

Регламент работы с партнерами

В целях повышения качества обслуживания потенциальных Клиентов, улучшения сервиса и увеличения эффективности оказания брокерской услуги при продаже новостроек, а также в целях упреждения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе работы специалистов отдела продаж застройщика (далее ОП) и специалистов Агентств Партнеров (далее АН Партнер) при привлечении потенциальных Клиентов (далее Клиентов) квартир принять и утвердить следующий порядок взаимодействия:

1. Отдел продаж Застройщика:

- 1.1 предоставляет АН Партнеру актуальную и достоверную информацию об объекте недвижимости и условиях продажи, а также необходимые рекламные материалы (рендеры дома, планировки, фото отделки и т.д.)
- 1.2 реализует объекты по единой цене с АН Партнерами, включая акционные цены, скидки, акции и спец. предложения.
- 1.3 информирует АН Партнеров об обновлениях (актуальности) прайса: наличии и стоимости объектов.

2. Агентство недвижимости Партнер:

- 2.1 выполняет комплексную, поэтапную работу с Клиентом и не ограничивается только привлечением и уведомлением Застройщика о потенциальном Клиенте
- 2.2 позиционирует себя перед Покупателем, как официальный партнер Застройщика, не вводя Клиентов в заблуждение.
- 2.3 предлагает объекты Застройщика в процессе общения с Клиентами по единой цене с Застройщиком (запрещено вводить в заблуждение Клиентов абстрактными скидками или по цене ниже стоимости в прайс-листе Застройщика, запрещено снижать стоимость объекта за счет полного/частичного возврата вознаграждения, получаемого от Застройщика, подарков).

3. При работе с потенциальным Клиентом:

- 3.1 АН Партнер предоставляет уведомление о потенциальном Клиенте - Лист Бронирования с указанием ФИО и телефона *Приобретателя* (и/или его близких родственников, которые могут участвовать в сделке и/или участвуют в принятии решения о покупке) по электронной почте, посредством смс сообщения, через Viber, What s up или другие коммуникационные каналы.
- 3.2 Специалист ОП проверяет предоставленные Партнером контактные данные потенциального Клиента в CRM системе на предмет совпадения по номеру телефона и ФИО
- 3.3 В случае если контакт потенциального Клиента (и/или его близких родственников, которые могут участвовать в сделке и/или участвуют в принятии решения о покупке) **не найден в CRM** системе ОП Застройщика клиент фиксируется за Партнером на 4 недели.
- 3.4 АН Партнер информирует ОП Застройщика о взаимодействии с Клиентом (не реже 1 раза в неделю). Если от АН Партнёра не поступает или отсутствует обратная связь, то по истечении срока фиксации Клиента за АН Партнером (4х недель), Клиент переходит в статус «свободного» работа с клиентом может быть продолжена специалистами застройщика, или клиент может быть признан клиентом другого АН Партнера.
- 3.5 В случае если контакт потенциального Приобретателя (и/или его близких родственников, которые могут участвовать в сделке и/или участвуют в принятии решения о покупке) **есть в CRM** системе ОП Застройщика и клиент находится в активной стадии работы специалиста Застройщика (менеджера) АН Партнер не в праве претендовать на признание сделки партнерской. Работу с клиентом продолжает специалист ОП Застройщика, у которого клиент в базе.
- 3.6 В случае если контакт потенциального Приобретателя (и/или его близких родственников, которые могут участвовать в сделке и/или участвуют в принятии решения о покупке) **есть в CRM** системе ОП Застройщика и клиент находится в не активной стадии (работа с клиентом прекращена ранее, или не проводилась с момента предыдущей покупки, связаться с клиентом не удается более 3х недель) клиент закрепляется за АН Партнером. Со стороны Застройщика работу продолжает специалист, к которому АН Партнер обратился.
- 3.7 В случае если контакт потенциального Приобретателя (и/или его близких родственников, которые могут участвовать в сделке и/или участвуют в принятии решения о покупке) **есть в CRM** системе ОП Застройщика и клиент находится в не активной стадии (спрос не сформирован – отложен, продолжается периодическая работа через отправку предложений, клиент не был на встрече, связаться с клиентом не удается менее 3х недель) сделка признается партнерской с оплатой комиссионного вознаграждения АН Партнеру в размере 50% Со стороны Застройщика работу продолжает специалист у которого клиент в базе.
- 3.8 Если клиент обратился в ОП Застройщика напрямую и поступила заявка (в течении одних суток) от АН Партнера в случае активного участия АН Партнера в сделке –сделка признается партнерской с оплатой комиссионного вознаграждения АН Партнеру в размере 50%
- 3.9 В случае, если Клиент, в течение срока фиксации за АН Партнером, обращается в ОП Застройщика напрямую, то Застройщик уведомляет АН Партнера и способствует проведению сделки с участием Агентства недвижимости

- 3.10 В случае, когда Клиент, зафиксированный за одним АН Партнером, бронирует объект с представителями другого Агентства недвижимости, необходимо подтвердить проведенную работу последнего, в этом случае оплата вознаграждения в пользу АН Партнера, подтвердившему факт проделанной работы. При возникновении спорной ситуации вознаграждение может быть поделено между АН Партнерами пропорционально вкладу в конкретную сделку. В ситуации, когда оба АН Партнера могут подтвердить факт проведенной работы, а сроки обращения Клиента в разные АН совпадают, то приоритет отдается АН Партнеру, который забронировал объект и довел Клиента до сделки (в сроки, установленные Застройщиком).
- 3.11 В ситуации, когда от АН Партнера, зафиксировавшего Клиента не было подтверждения работы в период срока фиксации, и Клиент бронирует объект с другим АН Партнером и доводит до сделки, то вознаграждение оплачивается в пользу последнего Агентства недвижимости.
- 3.12 Закрепление квартиры за потенциальным Клиентом производится на основании заключения Договора возмездного оказания брокерских услуг Застройщика (платная бронь фиксирует объект и стоимость приобретаемого объекта недвижимости), размер оплаты составляет 10 000 рублей, и не входит в стоимость оплаты приобретаемого объекта.