

Регламент по работе отдела продаж

	ТЕМА: Порядок работы отдела продаж	ДАТА: 22.09.2020	
ТЕМА: Внесение изменений		01.08.2022	Семенов А.А.
ТЕМА: Внесение изменений		10.04.2024 07.01.2025 24.11.2025 12.12.2025	Семенов А.А.

«Утверждаю»

А. А. Семенов

«___» _____ 2025 г.

1. Содержание и сфера действия правил и процедур:

Процедура разработана с целью регламентирования работы с лидами: определение каким менеджерам будет осуществляться передача лидов; проверка контакт центром отработки лидов менеджером; действия в случае пересечения клиентов.

2. Срок действия:

Процедура действует на постоянной основе с 22 сентября 2020 г. и должна пересматриваться один раз в году, либо ранее, ввиду объективных причин.

3. Правила, определения и сокращений:

- *UrbanBase* - прикладное программное обеспечение для компаний, предназначенное для автоматизации взаимодействий с клиентами (CRM система).
- Лид (англ. lead) — потенциальный клиент, который выражает интерес к вашим услугам или продуктам.
- Повторные Визиты (лиды) - любая заявка, ранее поступавшая на сайт,
- ЦИП – центр информационной поддержки.
- ОП – отдел продаж.
- Воронка продаж - аналитический инструмент, который позволяет понять, как ваш потенциальный клиент приходит к решению о покупке ваших товаров или услуг, какими мотивами он руководствуется, совершая эту покупку.

- Воронка продаж «Заморозка» - воронка продаж, которую применяют, когда понятен конкретный временной период восстановления работы с клиентом.

4. Процедура

Выполнение тех или иных пунктов определяется изложенными выше Правилами.

4.1 Порядок получения и отработки лидов:

№	Этап	Описание
1	Необходимые условия для получения лидов	<p>Для получения лидов менеджеру, необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none">1. В период военного времени лиды по Пространству получает дежурный менеджер.2. Необходимо, чтобы в работе у менеджеров было в работе не более 200 лидов за вычетом лидов, которые находятся в воронке продаж «Заморозка»3. Просроченных задач в работе у менеджера не должно быть4. Наличие менеджера ОП на рабочем месте в ОП5. Все действия с лидами и постановка задач фиксируются в CRM в обязательном порядке.6. За каждое дежурство менеджер обязан выполнить от 30 дозвонивших через программу VoipTime в день дежурства, или заблаговременно, но не позже своего следующего дежурства. Также допустимо, выбрать любое <u>альтернативное задание</u>, согласно Приложению №17. Если нет дежурного на смене о передаче принимает решение А. Семенов
2	Порядок внесения других лидов в CRM	<p>Важно: Все лиды принятые в работу менеджером должны быть внесены в сrm систему и отработаны согласно данному регламенту.</p> <p>При поступлении лида через каналы:</p> <ul style="list-style-type: none">● ОЛХ;● Входящий звонок;● Личный контакт и др., <p>менеджер</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Добавляет в сделку в CRM системе все необходимые поля • Указывает канал поступления лида. • Проверяет информацию по номеру телефона в Getcontact и Eyecon • Ссылку на сделку отправляет в рабочую группу «ЦИП» ; <p>Сотрудник ЦИП вносит информацию в таблицу «Учет обращений» лидов, принимает лид на контроль.</p>
3	Контроль отработки лидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сотрудники ЦИП обязаны в течении 2 часов после передачи лида менеджеру, проверять его отработку в CRM (Департамент качества) согласно утверждённого скрипта 2. Если лид будет не обработан, сотрудник ЦИП передает лид другому менеджеру 3. ЦИП – ведет таблицу с указанием времени передачи сотруднику, вносит ссылки на CRM
4	Действия в случае пересечения контактов, повторные лиды	<ul style="list-style-type: none"> • При пересечении лида, ЦИП проверяет в CRM историю общения с лидом за последние 30 дней и передает информацию на рассмотрение А. Семенову для принятия решения. • При поступлении повторного визита, ЦИП проверяет в CRM историю общения с лидом, наличие актуальной задачи. При корректной отработке, повторный лид передается Ежедневное информирование ЦИП менеджеру, который уже работает с ним
5	Количество лидов в «Заморозке менеджер»	<ul style="list-style-type: none"> • Количество лидов в воронке продаж «заморозка менеджер» должно быть не более 50 штук • Должны быть оставлены наиболее целевые лиды, оставшейся передать на ЦИП • Лид находящийся в «заморозке менеджер», обращается ранее определённого менеджером срока (либо просроченная задача на связь), передается новому менеджеру, который на данный момент находится в очереди на получение лидов.

6 Распределение входящих в ОП лидов среди дежурных

Каждый месяц сотрудник ЦИП составляет график дежурств:

График дежурства на январь 2024.

01.01.2024	02.01.2024	03.01.2024	04.01.2024	05.01.2024	06.01.2024	07.01.2024
Кузьменко Т.	Маслов В.	Шевчук А.	Коваленко Т.	Боркунов А.	Садовец А.	Прокопенко К.
	Носко М.	Балыга В.	Васюкова Е.	Подгурская Ю.		
08.01.2024	09.01.2024	10.01.2024	11.01.2024	12.01.2024	13.01.2024	14.01.2024
Остапович И.	Черняев С.	Писанко А.	Радионова М.	Прокопенко К.	Боркунов А.	Кузьменко Т.
Шевчук А.	Поджорова В.	Подгурская Ю.	Капёнкин Г.	Кульбаская З.		
15.01.2024	16.01.2024	17.01.2024	18.01.2024	19.01.2024	20.01.2024	21.01.2024
Балыга В.	Дмитриева В.	Кузьменко Т.	Шевчук А.	Прокопенко К.	Поджорова В.	Коц Ю.
Коц Ю.	Черняев С.	Садовец А.	Маслов В.	Остапович И.		
22.01.2024	23.01.2024	24.01.2024	25.01.2024	26.01.2024	27.01.2024	28.01.2024
Носко М.	Радионова М.	Коц Ю.	Писанко А.	Васюкова Е.	Писанко А.	Маслов В.
Кульбаская З.	Капёнкин Г.	Дмитриева В.	Черняев С.	Коваленко Т.		
29.01.2024	30.01.2024	31.01.2024				
Садовец А.	Радионова М.	Подгурская Ю.				
Поджорова В.	Дмитриева В.	Балыга В.				

- График отправляется в общую группу телеграмм и размещается в общедоступном месте (информационный стенд напротив ЦИП)
- Один из дежурных обязан находиться в офисе.
- Выполнены условия получения лидов.
- В случае не выполнения условий, запрещено самостоятельно назначать дежурного. Только по согласованию с А.А. Семеновым.

7 Ежедневное информирование ЦИП

- Ежедневно ЦИП отправляет в общую группу следующую информацию (с 10:00 – 11:00):
 - зеленым цветом отмечены сотрудники, у которых была прямая продажа в текущем месяце
 - желтым цветом, в случае если прямых продаж нет больше месяца, в этом месяце сотрудник ежедневно занимается обзвоном холодной базы – 10 физ лиц + 5 коммерции и получает лиды стандартно
 - оранжевым, продаж нет больше двух месяцев, в этом месяце сотрудник ежедневно занимается обзвоном холодной базы – 10 физ лиц + не получает лиды

№	Сотрудник	Активные сделки	Новые сделки за период	Посещенца	Закрытые сделки	Закрытые за период	Успешные сделки	Успешные сделки за период	Сделок без задач	Прогнозируемых задач							
1	Балыга Владислав	10	05	12	05	0	05	2	05	2	05	0	05	0	05	4	05
2	Боркунов Александр	1	05	1	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	1	05
3	Васюкова Екатерина	13	200.0005	29	565.0005	15	355.0005	1	05	1	05	0	05	0	05	6	280.0005
4	Дмитриева Виктория	3	1005	36	36.3105	32	36.2105	1	05	1	05	0	05	0	05	1	05
5	Калачинский Леб	1	40.0005	4	440.0005	0	05	0	05	0	05	3	400.0005	3	400.0005	0	05
6	Коваленко Татьяна	10	100.0005	18	100.0005	6	05	1	05	1	05	1	05	1	05	3	100.0005
7	Коц Юлия	18	150.0005	32	345.0005	0	05	10	100.0005	10	100.0005	4	95.0005	4	95.0005	0	05
8	Кузьмина Татьяна	13	1.250.0005	45	3.305.0005	25	1.685.0005	1	05	1	05	6	370.0005	6	370.0005	0	05
9	Кульбаская Зорана	11	05	17	05	4	05	2	05	2	05	0	05	0	05	1	05
10	Лупаненко Анна	1	05	1	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	1	05
11	Маслов Виталий	3	130.0005	3	25.0005	0	05	1	05	1	05	0	05	0	05	1	25.0005
12	Мещанко Елизавета	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
13	Носко Мария	10	480.0005	15	715.0005	5	235.0005	0	05	0	05	0	05	0	05	4	240.0005
14	Остапович Ирина	6	240.0005	26	1.630.0005	20	1.190.0005	0	05	0	05	0	05	0	05	4	425.0005
15	Поджорова Виктория	7	270.0005	8	310.0005	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	1	20.0005
16	Подгурская Юлия	10	05	11	05	1	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
17	Полтавчук Людмила	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
18	Прокопенко Константин	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
19	Проспранство	1	05	2	05	0	05	1	05	1	05	0	05	0	05	1	05
20	Радионова Маргарита	10	130.0005	18	130.0005	7	05	0	05	0	05	0	05	0	05	1	5
21	Савина Анастасия	3	05	4	8005	1	8005	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
22	Савченко Оксана	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
23	Садовец Андрей	17	300.0005	19	300.0005	1	05	0	05	0	05	0	05	0	05	14	300.0005
24	Семенов Андрей	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
25	Черняев Алексей (АН)	2	05	2	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	2	05
26	Черняев Сергей	0	05	8	1.642.7745	0	05	1	05	1	05	7	1.642.7745	7	1.642.7745	0	05
27	Шевчук Анна	13	100.0005	22	150.0005	9	50.0005	0	05	0	05	0	05	0	05	1	05
28	Я разработчик	1	10.0005	1	10.0005	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05	0	05
ИТОГО		164	3.400.1005	334	4.984.8845	127	3.592.0105	21	100.0005	21	100.0005	21	2.507.7745	21	2.507.7745	28	445.0005

8	Ежедневные собрания	<p>Ежедневно в отделе продаж проводится собрание. Присутствие обязательно. В случае отсутствия, обязательно заблаговременно предупредить А.Семенова.</p> <p>Менеджеру, который отсутствовал на собрании, лиды не передаются.</p> <p>ЦИП заполняет таблицу присутствия на собрании.</p> <p>ЕСЛИ более 5 пропусков собраний без уважительной причины в течении 3 месяцев – повод к увольнению сотрудника.</p>
9	Работа сотрудника ЦИП при передаче лида	<p>При передаче лидов, сотрудник ЦИП:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вносит в таблицу «Учет обращений» лидов • Добавляет в сделку в CRM системе все необходимые поля • Указывает канал поступления лида. • Проверяет информация по номеру телефона в Getcontact и Eyecon • Переводит в правильную воронку, если запрос по конкретному объекту • Ссылку на сделку отправляет в рабочую группу «Лиды» ответственного менеджера

Важно! Запрещено менеджерам сообщать о скидках для клиентов без согласования с руководителем

4.1 Работа с VIP клиентами.

Сегментация клиентов по объему продаж:

Категория А+ - продажа более 1 млн у. е.

Категория А - продажа более 250 тыс. у.е.

Категория В - продажа от 100 тыс. у.е. до 250 тыс. у.е.

Категория С - продажа от 50 тыс. у.е. до 100 тыс. у.е.

Категория Д - продажа до 50 тыс. у.е.

Процесс работы с VIP клиентами описан в Приложении №2.

4.2 Постановка помещения в бронь:

№	Этап	Описание
---	------	----------

1	Перевод клиента в воронку «Бронь»	<p>Сотрудник ОП ставит задачу в CRM системе на ЦИП «Заявка на бронь», при условии наличия в сделке:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бланк бронирования • Документ подтверждение личности: паспорт, водительское удостоверение.
---	-----------------------------------	---

4.3 Постановка клиента в аванс:

№	Этап	Описание
1	Перевод клиента в воронку «Аванс»	<p>Сотрудник ОП ставит задачу в CRM системе на ЦИП «Заявка на аванс», при условии наличия в сделке:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Договора авансирования • Документы: паспорт, ИНН, прописка

4.4 Постановка сделки в «закрыто и не реализовано»:

№	Этап	Описание
1	Работа по закрытию сделок	<p>Сотрудники ЦИП переводит сделку в «закрыто и не реализовано», только тогда, когда менеджер укажет причину закрытия. Если причина менеджером не указана, то в закрытии сделки будет отказано.</p> <p>Важно! Если сделка закрыта по Причине не дозвона – в CRM необходимо прикрепить принтскрин с телефона об отправке клиенту уведомления на мессенджер с отметкой о его доставки, после этого закрытие по данному клиенту может быть только через 10 дней – в течении которых менеджер должен осуществить минимум 3 попытки связи с клиентом</p> <p>Закрытие сделки с клиентом по недозвону может быть только через 14 дней – в течении которых менеджер делает минимум 3 попытки связи с клиентом и отправку ему уведомления в доступный чат мессенджера</p>
2	Работа с причинами закрытия	<p>Менеджер в случае, когда указана причина:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Не нравится месторасположение – указать, где нравится 2. Не подходят сроки сдачи – указать сроки сдачи, которые подходят

		<p>3. Не выгодно инвестировать – указать от которой цены выгодно</p> <p>4. Не устраивает рассрочка – указать рассрочку, которая подходит</p> <p>5. Не нравится договор – указать конкретнее, которые пункты не нравятся и почему</p> <p>6. Не подходит вид из окон – указать, который вид из окон нужен</p> <p>7. АН, риэлтор- не причина закрытия сделки. Необходимо выявить потребность и предложить варианты. Отработать согласно регламенту работе с лидами.</p> <p>Только после полного указания менеджером причины не покупки, ЦИП закрывает сделку.</p>
3	Перевод сделки в «Заморозку»	<p>В случае, когда указана причина:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение рынка/пассивный поиск 2. Не хватает денег – указать, сколько и есть денег у клиента, передать менеджеру, который занимается более дешевым сегментом 3. Боится покупать во время войны <p>ЦИП переводит сделку в «Заморозку»</p>

4.5 Ведение реестра договоров авансирования и выплат:

№	Этап	Описание
1	Сбор и хранение сотрудниками ЦИП договоров аванса и выплат	<ul style="list-style-type: none"> • Все выплаты – расписки АН/сотрудников передаются сотрудникам ЦИП. • ЦИП собирает и формирует архив договоров аванса и выплат
2	Внесение в CRM выплат сотрудниками ЦИП	<ul style="list-style-type: none"> • Сотрудники ЦИП прикрепляют в сделку в CRM расписки АН/ сотрудников

4.6 Порядок получение выплаты для комиссии агентств:

№	Этап	Описание
1	Выплата агентствам	<ul style="list-style-type: none"> • Сотрудник ЦИП получает от руководства указанную выплату. • Менеджер для получения выплаты агентству обращается в ЦИП в момент поступления 1-й оплаты после заключения договора (необходимо отметка о платеже отделом сопровождения) и предоставляет реестр на выплату комиссии. (Приложение 2) • Во время действия военного положения эту функцию выполняет руководитель

4.7 Учёт продаж и выплат

№	Этап	Описание
1	Действия по передаче договоров аванса	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджер подготавливает бланк выдачи комиссии в 2 экземплярах (Приложение 3) • Менеджеры передают подписанные договора авансов с бланками выдачи комиссии РОПу • Менеджер передает договора авансов сотрудникам ЦИП
2	Получение выплаты комиссии	<ul style="list-style-type: none"> • После того как сделка перешла в статус «Первая оплата», менеджер ОП сообщает об этом сотрудника ЦИП, путём передачи бланка комиссии в двух экземплярах. • Сотрудник ЦИП: <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирует реестр выплаты комиссии 2) Отправляет отчёт к выдаче комиссии на Telegramm РОПу и финансовому директору • Менеджер забирает у сотрудника ЦИП выплату с бланком для выплат комиссии и расписывается на одном из бланков и остается у сотрудника ЦИП • После проведения выплаты комиссии АН, возвращает сотруднику ЦИП подписанный бланк для выплат комиссии. Итого у сотрудника

		<p>ЦИП должен быть бланк комиссии в двух экземплярах.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сотрудник ЦИП собирает в архив бланк выплаты комиссии АН и менеджерам
--	--	---

5. Новый сотрудник:

№	Этап	Описание
1	Прозвон холодной базы	<p>После прохождений аттестации новый сотрудник первые 7 рабочих дней осуществляет прозвон холодной базы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. клиенты, которые ранее интересовались недвижимостью 2. клиенты, которые ранее уже купили – цель: допродать паркинги, кладовки, новые объекты. 3. B2B клиенты
2	Отчётность по прозвону	<p>Новый сотрудник предоставляет каждый день отчёт по прозвону сотрудникам ЦИП. Только после этого новый сотрудник сможет получать лиды.</p> <p>Пример:</p> <p><i>Количество дозвонков по базе коммерции: 15 шт</i></p> <p><i>Актуально по базе коммерции: 2 шт</i></p> <p><i>Не актуально: 13 шт Назначены встречи: 1 шт</i></p> <p><i>Количество дозвонков по базе физ. Лиц : 10</i></p> <p><i>Актуально по базе физ. Лиц: 3</i></p> <p><i>Не актуально: 7</i></p> <p><i>Назначены встречи: 2 шт</i></p>

6. Регламент работы внутреннего портала и ведение застройщиков.

13,1 Источник информации:

№	Этап	Описание
1	Внутренний портал	Каждому сотруднику нужно зарегистрироваться на внутреннем портале по ссылке:

		<p>https://us.od.ua/obyektiampdokumenti</p> <p>во внутреннем портале есть переход на «объекты и документы» застройщика, где есть переход на гугл-диск, тесты по застройщикам и обучающие материалы необходимых в работе.</p>																																										
2	Наполнение внутреннего портала	<p>Ответственный за внутренний портал должен вносить информацию по объектам, которую предоставляет РОП закрепленный за объектом. Пример этой информации предоставлен ниже.</p> <p>Информация переноситься на портал только после заполнения данной таблицы.</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>адрес и статус дома</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>количество домов, этажность, сроки сдачи каждого (если секции сдаются в разное время - сроки сдачи секций)</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Минимальная цена (от и до), средний ценник, по возможности разбивка на количество комнат</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>условия рассрочки: срок (до конкретной даты), ПВ, удорожание (по каждой секции отдельно, если условия разные)</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Переуступка - размер и можно ли переуступить рассрочку</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>размер комиссии</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Регламент работы: Как ставить бронь, как фиксировать клиента (и на сколько), как выходить на аванс и сделку, какой договор подписываем, как платить, как регулируются спорные ситуации</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>с кем связаться по поводу бронирования и показов (номер ОП)</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>ссылка на бланк брони</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>ссылка на диск застройщика (если есть)</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>ссылка на наш внутренний диск</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>ссылка на файл по краткой информации (по примеру Сапфир)</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>ссылка на актуальную шахматку</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>ссылка на презентацию объекта</td><td></td></tr> </table> <p>Эту информацию предоставляет ответственный, за которым закреплен застройщик, актуальность так же остается за ответственным лицом. Информация загружается на портал только после предоставления полностью заполненной таблицы.</p>	1	адрес и статус дома		2	количество домов, этажность, сроки сдачи каждого (если секции сдаются в разное время - сроки сдачи секций)		3	Минимальная цена (от и до), средний ценник, по возможности разбивка на количество комнат		4	условия рассрочки: срок (до конкретной даты), ПВ, удорожание (по каждой секции отдельно, если условия разные)		5	Переуступка - размер и можно ли переуступить рассрочку		6	размер комиссии		7	Регламент работы: Как ставить бронь, как фиксировать клиента (и на сколько), как выходить на аванс и сделку, какой договор подписываем, как платить, как регулируются спорные ситуации		8	с кем связаться по поводу бронирования и показов (номер ОП)		9	ссылка на бланк брони		10	ссылка на диск застройщика (если есть)		11	ссылка на наш внутренний диск		12	ссылка на файл по краткой информации (по примеру Сапфир)		13	ссылка на актуальную шахматку		14	ссылка на презентацию объекта	
1	адрес и статус дома																																											
2	количество домов, этажность, сроки сдачи каждого (если секции сдаются в разное время - сроки сдачи секций)																																											
3	Минимальная цена (от и до), средний ценник, по возможности разбивка на количество комнат																																											
4	условия рассрочки: срок (до конкретной даты), ПВ, удорожание (по каждой секции отдельно, если условия разные)																																											
5	Переуступка - размер и можно ли переуступить рассрочку																																											
6	размер комиссии																																											
7	Регламент работы: Как ставить бронь, как фиксировать клиента (и на сколько), как выходить на аванс и сделку, какой договор подписываем, как платить, как регулируются спорные ситуации																																											
8	с кем связаться по поводу бронирования и показов (номер ОП)																																											
9	ссылка на бланк брони																																											
10	ссылка на диск застройщика (если есть)																																											
11	ссылка на наш внутренний диск																																											
12	ссылка на файл по краткой информации (по примеру Сапфир)																																											
13	ссылка на актуальную шахматку																																											
14	ссылка на презентацию объекта																																											
3	Гугл-диск Urban Space	<p>Менеджерам АН Урбан Спейс предоставляется доступ к гугл-диску: https://drive.google.com/drive/folders/1BmKcLYJGMBqJMyW1foSFIm4E2wBK77RR?usp=sharing, где находится информация по всем застройщикам подготовленная Ответственными сотрудниками закреплёнными за объектами. Для получения доступа необходимо отправить ЦИП свою почту, которая совпадает с почтой регистрации внутреннего портала</p>																																										
4	Наполнение гугл-диска	<p>За каждым застройщиком закреплён сотрудник, который должен обновлять всю информацию на гугл-диске Urban Space. В каждой папке застройщика должны быть объекты этого застройщика по папкам. В каждой папке о застройщике должна быть следующая информация по каждому объекту по порядку:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Шахматка ● Планировки ● Ген. План ● Визуализации ● ТТХ ● УТП 																																										

		<ul style="list-style-type: none"> ● Политика продаж ● Разрешительные документы ● Фото ремонта ● Правила сотрудничества/правила фиксации клиента ● Шаблоны договоров ● Бланк бронирования ● Коротко о главном, пример которого находится по ссылке <p>Ссылка на диск</p> <p>Если информации по какому-то из пунктов нет - папка не создается.</p>
5	Закрепленные руководители и размеры комиссий	<p>Информацию об ответственном сотруднике по застройщику находится на внутреннем портале в разделе контакты:</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1BmKcLYJGMBqJMyW1foSFIm4E2wBK77RR?usp=sharing</p>

7. Условия постановки в продажу объектов «Вторичка»

7.1 Добавление новых помещений:

14.1.1 В UrbanBase во вкладке «Вторичка» в верхнем правом углу кнопка «плюс», добавить новый объект. Бланк согласования постановки в продажу с прикрепленными планировками и планом этажа.

ЕСЛИ менеджер ОП, который добавлял квартиру в продажу больше не является сотрудником, то РОП распределяет по другим менеджерам своей команды добавленные ранее объекты.

В случае, если другое Агентство Недвижимости, ОП Пространство, Частный Маклер, заинтересованы в каком-то из помещений, связываются с менеджером ОП, который подал помещение в продажу.

ВАЖНО

- Показы объектов проводятся только с менеджером ОП.
- Менеджеру ОП запрещено передавать контактные данные клиента Агентству Недвижимости или другим клиентам.
- Особые условия согласовываются только с руководителем ОП.
- Запрещено подавать квартиры в продажу с требованием “отката”.

- Запрещено подавать квартиры в продажу без согласия владельца квартиры на ее продажу и согласования условий продажи с владельцем квартиры.

Вознаграждение ОП и АН:

Стандартная ставка за продажу квартиры составляет 5% от цены клиента. Иные условия согласовываются с руководителем ОП.

Вознаграждение изымается из общей суммы сделки при расчете на подписании договора.

Ответственный за изъятие комиссии: менеджер, который продает квартиру из базы

Распределение вознаграждения - Приложение№2

Приложение №1

Альтернативы прозвонам (выполнение для дня дежурства)

1. Проверка актуальности / дополнение сайта «Пространство»

- Менеджер формирует техзадание на корректировку или обновление разделов сайта.
 - Перед отправкой — согласование с А. Семеновым.
 - Возможные площадки:
 - prostranstvo.od.ua
 - space.od.ua
 - пространство.укр
 - prostranstvo.group
 - Пример задания:
«Актуализировать страницу объекта..., обновить сроки сдачи, добавить новые визуализации и планировки.»
-

2. Подготовка статей (совместно с ЦИП)

- ЦИП формирует утверждённый перечень тем на месяц.
 - Менеджер подготавливает уникальный текст + собственные фото/видео.
 - ЦИП предоставляет UTM-метки, чтобы лиды с конкретной статьи закреплялись за менеджером.
-

3. Медиактивность (5 активностей за дежурство)

- Stories.(динамичные публикации с отметкой @prostranstvo_development.)
 - Instagram Reels.(короткие видеообзоры строек, квартир, новостей компании.)
 - TikTok.(короткие видеообзоры строек, квартир, новостей компании.)
 - YouTube Shorts.(короткие видеообзоры строек, квартир, новостей компании.)
 - Посты в Instagram или Facebook.(тематические публикации с фото и описанием объектов)
 - Все материалы публикуются на открытом профиле менеджера.
 - Обязательно отмечать корпоративные страницы.
-

4. Установка персонального баннера (обновлено)

Менеджер размещает **1 персональный баннер** с собственным номером телефона на окне или балконе.

После установки обязательно предоставить отчёт:

1. **Адрес**, по которому размещён баннер.
2. **Фотоотчёт** — 2–3 фотографии:
 - общий вид,
 - крупный план на баннер,
 - вид с улицы (если возможно).
3. Отправить отчёт в рабочую группу + **дублировать ЦИП** для фиксации выполнения задания.

Баннер предварительно согласовывается с руководителем ОП.

5. Обучение агентств недвижимости

- Форматы: офис АН, стройплощадка, Zoom.
 - 1 обучение = 1 выполненное дежурство.
-

6. Добавление объектов «вторички»

- Добавление **5 новых объектов** = 1 дежурство.
 - Объекты должны быть актуальными, с корректными данными владельца.
-

7. Обучение по объекту на собрании

- 1 обучение = 1 дежурство.
 - Материал должен включать:
 - анализ объекта,
 - плюсы и минусы,
 - особенности инфраструктуры, цен и условий,
 - ссылки на документацию.
-

8. Реактивация клиентов из воронки «Заморозка»

- Выгрузка списка клиентов из воронки «Заморозка».
 - Отправка персональных сообщений, пример:
«Добрый день! Появились новые объекты в районе, который вы рассматривали ранее. Актуален ли поиск?»
 - Вернуть в активную коммуникацию 7 клиентов для одного дежурства
-

9. Онлайн-трансляции (1 трансляция=3 дежурства)

- Instagram Live, TikTok Live или YouTube Live.
- Рекомендуемые темы: недвижимость, инвестиции, объекты компании, советы покупателям.
- Предоставить скрины/запись трансляции.

Важно:

Содержание должно быть информативным, не «пустое» — хотя бы 3–5 ключевых тезисов.

Instagram Live / TikTok Live: минимум 5 минут; YouTube Live: минимум 7 минут

Приложение №2

Сумма комиссии: \$1 000

Мотивация за старый фонд и сданные дома (не Пространство)

Распределение	%	
Менеджер ОП, который продал	30%	\$300
РОП менеджера, который продал	7,50%	\$75
Менеджер ОП, который поставил в продажу	20%	\$200
РОП менеджера, который поставил в продажу	7,50%	\$75
ОП	35%	\$350

* процентные ставки рассчитываются от общей комиссии

Мотивация за вторичку Пространство

Распределение	%	
Менеджер ОП, который продал	40%	\$400
РОП менеджера, который продал	8%	\$80
Менеджер ОП, который поставил в продажу	15%	\$150
РОП менеджера, который поставил в продажу	3%	\$30
ОП	34%	\$340

* процентные ставки рассчитываются от общей комиссии

Мотивация за доп.прибыль

Распределение	%
Менеджер ОП, который привел к доп.прибыли	60%
РОП менеджера, который привел к доп.прибыли	20%
ОП	20%

* Доп.прибыль - дополнительная комиссия, о которой менеджер договорился с клиентом

** Обязательно до проведения сделки уведомить Директора ОП о наличии доп.прибыли

С другими АН работаем 50/50

С частными маклерами работаем 30/70

1. Показ помещений из вторички:

2.1. АН набирает своего менеджера, который закреплен за ним, и договаривается на показ/сделку.

2. Установление статуса АВАНС

3.1. Аванс берется на бланке отдела продаж у клиента в размере: 1000 долл за студию или 1комн., 2000 долл за 2комн, 3000 долл за 3 комн, 5000 долл за коммерческое помещение.

3.2. Аванс передается руководителю отдела продаж.

* аванс считается Бронью

Приложение 3

Реестр выплаты комиссии

Отдел продаж:								
Агентство недвижимости:								
Перечень объектов:								
№	Объект	Номер	Стоимость	Комиссия АН	Бонусы ОП	Размер аванса	Аван принят	Наличие ОУ
16							Наличными/ на счёт компании/ на карту/ возвращался	

Лист ознакомления сотрудников АН Urban Space с регламентом по работе отдела продаж

№	ФИО	Должность	Дата ознакомлен ия	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				

24				
----	--	--	--	--