

РЕГЛАМЕНТ РАСШИРЕННОЙ РАБОТЫ ОТПРАВКА И ОБРАБОТКА ЗАЯВОК В СИСТЕМЕ SPN24

I. - ОПИСАНИЕ РАСШИРЕННОЙ РАБОТЫ

РАСШИРЕННАЯ РАБОТА (передача клиента / расширенное бронирование) - вид работы с Покупателем при котором Субагент (риэлтор) передает, а менеджер Отдела Бронирования SPN24 принимает на себя всю работу с клиентом для заключения Покупателем Договора Приобретения без участия Субагента.

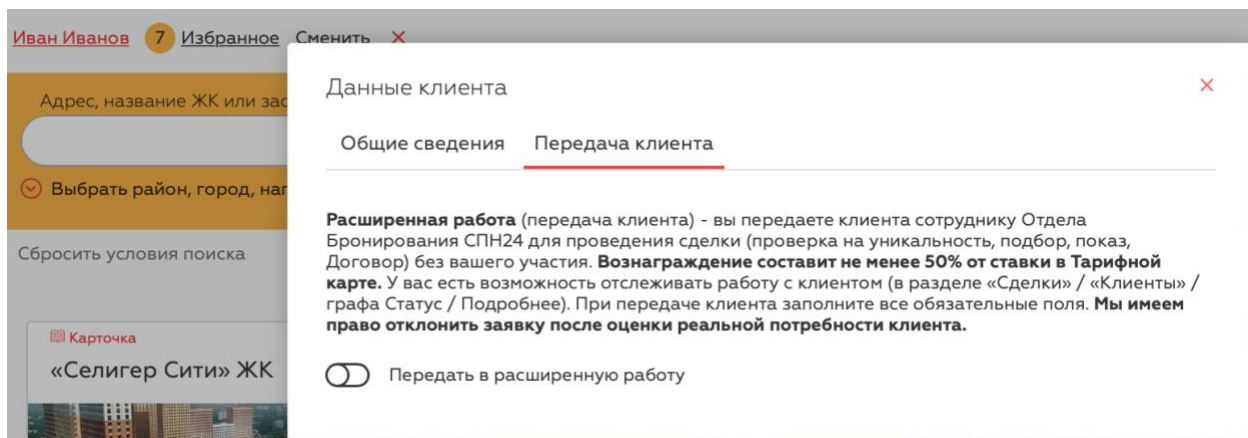
Комплекс услуг при передаче клиента на Расширенную работу в SPN24:

- Полное сопровождение клиента, на всех этапах сделки (проверка на уникальность, подбор объектов, организация показов и подписание Договора с Застройщиком);
- Ипотечное одобрение, в т.ч. «сложных» клиентов;
- Вознаграждение от 50 до 60% от ставки в Тарифной Карте, в том числе за региональных клиентов;
- Прозрачная история работы с вашим клиентом в ЛК Системы (отображается в разделе «Клиенты» - «Статус» Подробнее);
- Программа лояльности с Сертификатами до 150 тыс. Р * клиентам покупателям в подарок на предметы мебели и оформления интерьера (*компенсация до 20% от стоимости покупки новосёла).

II. - КАК ПЕРЕДАТЬ КЛИЕНТА

Для начала агенту необходимо внести данные клиента в своем Личном Кабинете (ЛК) SPN24. Далее осуществить передачу клиента одним из нижеописанных способов.

Способ №1: - Из «Карточки клиента», через раздел «Передача клиента»:



Способ №2: - При отправке заявки на проверку уникальности, из «Карточки квартиры» (в шахматке Жилого Комплекса / таблицы с квартирами):

Выбран режим «Расширенная работа», при котором клиент передан в работу Отдела Бронирования СПН24.

Самостоятельная работа ?
 Расширенная работа (передача клиента) ?

Выбран режим «Расширенная работа», при котором вы передаете клиента в работу Отдела Бронирования СПН24. При этом все ранее отправленные по этому клиенту заявки в «Самостоятельной работе» аннулируются. Работа с одним клиентом в двух режимах не возможна. Если согласны с условиями, нажмите кнопку «Начать Передачу клиента» и заполните карточку потребности.

НАЧАТЬ «ПЕРЕДАЧУ КЛИЕНТА»

ВАЖНО:

- Работа с клиентом может быть только в одном выбранном режиме. Не допускается одним Субагентом по одному и тому же клиенту, одновременно расширенная и самостоятельная работа.
- Если вы выбрали самостоятельную работу (где уже произвели фиксацию и пресейл с клиентом) и хотите передать его на расширенную работу, такая передача осуществляется путём согласования, через письменный запрос руководителю Отдела Бронирования СПН24 на почту sale@spn24.pro. Клиенты, переданные без согласования, в работу не принимаются несмотря на отметки в Системе.

III. - ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВКЕ И КЛИЕНТУ

Субагент (риелтор) передает в работу **реального клиента**, с которым имеет действительную коммуникацию и согласие на оказание услуг по подбору новостройки - Отдел Бронирования СПН24 **не работает с лидогенерацией**.

Обязательным условием передачи клиента является информирование менеджера Отдела Бронирования СПН24 о проведенной работе с клиентом, его выявленных потребностях и сделке.

ПАРАМЕТРЫ ОПИСАНИЯ ПОТРЕБНОСТИ:

1. Наличие других участников сделки (участников договора) со стороны клиента;
2. Из какого города или региона России клиент, с указанием разницы во времени по отношению к Мск, для корректного звонка и коммуникации;
3. Клиент выбрал конкретные комплексы / Застройщика или не определился с выбором;
4. Желаемое направление/локация, в которой планируется приобретение помещения (Москва / Новая Москва/ Московская область);
5. Комнатность / тип помещения (студия, апартаменты, 1-/2-/3-/4- комн. квартира);
6. Класс жилья (стандарт, комфорт, бизнес);
7. Желаемые сроки сдачи объекта (-ов) для приобретения;
8. Срок выхода на сделку (но не более чем в течение 3-х месяцев);

9. Размер бюджета покупки. В работу принимаются клиенты с бюджетом* следующих диапазонов:
- Москва **от 8 000 000 руб.**
 - Новая Москва **от 5 000 000 руб.**
 - Московская область **от 3 000 000 руб.**

(*) - понимается **начальный бюджет** для студий, однокомнатных квартир и апартаментов на начальном этапе строительства.

10. Форма оплаты (ипотека, полностью собственные средства клиента);
11. Информирование риэлтором своего клиента о передачи его в работу менеджеру отдела подбора SPN24 и получение согласия клиента на работу;
12. Отобразить в комментарии какая работа уже проведена с клиентом, особые требования к объекту, помещению, отделке и проведении сделки. В т.ч. если клиент финансирует покупку с продажи действующей недвижимости, с использованием мат.капитала и военного сертификата.

Передача клиента осуществляется через заполнение **Анкеты потребности** клиента, которая открывается в электронном виде после выбора типа работы.

ВАЖНО:

Без заполненной Анкеты с описанием потребностей клиент в работу не принимается!

Получение согласия клиента на работу с менеджером Отдела Бронирования SPN24 – ОБЯЗАТЕЛЬНО!

В случае не корректного заполнения Анкеты или выявления недостоверности данных, указанных при подаче заявки, менеджер Отдела Бронирования SPN24 вправе отклонить прием клиента или прекратить работу с данной заявкой.

IV. - ПОРЯДОК РАБОТЫ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ SPN24 С ПЕРЕДАННЫМИ КЛИЕНТАМИ

Срок работы с заявкой составляет 90 дней

Получив заявку, менеджер Отдела Бронирования SPN24:

1. Должен убедиться в корректности заполнения Анкеты и полноте описания потребности;
2. Связаться с клиентом для подтверждения контактов и намерения работы;
3. После оценки потребности и коммуникации с клиентом, принять от Субагента переданного клиента, или отклонить форму работы. Отклонение заявки с передачей клиента происходит в случае:
 - *не действующие / не достоверные / подменные контактные номера клиентов*
 - *не является покупателем новостройки*
 - *при отказе клиента в работе с менеджером ОБ SPN24*
 - *описания потребности клиента и бюджета недостоверно*

Время обработки заявки и проведение первичного контакта с переданным клиентом *не более двух часов* с момента её получения, в рабочее время с 09:00 до 21:00, выходной день с 10:00 до 19:00 (Мск. время).

4. Осуществить проверку на уникальность и фиксацию клиента у Застройщика (-ов);

5. Осуществить самостоятельно весь объем работ по сделке, направленный на сопровождение клиента, выбор помещения и подписание Договора приобретения, **включая ипотечное одобрение и заключение Кредитного Договора**;
6. В случае невозможности контакта с клиентом / клиент перестал выходить на связь / отвечать на сообщения сотрудника SPN24 - связаться с Субагентом для получения помощи в возобновлении коммуникации и выхода на сделку;
7. Информировать, о ходе работ, в том числе об основаниях при их прекращении. Регулярно, *но не менее раза в неделю*, обновлять информацию статуса работы с клиентом в ЛК Субагента (риэлтора) в Системе SPN24*;

**История работы отражается в Личном Кабинете в левом меню: раздел «Сделки» / «Клиенты» / графа «Статус» - Подробнее.*

9. Предлагать клиенту иные Объекты, подходящие под его потребности, привлекать третьих лиц для оказания услуги с целью осуществить сделку;
10. Работа с клиентом **может приостановлена или полностью прекращена** при невозможности доведения клиента до сделки в случае, если:

- *клиент является не уникальным (ранее уже обращался к застройщикам)*
- *отсутствии в Системе объектов и помещений, удовлетворяющих потребность покупателя. Не соответствие реальных финансовых возможностей / имеющегося предложения (бюджету, локации, стадии строительства)*
- *клиент систематически не выходит на связь, отказывается в услуге подбора*
- *не принимает решение о выходе на сделку без мотивированного объяснения, перенос выхода на сделку более чем через 90 дней*
- *меняет стороны Договора без уведомления при которой происходит нарушение регламента Застройщика по фиксации клиента*

При приостановке работы услуга прекращается, вознаграждение не начисляется и не выплачивается.

11. При совершении сделки уведомить Субагента о заключении Основного Договора по приобретению помещения, между Покупателем и Принципалом. После регистрации и оплаты клиентом договора подать документы в финансовый отдел SPN24 для начисления и выплаты вознаграждения Субагенту.

ВАЖНО:

В случае получения не целевых и недостоверных заявок от Субагента (риэлтора) – **подменные номера, контакты не клиента, клиент не интересуется недвижимостью, совершил сделку ранее и закрыл свою потребность, не является покупателем новостройки, систематически передается не полное описание потребности**, Руководитель Отдела Бронирования **вправе ограничить количество принимаемых заявок от такого Субагента** в работу, на время исправления их качества Субагентом.

При игнорировании требования к качеству и не однократном несоблюдении условий к передаваемым заявкам, приостановить их приемку у конкретного Субагента.

ОТДЕЛ БРОНИРОВАНИЯ SPN24.RU
(фиксация клиента, заявки и сделки)

+ 7 (499) 704-704-7 | sale@spn24.pro