

Правила работы в рамках фиксации клиента при пересечениях между агентствами недвижимости.

1. Настоящие правила работы в рамках фиксации клиента при пересечениях между агентствами недвижимости регулируют взаимоотношения общества с ограниченной ответственностью ГК «ССК» с агентствами недвижимости, являющимися его партнерами, при правоотношениях между ними, направленных на работу с клиентами с целью купли-продажи квартир либо нежилых помещений, построенных ГК «ССК» (далее - Правила).
2. Для фиксации клиента в ГК «ССК» агентству недвижимости (далее АН) необходимо отправить контактный номер телефона (далее лид) с указанием ФИО клиента менеджеру-куратору.
3. Менеджеру-куратору необходимо проверить номер телефона (лид) клиента на уникальность в CRM-системе.
 - 3.1 Уникальным номер считается в случае, если в CRM-системе нет действующего активного лида.
 - 3.2 Менеджер-куратор создает лид и фиксирует данные клиента (номер, фео, запрос, наименования АН) в CRM-системе , закрепляя клиента за агентством недвижимости № 1 (далее - АН N1) на срок три дня.
4. Для фиксации клиента в CRM-системе за АН, которые ранее не фиксировали и не работали с ГК «ССК», необходимо пройти по ссылке для регистрации АН в качестве партнера ГК «ССК».
 - 4.1 Ссылку на регистрацию АН предоставляет менеджер-куратор при первом контакте с АН.
 - 4.2 Регистрацию АН в качестве партнеров необходимо проходить за сутки до предоставления контактных данных потенциальных клиентов.
5. В период, установленный пунктом 3.2 настоящих правил, работа с клиентом АН № 2, включая телефонные переговоры, подбор объектов, запрещена.
 - 5.1 В случае оформления договора юридического сопровождения на квартиру клиентом через АН № 2 в период фиксации трех дней за АН №1, право выплаты вознаграждения остается за АН, которое зафиксировало клиента в рамках регламента.
6. В случае фиксации клиента согласно пункту 3.2 учитывается день фиксации. День фиксации учитывается и входит с срок фиксации три дня.

7. В случае, если АН № 2 необходимо зафиксировать лид, а сроки фиксации за АН № 1 уже прошли, то АН № 2 и менеджер-куратор могут работать с клиентом, но вносить в CRM-систему данные клиента необходимо только в случае, если лид неактивен (нет в CRM-системе, либо был ранее забракован).

7.1 Если сроки фиксации по клиенту АН № 1 прошли, зафиксировать за АН № 2 возможно только по факту проведенной встречи или оформленного договора юридических услуг, руководитель отдела продаж переводит лид на АН № 2, кем была проведена встреча, либо оформлен договор юридического сопровождения.

8. По факту встречи с клиентом в офисе ГК «ССК» или на строительной площадке клиент закрепляется за АН № 1 на срок в одну неделю (семь дней) для принятия решения о покупке.

8.1 Право выплаты вознаграждения получает АН № 1, которое зафиксировало клиента по факту встречи, либо оплаченных юридических услуг.

8.2 В случае предоставления фактов работы с клиентом в период фиксации согласно пункту 3.2, пункту 8 за АН № 1 и оформления договора юридического сопровождения клиентом с АН № 2, право выплаты агентского вознаграждения остается за АН № 1

8.3 Менеджер-куратор должен разъяснить риски работы АН № 2 с клиентом в момент фиксации за АН № 1.

9. Право фиксации клиента на семь дней предоставляется АН либо менеджеру по факту повторной встречи.

9.1. Повторной встречей считается визит клиента в офис либо в отдел продаж с АН зафиксировавшим лид в рамках регламента.

10. При проведении встречи агент по недвижимости обязан заполнить акт встречи, что является документом, подтверждающим факт встречи.

11. Правила заполнения акта осмотра:

11.1 Необходимо указать номера телефонов всех участников сделки или лиц участвующих в выборе и оформлении квартиры (родственники, супруги, соинвестора).

12. В случае окончания сроков фиксации клиента (пункт 3.2, пункт 8), с клиентом имеют право работать иные агентства недвижимости в рамках предложений ГК «ССК» до заключения сделки.

13. При поступлении контакта от АН № 1 и от АН № 2 в один день разным менеджерам-кураторам, необходимо действовать согласно правилам фиксации клиента прописанных в пунктах 13.1, 13.2, 13.3.

13.1 Лид от АН №1 необходимо внести CRM-систему.

13.2 Лид поступивший от АН № 2 в тот же день необходимо зафиксировать в CRM-системе и уведомить в момент фиксации ответственного менеджера-куратора АН № 1 ГК «ССК»

13.3 Фиксация лида день в день разрешена до 23.00

13.4 Если номер клиента для фиксации день в день поступил от АН № 1 и АН № 2 одному менеджеру-куратору, менеджер-куратор фиксирует лид за АН № 1 и АН № 2, а так же может сообщить АН № 1 и АН № 2 о пересечении день в день.

13.5 Если лид поступил день в день менеджеру-куратору от АН №1 и клиент обратился напрямую в Компанию. Менеджер-куратор может уведомить АН № 1 о фиксации клиента день в день. Работа менеджера по личному обращению клиента проводится в рамках настоящих правил.

13.6 Если клиент принял решение и оформил договор юридического сопровождения, при условии пересечения день в день АН № 1 и АН № 2, то вознаграждение получает АН с кем клиент заключил договор юридического сопровождения, либо была фиксация по факту встречи.

13.7. В случае пересечения и фиксации лида день в день от АН № 1 и АН № 2. Если АН №1 оформили с клиентом юридические услуги или провели встречу, что дает АН № 1 право продолжать работу с клиентом согласно пункту 8, информировать АН № 2 возможно только на следующий день.

14. Все правила фиксации клиента за АН по факту встречи распространяются на формат дистанционной встречи.

14.1 Право зафиксировать клиента по факту дистанционной встречи предоставляется если: клиент и АН находятся в разных регионах; клиент и АН находятся в одном регионе, а менеджер в другом.

14.2 Подтверждением онлайн-встречи считается подписанный акт встречи клиентом с АН и скриншот экрана видеочата для подтверждения участия менеджера и АН.

15. В случае если клиент отказался от оплаченного договора юридического сопровождения, то есть от покупки квартиры с АН №1, дальнейшая работа с таким клиентом АН №2 возможно только через семь дней.

16. В случае если клиент отказался от покупки квартиры и юридические услуги не оплачены с АН № 1, с клиентом можно работать АН № 2 на следующий день после отказа с учетом правил фиксации клиента описанные выше.

17. Если клиент оплатил юридические услуги работа с клиентом запрещена, в случае если будут предоставлены доказательства активной работы после оформления квартиры вознаграждение получает АН с кем клиент оформил договор юридического сопровождения первым.

18. Предоставление клиентам дополнительной скидки от АН (материальное вознаграждение за покупку квартиры с АН, подарки, дополнительные бонусы и кэш беки) запрещены, в случае выявления фактор предоставления дополнительных и несогласованных условий ГК ССК в праве отказать в выплате вознаграждения АН.

19. В случае если клиент оставил заявку на сайте ГК ССК и менеджер, на которого перераспределен лид не обработал его, при обращении АН № 1 для фиксации клиента, лид закрепляется за АН № 1.

20. Если агент по недвижимости совершает покупку квартиры для себя, при этом сделка оформляется через агентство недвижимости, менеджеру-куратору необходимо согласовать оформление данной сделки через АН у руководителя отдела продаж.

Приложение № 1

Акция скидка в день встречи.

1. Акционное предложение «скидка в день встречи» предоставляется при условии первичной встречи (первичная встреча, та которая ранее была не зафиксирована в CRM-системе).

2. Бронирование квартиры и оплаты юридических услуг должны осуществляться в день встречи.

3. Оплата производится онлайн либо за наличный расчет не позднее до 23.50 в день встречи с клиентом.

4. Для подтверждения необходимо: предоставить акт встречи, подтвердить встречу в CRM-системе, предоставить чек об оплате юридических услуг, дата на чеке об оплате юридического сопровождения должна совпадать с датой встречи с клиентом.

5. Скидка в день встречи НЕ распространяется на дистанционные встречи.

6. Скидка предоставляется только при условии личного присутствия покупателя в офисе или мобильном офисе. В случае если ситуация не описаны в регламенте необходимо обратиться к руководителю.

7. За предоставление скидки в день встречи вне регламента менеджер несет материальную ответственность. Запрещена подмена номеров при фиксации клиента.