



Московский Бизнес Клуб

Присоединяйтесь к лидерам!

т/ф: +7 (499) 261-57-91  
тел: +7 (495) 507-46-60

Россия г. Москва,  
Денисовский пер., д.23, стр. 1  
2 этаж, офис № 21

secretary@mosbizclub.ru  
www.mosbizclub.ru

### Сделка по недвижимости: услуги, гарантии и профессионализм.

Сегодня уровень сервиса, предоставляемых услуг и гарантий по операциям на рынке недвижимости принципиально отличаются от того, что было два-три года назад. Например, помимо услуг купли-продажи-аренды, существуют консультационные услуги по оценке объекта, юридической проверке, экспертизе строящегося объекта (документация и благонадежность застройщика), страхованию сделки. Также клиент может получить в качестве дополнительных сервисов отделочные и ремонтные работы, управление и эксплуатацию жилым объектом, и многое другое.

О том, какие услуги и гарантии представляют сегодня ведущие строительные и риэлтерские компании Московскому Бизнес Клубу рассказали эксперты рынка недвижимости: **Евгений Зверев**, руководитель коттеджного поселка «Новорижские Ключи», **Марина Резвова**, заместитель генерального директора Концерна «КРОСТ», **Александр Хрусталеv**, генеральный директор компании «НДВ-Недвижимость», **Юрий Хлестаков**, генеральный директор компании «Русский Дом Недвижимости», и Заместитель генерального директора центра страхования финансовых рисков СК «РОСНО» **Виталий Ус**.



Все эксперты единодушно отметили возросшие требования к участникам рынка недвижимости со стороны клиентов. Чтобы идти в ногу со временем, ведущие риэлторские и строительные компании вынуждены постоянно совершенствоваться и повышать качество услуг.

Марина Резвова, заместитель генерального директора Концерна «КРОСТ»: «Наши сегодняшние клиенты свободно передвигаются по миру, легко обмениваются информацией, и, как следствие, у них появляются качественно новые критерии оценки обслуживания. Осознавая это, мы понимаем, что необходимо постоянно повышать сервисный уровень через постоянную связь с клиентами. Мы проводим социологические опросы, систематические обзвоны клиентов, для того чтобы понимать, о чем они думают. Мы даем отчеты нашим клиентам об этапах строительства, поздравляем с



Московский Бизнес Клуб

Присоединяйтесь к лидерам!

т/ф: +7 (499) 261-57-91  
тел: +7 (495) 507-46-60

Россия г. Москва,  
Денисовский пер., д.23, стр. 1  
2 этаж, офис № 21

secretary@mosbizclub.ru  
www.mosbizclub.ru

днями рождения. Человеку нужно внимание, и мы нацелены на это».

Вопрос о методике работы с клиентами повлек за собой самые развернутые ответы: каждый стремился поделиться своим рецептом идеального клиентского сервиса. Такое разнообразие подходов неудивительно. Ведь покупатели становятся все более грамотными в юридических и правовых вопросах, а значит и профессионалы рынка недвижимости стремятся постоянно повышать уровень обслуживания и качество услуг, добавляя все новые и новые возможности.

Юрий Хлестаков, генеральный директор компании РДН: «Контроль качества услуг является очень важным моментом в управлении компании. Помимо выстроенной структуры контролеров внутри компании, которые призваны проверять и контролировать оказываемую услугу на разных этапах, у нас существует клиентский отдел, который проводит независимые опросы наших клиентов, и в случае выявления замечаний, сообщает об этом руководству. Все сотрудники, допущенные к работе с клиентом, проходят регулярное обучение и тестирование, и только в случае подтверждения своей квалификации продолжают работать с клиентами самостоятельно. Также мы активно проводим семинары для всех желающих, на которых рассказываем о разных аспектах риэлторской деятельности, и проводим консультирование по всем интересующим вопросам».

Марина Резцова, заместитель генерального директора Концерна «КРОСТ»: «Клиентоориентированность — это не просто слова, это систематическая обратная связь. Каждый новый проект мы тестируем совместно с нашими клиентами. Например, каждый последующий дом реализуется с обязательным анализом предыдущего объекта, потому что мы смотрим, насколько правильно мы предугадали тенденции. Это позволяет нам делать выводы о том, в какую сторону меняются предпочтения покупателей. Кроме того, наша клиентоориентированность связана также с развитием непрофильных бизнесов, таких как сеть велнес-центров, салонов красоты и т.д.».

Евгений Зверев, руководитель коттеджного поселка «Новорижские Ключи»: «Сегодня мы понимаем, что вкусы и пожелания к своему будущему дому у всех разные. Поэтому помимо типовых проектов для застройки, мы предлагаем нашим покупателям выбрать подрядчика из списка наших партнеров, за счет чего мы максимально расширяем линейку нашего предложения. Дополнительным сервисом для наших будущих жильцов является прокат велосипедов или снегоходов в нашем поселке, летняя и зимняя рыбалка, охота, а также все необходимое снаряжение к ним. Наши менеджеры отличаются очень гибким подходом к клиенту, мы готовы обсудить каждое Ваше пожелание и предложение».

Виталий Ус, заместитель генерального директора центра страхования финансовых рисков СК «РОСНО» рассказали о своей системе обратной связи с клиентами: «В СК РОСНО существует контроль за качеством предоставляемых страховых услуг, жалобы клиентов направляются в Отдел по работе с обращениями клиентов Центра по обслуживанию клиентов и клиентскому сервису. Подать жалобу можно по нескольким каналам: по телефону, по электронной почте, через электронную форму на официальном сайте СК РОСНО, а также на нашем сайте можно распечатать бланк заявления и отправить письмо по фактическому адресу или по факсу. Точно такими же способами любой клиент может оставить и свои благодарности».



Московский Бизнес Клуб

Присоединяйтесь к лидерам!

т/ф: +7 (499) 261-57-91  
тел: +7 (495) 507-46-60

Россия г. Москва,  
Денисовский пер., д.23, стр. 1  
2 этаж, офис № 21

secretary@mosbizclub.ru  
www.mosbizclub.ru

Среди новых услуг, предоставляемых их компаниями, эксперты рассказали о полном юридическом сопровождении ипотеки, начиная с выбора оптимальной ипотечной программы и заканчивая полным сопровождением сделки.

Евгений Зверев, руководитель коттеджного поселка «Новорижские Ключи»: «В нашем поселке доступна ипотека на приобретение земельного участка и строительство дома. Ключевым преимуществом наших кредитных программ является отсутствие необходимости предоставления в банк свидетельства о праве собственности на землю и на дом. Кредитуется именно покупка земли и строительство Вашего нового дома. Мы сами подготовим все необходимые для согласования в банке документы, и при отсутствии «темных сторон» в Вашей жизненной истории согласуем необходимую Вам сумму».

Марина Резвова, заместитель генерального директора Концерна «КРОСТ», остановилась на решении проблем, с которыми сталкивается застройщик при сносе ветхого жилья: «В связи с тем, что у Концерна «КРОСТ» большой объем квартальной реконструкции, где сносится ветхий жилой фонд и на смену ему приходят новые жилые дома, в нашей компании существует служба, которая сопровождает весь этот процесс. Мы создаем комфортные условия при переселении, снабжаем машинами, сопровождаем в период ремонтно-отделочных работ и т.д.»

Александр Хрусталеv, генеральный директор компании «НДВ-Недвижимость» в качестве примера новых услуг привел новый микрорайон «Царицыно»: «Мы предложили услугу отделки в монолитном доме, что является на сегодняшний день редкостью. Были достигнуты и другие договоренности с застройщиком, в частности, по устройству шоу-румов, то есть эталонных квартир. Таким образом, клиент получил новый, более высокий уровень сервиса – возможность ознакомиться воочию с отделкой и материалами, а также жилье, в котором действительно хочется жить».

Юрий Хлестаков, генеральный директор компании РДН, привел в пример две совершенно новые для рынка недвижимости услуги: «Набор услуг риэлторской компании объективно ограничен. Придумать здесь что-то новое достаточно сложно, поэтому основной акцент в нашей компании делается на качество оказываемых услуг и изучение потребностей клиентов. Например, две последних наших акции: «Квартира по Вашей цене», позволяющая покупателю и продавцу вступить в активный и аргументированный диалог по стоимости объекта, что в конечном итоге выгодно обоим, и социально ориентированная программа «Забота о Вас», участниками которой являются льготные категории наших граждан, которые при получении услуг в нашей компании могут рассчитывать на серьезные скидки в оплате».

Александр Хрусталеv, генеральный директор компании «НДВ-Недвижимость», рассказал о страховых программах для своих клиентов: «Недавно состоялось подписание соглашения между компанией «НДВ-Недвижимость» и СК РОСНО по защите имущественных интересов наших покупателей. В соответствии с данным соглашением на рынке вторичного жилья мы предоставляем титульное страхование (страхование имущества от утраты в результате прекращения права собственности) для наших клиентов. Также соглашение распространяется на страхование клиентов, приобретающих недвижимость на первичном рынке. Пилотным проектом, покупатели которого застрахованы в соответствии с разработанной программой, является



Московский Бизнес Клуб

Присоединяйтесь к лидерам!

т/ф: +7 (499) 261-57-91  
тел: +7 (495) 507-46-60

Россия г. Москва,  
Денисовский пер., д.23, стр. 1  
2 этаж, офис № 21

secretary@mosbizclub.ru  
www.mosbizclub.ru

микрорайон «Царицыно».

Виталий Ус, заместитель генерального директора центра страхования финансовых рисков СК «РОСНО» разъяснил возможности работы страховых компаний с агентствами недвижимости: «По партнерским программам с агентствами недвижимости клиент получает гарантию защиты своего права собственности на приобретаемое недвижимое имущество. В случае, когда агентство недвижимости работает на первичном рынке, страховщик может провести экспертизу возводимого объекта, экспертизу проектной и другой документации, экспертизу застройщика и его финансового состояния, и вынести компетентное мнение о пригодности данного проекта для целей инвестирования, открыв при этом емкость для принятия на страхование рисков операционной деятельности по данному проекту».

Марина Резвова, заместитель генерального директора Концерна «КРОСТ», в свою очередь считает, что самыми лучшими гарантиями является история компании, а также мнение знакомых, друзей и партнеров. Кроме того, она не отрицает наличие в своей компании недовольных клиентов, и даже приветствует их благотворное влияние: «В любой компании всегда присутствует баланс между положительной и отрицательной информацией. Нельзя сказать, что нет недовольных клиентов, они всегда присутствуют. Суть в том, что такие клиенты позволяют видеть недоработки, недочеты, может быть где-то пробелы. Это наилучший способ указать на то, что нужно усовершенствовать, доработать и довести до требований покупателей. Пока вы имеете жалобы, вы будете понимать, в какую сторону развиваться».

Среди услуг, которые будут актуальны в ближайшие 2-3 года, эксперты называли сервисное обслуживание готовых домов, а также титульное страхование – новую услугу, обеспечивающую страховую защиту от потери права собственности на недвижимое имущество, а также признания сделки купли-продажи недвижимости недействительной.

Евгений Зверев, руководитель коттеджного поселка «Новорижские Ключи»: «На загородном рынке будут актуальны хорошее управление и эксплуатация поселка, чтобы жители чувствовали себя как в хорошем пятизвездочном отеле, например, предоставление бытовых услуг (уборка дома, прачечная, химчистка авто- мойка и шиномонтаж)».

Марина Резвова, заместитель генерального директора Концерна «КРОСТ»: «Все услуги, которые сопровождают жизнедеятельность человека, всегда будут актуальны, потому что человек, приобретающий объект недвижимости, не будет создавать услуги сам. Надо понимать, что самым важным моментом обслуживания людей является именно внимание и умение разделить проблему с человеком и помочь ее решить».

Виталий Ус, заместитель генерального директора центра страхования финансовых рисков СК «РОСНО»: «С конца 2009 года и по настоящий момент на рынке недвижимости риэлторскими компаниями запущено несколько совместных со страховщиками программ, по которым вместе с риэлторской услугой клиент получает услугу по страхованию. Такими страховыми услугами, в частности, стали услуги по титульному страхованию и услуги по страхованию сдаваемых в аренду квартир (комплексное страхование, включающее в себя несколько рисков). В СК РОСНО такие программы запущены, например, с компаниями МИАН, НДВ недвижимость, ПЕРЕСВЕТ-



## Московский Бизнес Клуб

Присоединяйтесь к лидерам!

т/ф: +7 (499) 261-57-91  
тел: +7 (495) 507-46-60

Россия г. Москва,  
Денисовский пер., д.23, стр. 1  
2 этаж, офис № 21

secretary@mosbizclub.ru  
www.mosbizclub.ru

НЕДВИЖИМОСТЬ, PENNY LANE REALTY. В ближайшие 2-3 года останутся актуальными: титульное страхование, страхование имущества от огневых рисков и залива, ответственность собственников и арендаторов недвижимого имущества перед третьими лицами, страхование рисков на возводимых объектах недвижимости. Также, вслед за возрождением рынка ипотеки, будет вновь набирать обороты и ипотечное страхование».