

ТЗ для дизайнера

Кому отказать в посуточной аренде, чтобы не нарваться на дебоширов

Опыт сервиса посуточной аренды: как вычислить дебоширов, чтобы обойтись без погромов в квартире и скандалов с соседями

Сервис по аренде апартаментов UfoApart

На рынке: с 2015 года

Количество квартир в управлении: 42

Средняя стоимость посуточной аренды: 1 900–5 000 рублей

Город: Краснодар

Мы сдаем квартиры посуточно с 2015 года. За этот период у нас были разные гости, и иногда возникали неприятные ситуации: жильцы портили имущество, скандалили с сотрудниками, устраивали вечеринки. Один с виду приличный командировочный даже сбросил микроволновку с 13 этажа под сильнодействующими веществами. Повезло, что никто не пострадал, но нам пришлось покупать в квартиру новую технику и решать проблемы с соседями.

Каждый конфликтный клиент — потенциальная угроза для арендодателя

У нас много объектов по всему городу. Каждый скандальный случай может повлиять на репутацию или испортить отношения с собственником жилья. Поэтому сдавать квартиру для шумных мероприятий не в наших интересах: рано или поздно соседи начнут жаловаться в полицию или собственнику. Мы рискуем остаться без апартаментов. А еще после таких клиентов приходится чинить мебель, покупать технику, а иногда и делать косметический ремонт.

Лучшее, что можно предпринять — ограничить круг арендаторов. За 6 лет работы мы выработали для себя алгоритм, по которому отсеиваем гостей с высоким риском погромов и нежелательного поведения. Расскажем, как мы это делаем.

Как фильтровать гостей

Нет одного способа, чтобы избавиться от нежелательных гостей. Но можно максимально сузить круг потенциальных клиентов: для этого нужно правильно заполнить описание апартаментов и фильтры в настройках, узнать информацию о клиенте на стадии бронирования и оценить нового жильца во время заселения.

1 этап. В объявлении

Ставим адекватную цену и указываем залог. У нас стоимость аренды в полтора раза выше рынка за счет комфорта, обстановки квартир и уровня сервиса, поэтому мы можем сразу отсеять клиентов по цене. Категория любителей вечеринок предпочитают более дешевые варианты, желательно без залога.

Тусовки на квартирах — это бюджетная история

Если занижать стоимость ради конкуренции, можно привлечь не ту аудиторию и потом об этом пожалеть. Залог тоже стоит установить побольше и включить в него риски погрома: адекватных клиентов это не отпугнет — депозит возвращается при выселении— а число гостей с целью повеселиться заметно уменьшится.

Подробно заполняем описание и фильтры. В описании мы рассказываем об удобствах и правилах поведения: чем нельзя заниматься в квартире, до какого времени разрешено шуметь, можно или нельзя курить. Клиент еще по объявлению оценит, подходит ему наше предложение или нет. А в случае, если правила будут нарушены, мы с чистой совестью можем выселить и сослаться на нарушение.

ПОЖАЛУЙСТА ОЗНАКОМЬТЕСЬ С НАШИМИ ПРАВИЛАМИ.

— Время заезда: с 14.00 до 00.00

— Время выезда до 12.00 (полдень)

Возможны индивидуальные условия заезда и выезда.

— более ранний заезд с 08.00 до 14.00 (бесплатно, если квартира свободна и готова к заселению)

так же возможно оставить вещи на хранение бесплатно, если вы приезжаете утром хотите оставить вещи и поехать по делам.

— более поздний выезд с 12.00 до 17.00 (оплачивается дополнительно, от 250р. / час)

так же возможно оставить вещи на хранение бесплатно, если вы планируете более поздний отъезд.

Размещение с домашними животными НЕ предусмотрено.

Проведение мероприятий НЕ предусмотрено

Курение в квартире НЕ предусмотрено, только на общем балконе.

Для регистрации заезда необходимы паспорта проживающих и залоговая сумма (6000р.)

В описании можно добавить сумму залога и обязательное наличие паспорта при заселении

Дополнительно на Авито устанавливаем фильтры: «не для курения» и «не для вечеринок». Можно поставить запрет на заселение с животными, но это все только предварительная проверка гостя.

Правила заселения

Можно с детьми

Да Нет

Можно с животными

Да Нет

Можно курить

Да Нет

Разрешены вечеринки
и мероприятия

Да Нет

Есть отчётные документы ?

Да Нет

Фильтры на Авито устанавливаются сразу при создании объявления

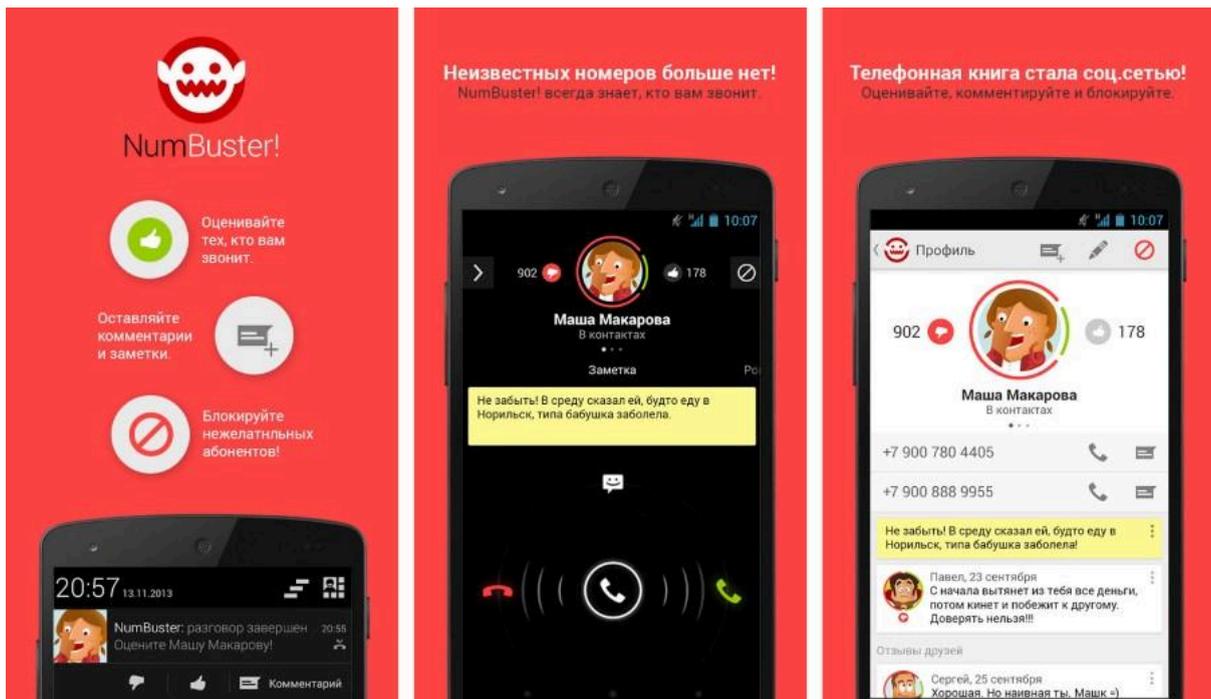
2 этап. Во время бронирования

Узнаем потребности гостя. Первичную информацию о клиенте менеджеры собирают с помощью наводящих вопросов при бронировании. Часть гостей можно отсеять сразу во время общения, просто проанализировав запросы человека. Мы отказываем максимально корректно, чтобы не задеть или не обидеть. Для этого у персонала есть набор заготовленных фраз. Одна из распространенных: «Извините, у нас не предусмотрено».

Чутье у менеджеров вырабатывается не сразу — нужен опыт. Мы не набираем в команду просто так: если видим перспективных сотрудников, предлагаем им достойную оплату и помогаем расти вместе с нами. Поэтому у нас нет текучки, персонал работает подолгу и каждый легко может определить потенциального дебошира.

Наши сотрудники уже по «Алё, здравствуйте» определяют: хотят ли снять квартиру для вечеринки или действительно едут в город по делам

Ищем информацию по номеру телефона. Затем персонал проверяет, не попал ли клиент в черный список у других арендодателей и смотрит дополнительную информацию через приложения: например, Truecaller и NumBuster. Здесь можно увидеть как человек записан у разных пользователей: если клиент уже успел набедокурить у других арендодателей вероятно, что его занесут в черный список или пометят как «хулигана».



В приложении NumBuster можно посмотреть комментарии других пользователей: если клиент проблемный, может всплыть интересная информация

Изучаем социальные сети клиента. Найти страницу будет не сложно — есть номер телефона, фамилия и имя. Обычно мы обращаем внимание на то, как клиент проводит свободное время: если выставляет «квартирники» и бесконечные тусовки, есть вероятность, что и наши апартаменты бронирует с этой же целью.

Смотрим, когда родился клиент. Если дата рождения совпадает с днем заселения или праздник был пару дней назад — квартира точно нужна для мероприятия.

3 этап. Во время заселения

Самый ответственный момент — заселение. Менеджер видит клиента вживую и по разным деталям сможет принять решение для отказа в аренде.

Оцениваем внешний вид клиента. Квартирники в арендованной квартире устраивает не самая обеспеченная категория людей и внешний вид у них, как правило, соответствующий: недорогая одежда и неряшливый внешний вид.

Обращаем внимание на багаж. Если человек приехал с чемоданом или налегке: вопросов к нему нет. Но если у клиента полные пакеты с алкоголем и едой, стоит напомнить ему про правила проживания и увеличить стоимость залога, чтобы отбить охоту устраивать вечеринку.

Непринужденно общаемся и выясняем цель заселения. Опытному администратору несложно вывести на чистую воду организатора вечеринки: часто такие клиенты привирают и сильно путаются в своих показаниях.

Контролируем количество гостей. После заселения можно посмотреть камеры наблюдения в подъезде и понять сколько человек действительно находится в квартире. Для этого можно установить бюджетную систему видеонаблюдения с трансляцией на смартфон: она не настолько детальная, как дорогие экземпляры, но табор цыган, который придет через два часа после заселения отследить можно.

Что предпринять, если всё-таки заселили неблагополучных гостей

Иногда клиент выглядит надежным и адекватным, но потом что-то идет не так. Нам как-то пришлось выселить клиентов всего через пять часов после заселения. Пара сняла квартиру на несколько дней для себя, но в тот же день устроили вечеринку на 12 человек. Управляющая узнала случайно: просто мимо проходила и увидела в квартире светомузыку и гирлянды. Жильцов мы выставили в течение получаса и не вернули им стоимость проживания, потому что они нарушили наши условия проживания.

Мы только за правовые методы. Самое глупое, что можно сделать — это пойти разбираться и угрожать

Сначала мы всегда ведем диалог с жильцами, объясняем про нарушенные договоренности и просим без скандалов освободить квартиру. Но иногда просто разговор с клиентами не помогает и приходится прибегать к более радикальным методам. Мы пользуемся услугами Росгвардии или вызываем участкового. Если клиенты настроены агрессивно, менеджер нажимает кнопку экстренного вызова: 2 минуты, и охрана уже на пороге.

Обычно одного вида сотрудников в форме достаточно, чтобы вернуться к диалогу без применения силы и желания спорить

Как возмещать убытки после погрома

Для любой непредвиденной ситуации лучше оформить страховку на квартиру и с каждым клиентом заключать договор об аренде. Если гости испортили имущество и стоимость невысокая, залог покроет ремонт. Но масштабный погром или кражу придется возмещать через суд или в страховой компании. Для этого понадобятся:

- **договор:** в нем должны быть прописаны условия заселения и указаны правильные паспортные данные проживающих: по ним же составляется заявление в полицию или в суд.
- **страховка:** поможет возместить часть расходов. Нужно подобрать компанию, которая готова покрыть убытки по домашнему имуществу и порче отделки.

Как фильтровать клиентов при посуточной аренде: кратко

👉 Подробно заполняем описание квартиры в объявлении: указываем адекватную цену, сумму залога, правила проживания и выставляем фильтры.

👉 Во время бронирования выясняем цели и потребности клиента, собираем информацию о клиенте из социальных сетей и по номеру телефона.

👉 Оцениваем гостя во время заселения: как выглядит и с каким багажом приехал.

👉 После подписания договора и сдачи квартиры контролируем количество гостей с помощью видеокамеры в подъезде.

