



**ХОМС**

**ПОИСК НА 100%**

# Гарантии для клиента

- ▶ Договор с компанией
- ▶ Оплата на юридические реквизиты организации
- ▶ Сотрудничество с ПАО Сбербанк
- ▶ Официальный сайт
- ▶ Онлайн оператор на сайте
- ▶ Служба поддержки клиентов
- ▶ В целях повышения качества обслуживания все разговоры записываются
- ▶ Индивидуальный подход к каждому клиенту

# Договор с компанией

- ▶ Договор оферта не требует письменного подписания и может быть заключен в электронном виде
- ▶ В случае если клиент ООО, то высылается договор с реквизитами
- ▶ Клиент знакомится с договором до оплаты (менеджер высылает договор в виде смс сообщения) и если клиента устраивают наши условия - он оплачивает услугу



# Оплата на юридические реквизиты организации

Зачастую клиенту сложно оплатить услугу не видя Вас, а только общаясь с Вами по телефону.

Для многих людей гарантией является наличие юридических реквизитов. Если Вы чувствуете, что клиент сомневается и ему сложно оплатить через терминал, сайт и т.д. предложите ему оплатить через юридические реквизиты.

## ▶ **НО!!! Важно помнить**

- Москва и Московская область по реквизитам для Москвы
- Остальные города по другим реквизитам

# Сотрудничество с ПАО Сбербанк

На данный момент компания сотрудничает с ПАО Сбербанк и можно принимать оплаты через Сбербанк он-лайн. Так как этот банк существует очень давно, он так же вызывает доверие у клиентов.



# Официальный сайт



Главная   Сдать жилье   Контакты   Вопросы и ответы  
Снять жилье   Подключение   Отзывы

+7(343)3465209  
Заказать звонок

Написать письмо

Личный кабинет

Ваш регион: Свердловская область

## Аренда жилья без посредников – это просто!

- ✓ Сайт собственников по аренде квартир, комнат и домов.
- ✓ На сайте только собственники жилья. Все предложения БЕЗ КОМИССИИ!
- ✓ Более 4000 прямых предложений от собственников в месяц.



# Онлайн оператор на сайте

Работает с 7.00 до 19.00 по Московскому времени. После 19.00 и до 07.00 можно оставить сообщение в всплывающем окне. Все сообщения поступают на почту и на утро специалисты службы поддержки связываются с клиентом. Так же клиент может заказать звонок в службу поддержки, указав свой номер во всплывающем окне.



Главная Сдать жилье Контакты Вопросы и ответы  
Снять жилье Подключение Отзывы

+7(343)3465209  
Заказать звонок

Написать письмо

Личный кабинет

Ваш регион: Свердловская область

## Аренда жилья без посредников – это просто!

- ✓ Сайт собственников по аренде квартир, комнат и домов.
- ✓ На сайте только собственники жилья. Все предложения БЕЗ КОМИССИИ!
- ✓ Более 4000 прямых предложений от собственников в месяц.



# Служба поддержки клиентов

- ▶ Работает с 7.00 до 19.00 по Московскому времени.
- ▶ Можно написать на сайте





## В целях повышения качества обслуживания все разговоры записываются

Для принятия решения в спорных ситуациях кто прав клиент или менеджер прослушиваются записи разговоров, для принятия решений в конкретной ситуации.



# Индивидуальный подход к каждому клиенту

**Мы ценим каждого клиента нашей компании и принимаем решения исходя из его индивидуальности.**



# Компенсации клиентам

- ▶ Индивидуальный подбор
- ▶ Заморозка договора
- ▶ Понижение или повышение типа жилья
- ▶ Скидка 50% при повторном обращении
- ▶ Подключение к сайту сроком до 6 месяцев в исключительных случаях
- ▶ Скидка 30% если клиент приводит друга в компанию и он становится нашим клиентом

# Индивидуальный подбор

Клиенту подбираются в индивидуальном порядке объекты максимально приближенные к его условиям

Например: на заселение семейная пара с кошкой, собакой и попугаем. Специалист по индивидуальному подбору ищет такого собственника который рассмотрит их, так же ориентируясь на район и ценовое предпочтение



# Важно знать по индивидуальному подбору

Заявки на ИП отправляются в следующих случаях:

- ▶ После звонка клиенту СПК через час после заключения договора и переориентации клиента рассматривать предложения на сайте;
- ▶ Проблемные клиенты, срочное заселение (сегодня, завтра). Повторно подбор не производится (за исключением изменений параметров)
- ▶ После переориентации по цене (Например: обратился по Москве за 19000, должен смотреть по цене приближенной к реальности)
- ▶ Разница с городами, где больше времени чем у нас. Не позднее 20-00 по городу обращения, при заселении в этот же день.

Не отправляются заявки на ИП в следующих случаях:

- ▶ Заселение день в день в коттеджи при не соответствии условий/количества человек и стоимости (Например: коттедж с баней/сауной, бассейном, большой метраж за стоимость указанной в статистике, без переориентации по цене)
- ▶ Запрещенный город или тип объекта (за исключением городов по запросу)
- ▶ Заниженная цена.

## Заморозка договора

Временное приостановление срока действия договора на неопределенный срок, в последствии клиент может обратиться повторно.

Восстановление договора бесплатно по любому городу и типу объекта (если город или тип объекта не запрещен по требованию компании).



## Когда предлагается:

- ▶ Клиент недоволен работой, нашел самостоятельно, передумал искать и т. д., при этом может просить возврат денежных средств.

Первоначально необходимо объяснить клиенту, что оснований для возврата по договору нет и предложить ему заморозку договора, чтобы его денежные средства сохранились и он смог повторно в последствии воспользоваться услугой

- ▶ Клиент пользовался услугой, но лоялен к компании, услуга ему на данный момент не нужна, срок договора еще не закончился. Так же в целях сохранения денежных средств и лояльному отношению к компании ему можно предложить заморозку.

Скидка 50% при повторном обращении

Предлагается когда клиент заселяется с помощью компании





## Понижение или повышение типа жилья

- ▶ В случае, если клиент обратился по 1 кв., но не может подобрать вариант в связи с ограничением по бюджету, но готов рассмотреть комнаты, можно подключить дополнительно их (понижение типа жилья)
- ▶ В случае если менеджер не расслышал, что клиенту нужно 2 кв., озвучил стоимость услуги 4500 руб. (в соответствии с требованиями компании, какую стоимость менеджер называет за тип жилья по регионам, такой тип жилья и подключает) и поставил 1 кв., что привело к недовольству клиента, возможно без доплаты подключить 2 кв.
- ▶ Если изначально клиент хотел 1 кв., оплатил услугу, но в последствии захотел рассмотреть 2 кв. можно предложить заплатить разницу от комиссии и подключить 2 кв. (повышение тип жилья)

# Важно знать!!!

- ▶ Стоимость услуги по долгосрочной аренде зависит от типа рассматриваемого жилья:

The screenshot shows a web application interface. On the left is a navigation menu with a 'Меню' button at the top. The menu items include: Должностные инструкции, Бизнес процессы и инструкции, Проверка статусов, Нг отдел, ДО, Продажи, Руководство, Связь, СПК, УЦ, Финансы, Адаптация, Найм, and Работа с клиентом до оплат (highlighted in yellow). Under 'Работа с клиентом до оплат' are several sub-items, including 'Инструкция по заведению...', 'Клиентоориентированный...', 'Гарантии для клиентов и...', 'Стоп-лист слов (1.9)', 'Отправка договора клиенту', 'Стоимость услуг компании', 'Ответы на возражения кли...', 'Что такое легкие большие...', 'Отзывы про наши Компани...', 'Шаблоны смс-сообщений с...', 'ДОГОВОР-ОФЕРТА', 'Сегментация клиентов ABC', 'Инструкция по отправке до...', 'Быстрая оплата, 11 правил', 'Описание квартир', and 'Скрипт до оплаты сокраще...'. The main content area is titled 'Стоимость услуг компании и скидки для клиентов (1.11)'. It contains the following text: 'Ответственный за выполнение: менеджер отдела аренды' and 'Ответственный за контроль выполнения: управляющий отделом аренды'. Below this is the text: 'Общий размер платежа при подключении сайта по долгосрочной аренде, на 30 дней составляет:'. A table follows with the following data:

Регион	Тип жилья/Цена			
	комната	1 квартира	2 квартира	3 квартира
Все города, кроме указанных ниже в таблице	3700	4500	5500	6200
Москва	5500	7000	8000	9000
Московская область	4500	5500	6500	7500

- ▶ Стоимость услуги по посуточной аренде составляет **5500 рублей** и не зависит от типа рассматриваемого жилья.

# Подключение к сайту сроком до 6 месяцев в исключительных случаях

Подключается в редких случаях, при этом клиенту не подключается оповещение по смс и эл. Почте. Только доступ к сайту.

**Но!!! Помните пока открыт доступ к сайту у клиента - это Ваш клиент с которым необходимо работать. Чтобы не пользоваться такой компенсацией, проще в первые дни подобрать варианты по критериям клиента и заселить его, чем общаться на протяжении полугода.**

