммуникации прерваны, и работа по текущему Клиенту не ведется, Отдел продаж оставляет за собой право считать клиента уникальным и возобновить работу напрямую, без участия третьих лиц.

2.4. В зависимости от результатов переговоров с Клиентом Риелтор может закрепить Клиента за Агентством недвижимости по телефону (83452) 50-80-10 или в переписке с сотрудниками Отдела продаж в мессенджере. Подтверждение закрепления отправляется Отделом продаж в виде смс-сообщения на телефонный номер риелтора.

2.5. Бронирование – фиксирование за Клиентом выбранной им квартиры на период согласованного отделом продаж срока с целью подтверждения намерения Клиента в приобретении определенного объекта недвижимости.

Увеличение сроков бронирования возможно при согласовании с руководителем отдела продаж Застройщика с указанием уважительных причин (например, согласование органов опеки). Согласование происходит через менеджера отдела продаж Застройщика.

2.6. Бронирование позволяет закрепить Клиента за Агентством недвижимости на 30 календарных дней с момента постановки брони. По истечении этого срока, при отсутствии взаимодействия между Клиентом, Агентом и Отделом продаж, закрепление снимается.

Отдел продаж оставляет за собой право взаимодействия без участия Агентства недвижимости.

2.7. Бронирование позволяет закрепить Клиента за Отделом Продаж Застройщика на 30 календарных дней с момента постановки брони, если Клиент обратился в Отдел Продаж напрямую, без участия риелтора, либо получил консультацию и поставил бронь, не упомянув о сотрудничестве с Агентством недвижимости.

По истечении этого срока, при отсутствии взаимодействия между Клиентом и Отделом Продаж, закрепление снимается. Клиент может продолжать взаимодействие при участии Агентства недвижимости.

2.8. В случае успешного проведения сделки, Риелтор не препятствует участию Клиента в программах лояльности от Застройщика по истечению сроков, установленных в п.2.3.

3. Правила бронирования квартиры

3.1. Забронировать квартиру для Клиента Риелтор может двумя способами:

- В офисе продаж Застройщика в присутствии Клиента. В Уведомлении должна быть подпись потенциального покупателя, указан телефон и расшифровка ФИО Риелтора, копия/скан паспорта и контакт клиента. Если постанова брони производилась без клиента (клиент в другом городе и т.п.) и Риелтор не предоставляет паспортные данные в течение 1 календарного дня, бронь с квартиры снимается досрочно.

- По телефону с менеджером отдела продаж. Если бронирование квартиры происходит удаленно (Клиент не присутствовал в офисе продаж на показе), менеджер отдела продаж в течение рабочего дня осуществляет звонок Клиенту и подтверждает его намерение забронировать квартиру и факт работы с Риелтором. Удаленная бронь возможна только при наличии копии/скана паспорта Клиента.

Уведомление о бронировании может быть подписано как руководителем отдела продаж, так и специалистами отдела продаж компании – Застройщика в офисе на строительной площадке (расшифровка подписи, дата, время). Постановка печати в уведомлении о бронировании не обязательна.

3.2. При наличии Уведомления о бронировании квартиры от разных Агентств, а также Риелторами, работающими в одном агентстве недвижимости, Клиент фиксируется за тем Агентством и Риелтором, которое первым поставило бронь на квартиру с Клиентом. Если ранее бронь была поставлена без участия Клиента и не подтверждена им, бронь снимается, и Клиент фиксируется за Риелтором, который действовал по правилам, обозначенным в п.2.1.

3.3. При возникновении спора как между агентствами недвижимости, так и Риелторами, работающими в одном агентстве недвижимости, по вопросу очередности предоставления услуг одному и тому же Клиенту, Уведомление о бронировании или скан подтверждения брони специалистом отдела продаж Застройщика принимается к рассмотрению от агентства недвижимости и Риелтора, первым забронировавшим квартиру для Клиента.

3.4. Если клиент после бронирования не вышел на сделку, Клиент фиксируется за Агентством, поставившим бронь, в течение 30 календарных дней с момента постановки брони. В случае, если в течение 30 календарных дней от клиента и Риелтора не было никакой связи, клиент остается в базе Застройщика и закрепление с Агентства недвижимости снимается. Если в течение данного времени Риелтор на связи и есть понимание по ситуации Клиента, сделка остается агентской до заключения договора.

3.5. Бронирование квартиры фиксирует за Агентством недвижимости Клиента по ближайшему родству: супруги, дети, родители. При одновременном бронировании квартиры членами одной семьи с разными Агентствами, Клиент фиксируется за тем Агентством, которое быстрее поставило первым бронь на квартиру у Застройщика. В случае, если брони существенно разные (например, студия и 1 или 2-комнатная квартира), Клиент закрепляется за Агентством, которое забронировало квартиру, которую клиенты приобретут. Если речь идет про квартиру одной площади, решение принимается в пользу Агентства, первым поставившим бронь.

3.6. При возникновении спора как между Агентствами недвижимости, так и Риелторами, работающими в одном агентстве недвижимости, по вопросу очередности предоставления услуг одному и тому же клиенту, Уведомление о бронировании принимается к рассмотрению от агентства недвижимости и Риелтора, первым его запросившим у Застройщика (подтверждением может стать дата запроса в переписке с менеджером. При этом важно, чтобы бронь была поставлена по правилам, обозначенным в п.2.1. В случае нарушения обозначенных правил менеджер не сможет отправить уведомление о бронировании).

3.7. Перебронирование объекта Риелтором на другой объект Застройщика, в том числе этаж, планировку, площадь и цену, не является основанием для выплаты вознаграждения, если первоначальная бронь была поставлена представителем Застройщика.

3.8. Срок бронирования – 3 дня (по умолчанию). Срок бронирования может быть уменьшен на основании позиции руководителя отдела продаж. Также данный срок может быть продлен на более длительный период при наличии объективных причин у Клиента: находится в командировке/ на вахте, ждет согласования по опеке, ждет поступления средств с продажи своей квартиры и т.п.

В случае досрочного отказа от бронирования Риелтор обязан сообщить об этом закрепленному за сделкой специалисту отдела продаж.

В случае отсутствия уведомления от Риелтора о продлении бронирования или информации об отказе Клиента от бронирования, Застройщик снимает бронь по истечению срока действия брони в 17 часов 00 минут (местное время). Уведомление Риелтора о прекращении действия уведомления о бронировании на усмотрение Застройщика.

3.9. В течение срока бронирования стоимость выбранного объекта не изменяется при увеличении цен Застройщиком.

3.10. Если по каким-то причинам (не устраивает работа Риелтора, и т.д.) Клиент наотрез отказывается от работы с агентством недвижимости, специалист отдела продаж Застройщика уведомляет Риелтора и руководителя агентства недвижимости в письменной или устной форме, и оставляет за собой право работать с Клиентом без участия Агентства недвижимости. В этом случае возможна выплата комиссионного вознаграждения АН в размере 50%.

3.11. Если Клиент обратился напрямую в офис продаж (телефонный разговор, встреча в офисе или на стройке, постанова брони), и после этого Клиент пришел с Риелтором, сделка считается прямой и клиент закрепляется за отделом продаж Застройщика на ближайший месяц. Для минимизации конфликтных ситуаций специалист отдела продаж Застройщика после первой встречи с Клиентом уточняет, работает клиент с Агентством недвижимости или нет. Если не работает, сделка однозначно остается прямой. Если работает, но пришел напрямую и ранее Агентство ничего не говорило об этом Клиенте, сделка закрепляется за отделом продаж Застройщика на ближайший месяц. Если Риелтор ранее интересовался квартирами для Клиента и есть соответствующая переписка между Агентом и Клиентом объектах Застройщика, сделка может быть агентской по договоренности сторон и уточнения необходимой информации для принятия решения.

3.12. Одним из условий сотрудничества, являются этические нормы поведения со стороны представителя Исполнителя - АН. При некорректном поведении со стороны Риелтора, Застройщик вправе внести его в «черный список» и отказать данному Риелтору в дальнейшем сотрудничестве.

Некорректным поведением может считаться грубость, давление, нетактичное поведение с клиентом либо с специалистом отдела продаж застройщика, шантаж увести клиента к другому застройщику.

3.13. При необходимости можно воспользоваться безбумажной формой бронирования. Для этого необходимо запросить у специалиста отдела продаж скан-версию Уведомления о бронировании и заполнить её собственноручно, заполняя данные в соответствии с параметрами забронированной квартиры/помещения.

4. Правила сопровождения сделки

4.1. Риелтор предварительно договаривается с представителем Отдела продаж Застройщика лично, либо по общему номеру (83452) 50-80-10 о времени посещения объекта с Клиентом.

4.2. Риелтору необходимо сопровождать Клиента от проверки на уникальность до полного завершения сделки: на показе на строительной площадке, на встрече в офисе, на подписании Договора, на сдаче Договора на государственную регистрацию в МФЦ или при электронной регистрации, при получении документов с регистрации, подаче документов на раскрытие материнского капитала, контроле сроков оплаты рассрочки и т.д. Сопровождение Клиента на всех этапах сделки является обязательным условием для получения комиссионного вознаграждения.

4.3. В случае, если Риелтор проконсультировал Клиента и информировал об этом менеджера, но Клиент в обход Риелтора приехал на консультацию в отдел продаж Застройщика, Клиент будет закреплён за Агентством недвижимости, но комиссия в этом случае будет выплачена в размере 50%, в случае если риелтор подкрепит в подтверждение проделанной работы скриншоты с рекомендацией проектов Застройщика.

4.4. Приветствуется знание Риелтором условий покупки, особенностей проектов и локаций, знание режима работы офисов продаж Застройщика, их расположение, контакты сотрудников, сданные ранее объекты и их адреса.

4.5. Если Риелтор привез клиента и оставил его на консультации и все последующие коммуникации передал менеджеру по продажам Застройщика, агентское вознаграждение выплачивается в размере 50%.

4.6. Если Риелтор не приехал в Отдел Продаж с Клиентом, не появился на консультации и дальнейших этапах сделки, агентское вознаграждение выплачивается в размере 25%.

4.7. Исключение составляют случаи, когда сделка проводится Агентством Недвижимости удаленно из другого региона (формат: Клиент местный, Агентство недвижимости из другого региона). В таком случае агентское вознаграждение оплачивается в полном размере, если все этапы сделки, кроме очной консультации Клиента в Отделе Продаж, проводятся при участии Риелтора.

4.8. При наличии кредитного договора Риелтор вместо Клиента передает правоустанавливающие документы по квартире и шаблон договора в банк на рассмотрение, помогает получить одобрение банка и выйти на подписание Кредитного договора.

4.9. Приветствуется знание Риелтором особенностей работы по госпрограммам.

4.10. Если одобрение ипотеки для Клиента становится задачей Отдела продаж застройщика, Агентству недвижимости выплачивается комиссионное вознаграждение в размере 70%.

4.11. Если Риелтор отказывается принимать участие в оформлении дополнительных опций от Застройщика (покупка машиноместа, кладовой, ремонта и т.п.) выплачивается комиссионное вознаграждение в размере 70%.

5. Ценовая политика

5.1. Застройщик утверждает единую для Агентств недвижимости и Застройщика стоимость Объектов, предлагаемых Клиенту. Недопустимо предоставление дополнительной скидки Клиентам, которые обратились к Застройщику напрямую без участия Агентства недвижимости. Агентство может воспользоваться базовыми акциями, которые предоставляет Застройщик.

5.2. Риелтор не формирует запрос на скидку для клиентов на индивидуальных условиях.

5.3. Стоимость Объектов может изменяться Застройщиком в одностороннем порядке.

5.4. Не допускается распространение информации Агентством недвижимости в любых источниках с ценами на объекты, не соответствующие актуальной информации о стоимости объектов на официальном сайте Застройщика www.scandia.life.

6. Сценарии решения конфликтных ситуаций

6.1. Клиент забронировал квартиру №1 с Агентством недвижимости №1. Далее Клиент перебронировал квартиру с Агентством №2 и готов выйти на сделку.

Базовый сценарий. Клиент закрепляется за Агентством №1 на 30 дней. Специалист отдела продаж информирует Агентства о двойном бронировании. В случае отказа Клиента остаться работать с Агентством №1 разбирается причина перехода к другому агентству. Если причина объективная, возможен переход к Агентству №2 по соглашению сторон. Если причина необъективная – комиссия делится 50/50 между агентствами. Объективной может быть причина, если Агент дезинформировал Клиента, нагрубил или, например, представился Застройщиком, а на встрече выяснилось,

что Клиент работает с Агентством. К необъективным относятся причины по типу: «просто не хочу работать с этим Агентством», «передумал» и т.д.

6.2. Агентство недвижимости проконсультировало Клиента по телефону. Бронь не поставлена, агент с менеджером не связался. Клиент после консультации пришел в офис продаж напрямую и поставил бронь на квартиру. В этом случае сделка проходит как прямая.

6.2.1. Если Агент предупреждал менеджера о визите клиента и оставил его имя и фамилию, но не поставил бронь, клиент закрепляется за Риелтором.

6.2.2. Если Агент подтверждает коммуникацию с Клиентом и рекомендацию объектов Застройщика (скриншоты переписки с презентацией проектов, подборка планировок, расчеты и т.п., Агента и Клиента за предшествующие 30 дней с момента обращения Риелтора к представителям Застройщика с целью разрешения спорной ситуации) Клиента закрепляется за Риелтором.

6.3. Клиент консультировался в отделе продаж, но не поставил бронь. Приходит покупать квартиру с Агентством недвижимости. Решение: выплачивается 50% комиссии.

6.4. Клиент забронировал Квартир №1 с Агентством №1. Родственник клиента забронировал Квартиру №2 с Агентством №2.

Базовый сценарий. Специалист отдела продаж информирует Агентства о двойном бронировании. Выясняется, какую квартиру планирует покупать Клиент. Если квартиры равной площади или комнатности, Клиент закрепляется за Агентством №1, если там стоит бронь. Если квартиры разной площади и комнатности, тогда закрепляется Агентство, которое забронировало квартиру, которая переходит на этап договора. По договоренности между агентствами возможно разделение комиссии 50/50.

6.5. Агент бронирует квартиру, но Клиент бронь и работу с данным Агентством не подтверждает. В этом случае Клиент не закрепляется за данным агентством. Если данный Клиент поставит бронь с Агентом из другого агентства недвижимости, Клиент будет закреплен за агентством, через которое была поставлена и подтверждена бронь.

6.6. Необходимость поменять Агента №1 на Агента №2 в рамках одной сделки при условии, что они являются сотрудниками одного Агентства, возможна по соглашению сторон и уведомлении от руководителя групп, отдела новостроек или руководителя Агентства недвижимости.

6.7. Клиент обратился к застройщику напрямую, получил консультацию и поставил бронь. Параллельно продает свою квартиру через АН. Риелтор узнает о планах клиента и или просит комиссию у застройщика, или пытается склонить клиента в пользу другого застройщика. В данном случае клиент остается прямым и дальнейшее взаимодействие регламентируется п. 2.4. и 3.12 настоящего договора.

6.8. Клиент обратился к застройщику напрямую, получил консультацию, но не поставил бронь. В этом случае дальнейшее взаимодействие Клиента и Риелтора возможно.