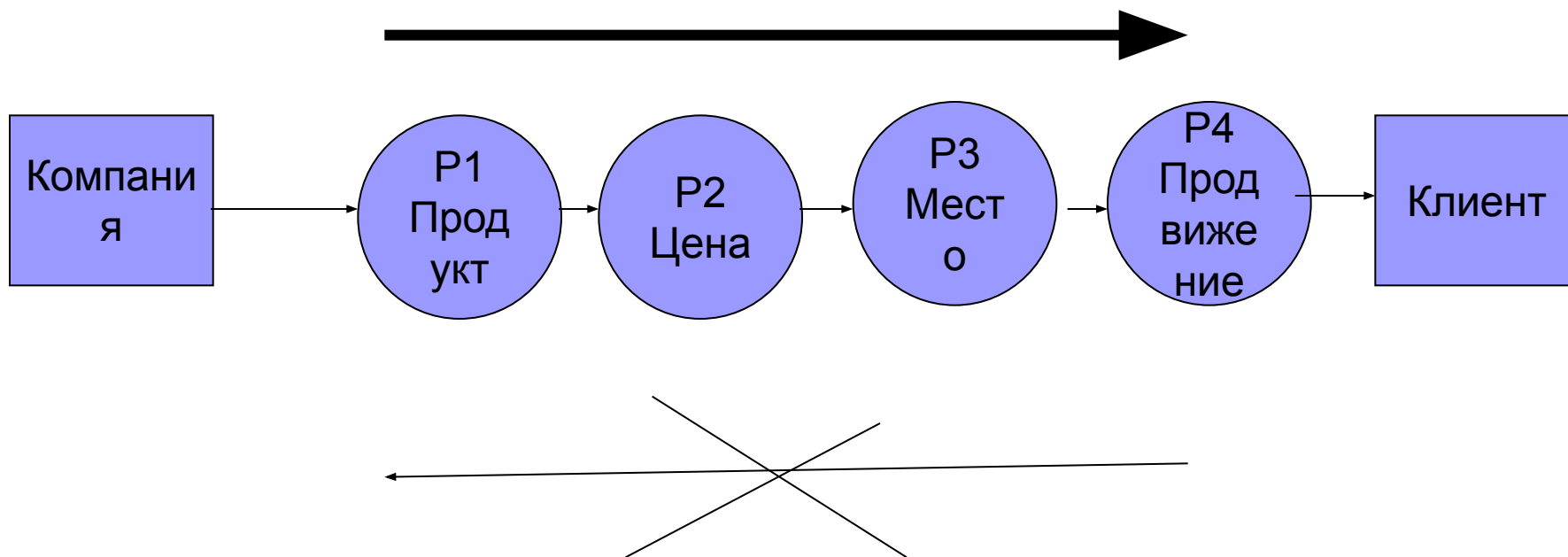




9 Р маркетинга
в сфере
НЕДВИЖИМОСТИ

МАРКЕТИНГ-МИКС

Традиционный маркетинг



Реклама объектов



КУДСНИК

10-этажный кирпичный дом в м/р Левашинко

- 1-комнатные квартиры 46,53 м²
- 2-комнатные квартиры 62,95 м²
- 3-комнатные квартиры 81,51 м²

Срок сдачи III кв. 2009 г. Ипотека

АКЦИЯ: РАССРОЧКА ПОСЛЕ ВСЕЛЕНИЯ

- офис 100 м², магазин 200 м²

ЦЕНЫ ЗНАЧИТЕЛЬНО СНИЖЕНЫ

**СОЦИАЛИСТИЧЕСКАЯ
24А**



Тел. 8-912-88-68-144, 219-45-62 (пн-пт 9:00-18:00)

Планировка и с/тех.карты: р-нтлы
квартиры от застройщика ООО «Будущее»

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС НА САДОВОМ – I

Новый 10-и-этажный кирпичный дом
ул. Пономарёва, 77

- 2, 3-комнатные квартиры
- отделка квартир
- нежилые помещения



ДОМ СДАН

Город, ул. Карбышева, 37. ТИ «Сатурн-Р» (редакция «Вопросы и ответы»)
Тел.: 7 (342) 220-17-00, 220-41-82
www.saturin.ru, e-mail: info@saturin.ru

САТУРН-Р
РЕДЖИМАРСЬ



Общество с ограниченной ответственностью
**«ПРОМЫШЛЕННО- СТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ
«УРАЛ- ИНВЕСТ- СТРОЙ»**

Сданы в эксплуатацию:
Ул. Кабельщиков, 6
Ул. Маршала Толбухина, 17

**Коттеджный поселок
«Троицкие поляны-4»**

Строящиеся объекты:
Ул. Маршала Толбухина, 15
Ул. Карбышева, 6
Ул. Веденева, 52
Ул. Голева, 13

Проектируемые объекты:
Ул. Писарева, 56
Ул. Лобанская, 25
Ул. Переселенческая, 111

Все справочная информация по тел.: 7331233; 2759-978
Или в офисе по адресу: ул. Кабельщиков, 6

Реклама услуг

Привилегия ВНЕ ПОЛИСЪЕ СТРАХОВАНИЯ

- Бесплатные консультации
- Ипотека
- Работа с сертификатами
- Операции с недвижимостью в минимальные сроки
- «Юридическая чистота» сделки
- Деятельность застрахована

г. Пермь, Консенсовый пр.т., 14/Советская, 14
Тел./факс: 219-25-44 e-mail: an_millegladov@mail.ru

Доверительное агентство с лицензией

агентство недвижимости

БАЛАТОВО

**Профессионализм и надежность
Низкие комиссионные**

- Купля- продажа, обмен любой сложности
- Ипотечное кредитование
- Приватизация
- Сопровождение сделок
- Бесплатные консультации
- Срочная покупка недвижимости

Адрес: г. Пермь, ул. Советской Армии, 7
Тел. (факс) 229-74-74 E-mail: balatovo-perm@mail.ru


“ИМИРОВ”
У НИКТО НЕ МОЖЕТ ПОМОЧЬ

**Будем рады
помочь Вам
в решении
Ваших вопросов**

ООО «Агентство недвижимости «Имиров»

1. ОПЕРАЦИИ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

- Покупка (агентский договор, подбор вариантов, проверка юридической чистоты объекта, сопровождение сделки до регистрации)
- Продажа (приватизация, аналитика, реклама объекта, поиск покупателя, ведение переговоров, сопровождение сделки до логического завершения)
- Аренда (контракты, юридическая, подбор вариантов по желанию клиента)

2. ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ (бесплатно)

3. ПОМОЩЬ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ИПОТЕКИ (подбор банка и программы кредитования)

Мы работаем в интересах клиента и поможем найти Ваш лучшее решение, удовлетворяющее Ваши требования.

Наша деятельность застрахована, мы несем полную финансовую ответственность перед клиентом.

Тел. факс: 244-3018
Тел. 2908256
e-mail: an_millegladov@mail.ru
614000, г. Пермь
Юсольский пр., 70

2 КОМНАТНЫЕ КВАРТИРЫ САМАЯ ДОСТУПНАЯ НОВОСТРОЙКА ПЕРМИ

Аналитический центр «Медиана» подготовил информацию по наиболее бюджетным 2-комнатным объектам в новостройках города Перми в зависимости от их месторасположения. Наиболее дешевые объекты определялись в районе района города. Рейтинг самых экономичных 2-комнатных объектов в новостройках создан по продолжительности от застройки. Цены квадратного метра в квартирах от дольщиков и подрядчиков как правило ниже. Единицей для сравнения в рейтинге стала цена квадратного метра в 2-комнатной квартире. В расчет бралась цена, продекларированная в прайсах или объявленная самим застройщиком по телефону, снизу на торг не учитывались. Из рейтинга исключались «проблемные» дома, строительство которых временно приостановлено.

Рейтинг	Цена кв. метр, руб./кв. м	Площадь кв. м	Адрес	Этаж/этажность	Тип планировки	Материал стен	Состояние	Срок сдачи
Лидерский	20,50	72	ул. Адмирала Макарова, 23	4/14	ИИ	КП	ООО «ВостокСтройСервис»	3 кв. 2013 год
Подобняющийся	21,00	60,18	ул. Ленинградская, 27	1/10	ИИ	КП	ООО «СтройИнвестСервис»	2 кв. 2013 год
Дальнейший	21,00	73,8	ул. Ленинградская, 40	10-12/20	ИИ	И	ООО «Авантаж-Инвест»	2 кв. 2013 год
Последующий	21,00	60,60	ул. Мухоморова, 20а	1/24	ИИ	И	ООО «СтройИнвестСервис»	2 кв. 2013 год
Следующий	21,00	58,0	ул. Мухоморова, 20	1/24	ИИ	ИИ	ООО «Авантаж-Инвест»	4 кв. 2013 год
Последний	24,00	81,0	ул. Ленина, 30	5/9	ИИ	И	ООО «СтройИнвестСервис» стр. № 14	1 кв. 2013 год

ЖИЛОЙ ДОМ ПО УЛИЦЕ ХАБАРОВСКАЯ, 60



Новый кардинально-реконструированный жилой дом по ул. Хабаровская, 60 - это уникальный объект, ориентированный на застройку «НАРОДНАЯ КВАРТИРА». Он будет реализован в доступной части города в пешеходной доступности. Благодаря своему выгодному расположению в пешеходной доступности от центра города, этот жилой комплекс станет одним из самых гармоничных и доступных объектов в своем классе. Застройщиком является компания «Медиацентр» ООО «Жилищник-Пермь». Гарантий фонд защиты объектов.

Возможна рассрочка по оплате стоимости строительства дома (1 кв. 2013). Возможна рассрочка оплаты ипотеки. Возможна ипотека от застройщика через ЖС «Сбербанк».

В доме предусмотрены 1, 2, 3, 4-комнатные квартиры, эксклюзивный пансионат и отдельный вход.

Максимальная арендная ставка для коммерческих помещений - 30%.

ООО «Жилищник-Пермь»
Тел.: (342) 228-64-95
г. Пермь, Сибирская, 40

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС «СИРЕНЬ»



ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС «СИРЕНЬ» - это уникальный объект, ориентированный на застройку «НАРОДНАЯ КВАРТИРА». Он будет реализован в доступной части города в пешеходной доступности. Благодаря своему выгодному расположению в пешеходной доступности от центра города, этот жилой комплекс станет одним из самых гармоничных и доступных объектов в своем классе. Застройщиком является компания «Медиацентр» ООО «Жилищник-Пермь». Гарантий фонд защиты объектов.

Возможна рассрочка по оплате стоимости строительства дома (1 кв. 2013). Возможна рассрочка оплаты ипотеки. Возможна ипотека от застройщика через ЖС «Сбербанк».

В доме предусмотрены 1, 2, 3, 4-комнатные квартиры, эксклюзивный пансионат и отдельный вход.

Максимальная арендная ставка для коммерческих помещений - 30%.

ООО «Жилищник-Пермь»
Тел.: (342) 228-64-95
г. Пермь, Сибирская, 40

ЖИЛОЙ ДОМ ПО УЛИЦЕ ХАБАРОВСКАЯ, 60



Новый кардинально-реконструированный жилой дом по ул. Хабаровская, 60 - это уникальный объект, ориентированный на застройку «НАРОДНАЯ КВАРТИРА». Он будет реализован в доступной части города в пешеходной доступности. Благодаря своему выгодному расположению в пешеходной доступности от центра города, этот жилой комплекс станет одним из самых гармоничных и доступных объектов в своем классе. Застройщиком является компания «Медиацентр» ООО «Жилищник-Пермь». Гарантий фонд защиты объектов.

Возможна рассрочка по оплате стоимости строительства дома (1 кв. 2013). Возможна рассрочка оплаты ипотеки. Возможна ипотека от застройщика через ЖС «Сбербанк».

В доме предусмотрены 1, 2, 3, 4-комнатные квартиры, эксклюзивный пансионат и отдельный вход.

Максимальная арендная ставка для коммерческих помещений - 30%.

ООО «Жилищник-Пермь»
Тел.: (342) 228-64-95
г. Пермь, Сибирская, 40

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС «НА УССУРИЙСКОЙ»



ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС «НА УССУРИЙСКОЙ» - это уникальный объект, ориентированный на застройку «НАРОДНАЯ КВАРТИРА». Он будет реализован в доступной части города в пешеходной доступности. Благодаря своему выгодному расположению в пешеходной доступности от центра города, этот жилой комплекс станет одним из самых гармоничных и доступных объектов в своем классе. Застройщиком является компания «Медиацентр» ООО «Жилищник-Пермь». Гарантий фонд защиты объектов.

Возможна рассрочка по оплате стоимости строительства дома (1 кв. 2013). Возможна рассрочка оплаты ипотеки. Возможна ипотека от застройщика через ЖС «Сбербанк».

В доме предусмотрены 1, 2, 3, 4-комнатные квартиры, эксклюзивный пансионат и отдельный вход.

Максимальная арендная ставка для коммерческих помещений - 30%.

ООО «Жилищник-Пермь»
Тел.: (342) 228-64-95
г. Пермь, Сибирская, 40

ЖИЛОЙ ДОМ ПО УЛИЦЕ АДМИРАЛА МАКАРОВА, 23



Новый кардинально-реконструированный жилой дом по ул. Адмирала Макарова, 23 - это уникальный объект, ориентированный на застройку «НАРОДНАЯ КВАРТИРА». Он будет реализован в доступной части города в пешеходной доступности. Благодаря своему выгодному расположению в пешеходной доступности от центра города, этот жилой комплекс станет одним из самых гармоничных и доступных объектов в своем классе. Застройщиком является компания «Медиацентр» ООО «Жилищник-Пермь». Гарантий фонд защиты объектов.

Возможна рассрочка по оплате стоимости строительства дома (1 кв. 2013). Возможна рассрочка оплаты ипотеки. Возможна ипотека от застройщика через ЖС «Сбербанк».

В доме предусмотрены 1, 2, 3, 4-комнатные квартиры, эксклюзивный пансионат и отдельный вход.

Максимальная арендная ставка для коммерческих помещений - 30%.

ООО «Жилищник-Пермь»
Тел.: (342) 228-64-95
г. Пермь, Сибирская, 40

ЖИЛОЙ ДОМ ПО УЛИЦЕ ЛЕНИНА, 10



Новый кардинально-реконструированный жилой дом по ул. Ленина, 10 - это уникальный объект, ориентированный на застройку «НАРОДНАЯ КВАРТИРА». Он будет реализован в доступной части города в пешеходной доступности. Благодаря своему выгодному расположению в пешеходной доступности от центра города, этот жилой комплекс станет одним из самых гармоничных и доступных объектов в своем классе. Застройщиком является компания «Медиацентр» ООО «Жилищник-Пермь». Гарантий фонд защиты объектов.

Возможна рассрочка по оплате стоимости строительства дома (1 кв. 2013). Возможна рассрочка оплаты ипотеки. Возможна ипотека от застройщика через ЖС «Сбербанк».

В доме предусмотрены 1, 2, 3, 4-комнатные квартиры, эксклюзивный пансионат и отдельный вход.

Максимальная арендная ставка для коммерческих помещений - 30%.

ООО «Жилищник-Пермь»
Тел.: (342) 228-64-95
г. Пермь, Сибирская, 40

7 ЧУДЕС ПЕРМИ

ЗАГОРОДНАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ



1 чудо



№1 Солнечная Мось - уникальное предложение в районе Восточного округа. 170 кв.м. земли, 1,1 км от центра Перми. Частный сектор в 18 кв. км зонированной территории по 200 кв.м., до 800 кв.м. на благоустроенных земельных участках от 27 до 20 соток. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

2 чудо



№2 Апельсин - уют, тепло, безопасность, экологичность - райский городок и уютный загородный коттеджный поселок - ваше место в городе Перми. Восточный округ от 80 до 100 кв.м. на благоустроенных земельных участках 20 соток земли. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

3 чудо



№3 Березка - уют, тепло, безопасность, экологичность - райский городок и уютный загородный коттеджный поселок - ваше место в городе Перми. Восточный округ от 80 до 100 кв.м. на благоустроенных земельных участках 20 соток земли. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

4 чудо



№4 Лесной городок - уют, тепло, безопасность, экологичность - райский городок и уютный загородный коттеджный поселок - ваше место в городе Перми. Восточный округ от 80 до 100 кв.м. на благоустроенных земельных участках 20 соток земли. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

5 чудо



№5 Ромашка - уют, тепло, безопасность, экологичность - райский городок и уютный загородный коттеджный поселок - ваше место в городе Перми. Восточный округ от 80 до 100 кв.м. на благоустроенных земельных участках 20 соток земли. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

6 чудо



№6 Золотой медведь - уют, тепло, безопасность, экологичность - райский городок и уютный загородный коттеджный поселок - ваше место в городе Перми. Восточный округ от 80 до 100 кв.м. на благоустроенных земельных участках 20 соток земли. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

7 чудо



№7 Звездочка - уют, тепло, безопасность, экологичность - райский городок и уютный загородный коттеджный поселок - ваше место в городе Перми. Восточный округ от 80 до 100 кв.м. на благоустроенных земельных участках 20 соток земли. Все коммуникации: газоснабжение, газ, канализация и электричество. Планировка адаптирована к современным требованиям рынка недвижимости. Меньше, чем за час можно добраться до центра города и парковой зоны в парке «Мосу» с развитой инфраструктурой и доступностью.

Цена - 1,9 млн. руб. за кв.м.

Проектная кв. 31.08.2010 - серия в продаже.

тел. (342) 209 73 63, сайт www.metrosfera.ru

КОТТЕДЖНЫЙ ПОСЕЛОК
Заречный

Эксклюзивные современные коттеджи никого не оставят равнодушными и, несомненно, вызовут чувство гордости у их владельцев. Гармоничное сочетание природы, экологичности, тщательной проработки фасадов создают запоминающийся образ.

Адрес: Пермь, ул. Гагарина.

Удаленность от центра: - 12 км.

Площадь участков: - 30 соток.

Техническая инфраструктура:
Асфальтированные и оживленные дороги, централизованная система водоснабжения, электричество, газоснабжение и канализация. Оборудованная спортивная территория. Восточный холм, панорамный вид, в окружении соснового леса.

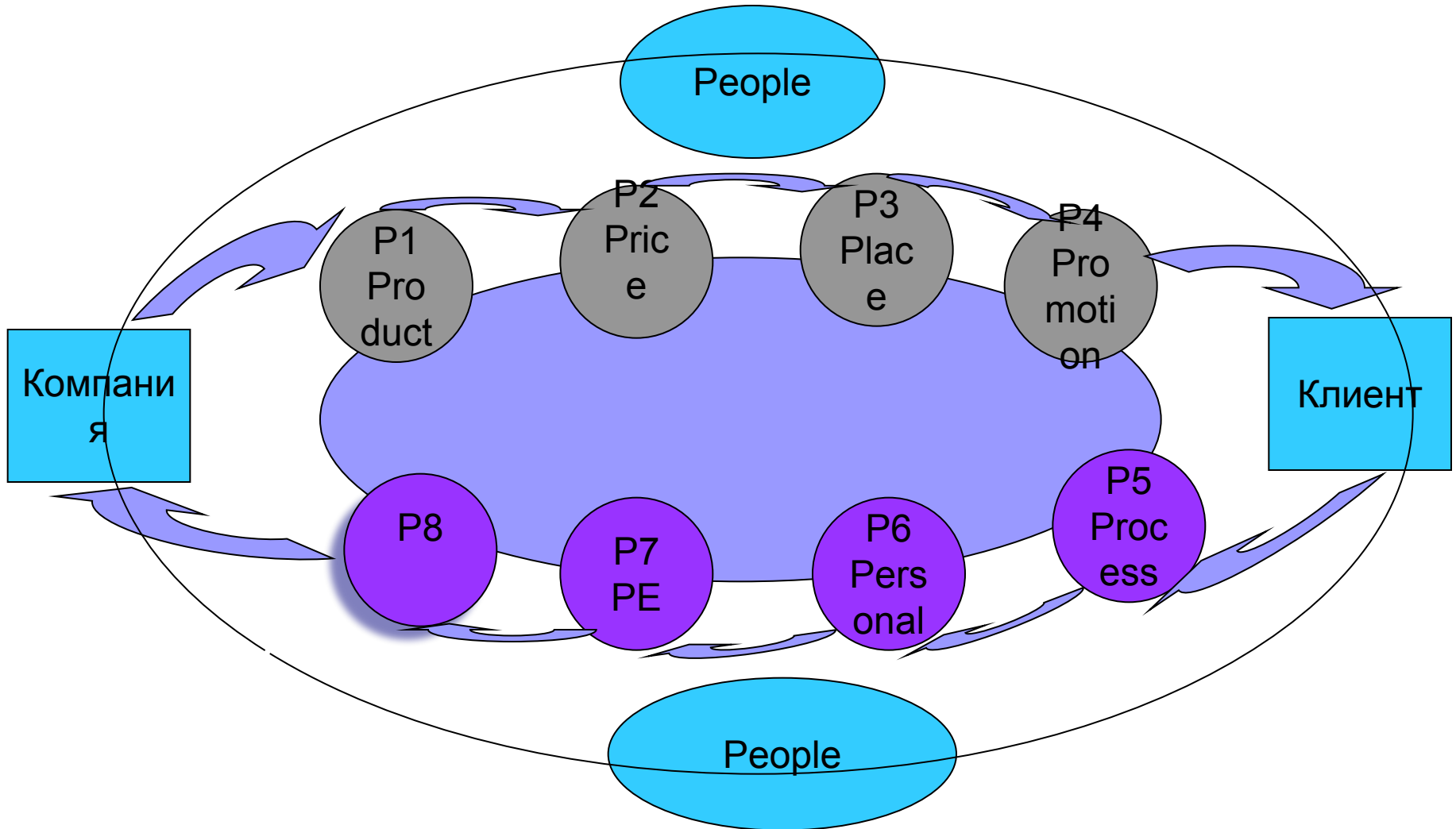
Бульвар Гагарина, 79
Тел.: 261-83-77, 8-902-63-43-70

Недостатки

традиционного маркетинга

- ✓ Обезличенность аудитории
- ✓ Отсутствие персонализации услуг
- ✓ Обезличенность лозунгов и призывов
- ✓ Отсутствие УТП
- ✓ Отсутствие обратной связи
- ✓ невозможности клиента повлиять на деятельность компании

9 P маркетинга (маркетинг-микс)



Маркетинг-микс

Традиционный
(зримый)

Маркетинг

- ✓ Услуга
- ✓ Цена
- ✓ Местоположение
- ✓ Продвижение

Внутренний
(незримый)

Маркетинг

- ✓ Процесс
- ✓ Персонал
- ✓ Физические атрибуты
- ✓ Покупка и постпродажное обслуживание

R5: Процессы



Не поднимаются трубки
Объекты уже (давно) проданы
Абонент вне зоны



Не ведется сбор статистики звонков
Отсутствует анкетирование клиентов



Не обрабатываются заявки



едиана
Информационный альянс

Мы формируем информационное пространство
для развития цивилизованного рынка недвижимости

Информационный альянс «Медиана»

КОДЕКС КОМПАНИИ

Система инструкций, предписаний, которые ОБЯЗАН выполнять каждый Сотрудник
Информационного альянса «Медиана»

КОДЕКС КОМПАНИИ

- Миссия
- Наши Ценности
- Наши Принципы
- Брэнд (описание)
- Слоган (объяснение)
- Фирменный стиль (требования)
- Корпоративные стандарты обслуживания клиентов и работы
- Система оценки соответствия корпоративным стандартам

КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ №3

КОММУНИКАЦИИ

(телефонные звонки, факсимильные сообщения, e-mail)

Говорите четко, ясно, понятно для каждого человека. Привлечь к себе внимание можно с помощью интонации и скорости речи.

Входящий телефонный звонок

- Каждый телефонный звонок для нас важен. Как только Вы сняли трубку, Вы ответственны за решение проблемы клиента и должны оказать ему внимание и принести пользу, даже если это не входит в Ваши должностные обязанности.
- Поднимайте трубку телефона не позднее третьего звонка зуммера. На первый звонок - отложите дела, на второй - настройтесь, на третий - улыбнитесь и снимите трубку.
- Вежливость - одно из приоритетных составляющих нашей компании. Сняв трубку, не забудьте представиться.
- Клиент должен знать, что он попал именно в **Информационный альянс «Медиа-альянс»** (и далее возможно уточнение: редакция газеты «Районы. Кварталы. Квартиры», редакция газеты «Метражи», отдел мультилистинга и т.д.).
- Представляйтесь, снимая трубку телефона. При **внешнем входящем звонке** (длинный сигнал зуммера) назовите компанию и поприветствуйте собеседника. Например: «Информационный альянс «МЕДИАНА». Добрый день» (если требуется уточнение, добавлять название направления, например, «Редакция газеты «Районы. Кварталы. Квартиры» или «Метражи» и т.д.)
- При **внутреннем входящем звонке** (два коротких сигнала зуммера телефона), представьтесь лично и поприветствуйте. Например: «Ольга. Добрый день». Выясните цель звонка и чем Вы можете помочь звонящему.
- При переключении звонка на абонента, нужного звонящему, используйте внутренний телефонный справочник компании. При переключении не заставляйте ждать клиента дольше 30 секунд. Мы ценим время клиента, равно как и свое.
- Не забывайте, что Клиенты – это те, кто находится не только за стенами компании, но и внутри ее.

Исходящий e-mail

- Текст исходящего электронного сообщения должен быть кратким и вежливым.
- Строка «Отправитель» должна содержать в себе (без исключений) Фамилию, Имя, факультативно - Отчество).
- В конце сообщения должна стоять электронная подпись с **ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ** указанием ФИО отправителя, его должности, полного наименования компании, контактных телефонов и указания адреса портала:

Обязательный текст электронной подписи:

- 1) ФИО
- 2) должность
- 3) Информационный альянс «МЕДИАНА»
- 4) (342) 2-206-111
- 5) № мобильного телефона (по желанию)
- 6) электронный адрес
- 7) глобальный портал о недвижимости

www.metroshera.ru

Входящий e-mail

- Важные входящие электронные сообщения от клиентов распечатывайте на принтере.
- Если Вы планируете длительную командировку или отпуск, установите на своей почте «автоответчик», чтобы клиент, отправивший письмо, мог своевременно узнать, что Вас в ближайшее время не будет на месте и решить свой вопрос с другим сотрудником.

Примерный текст автоответчика: «Здравствуйте. Спасибо за обращение к нам. К сожалению, сейчас я в отъезде до.... По всем срочным вопросам можете обратиться к»

КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ № 2

РАБОТА С КЛИЕНТОМ

- Не забывайте, что у Вас есть визитная карточка. Своевременно сообщайте отделу маркетинга, если количество ваших визитных карточек подходит к концу.
- На визитной карточке указываются название компании, ее адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты, адрес web-сайта компании, наименование подразделения, ФИО, название должности.
- Визитная карточка вручается собеседнику на деловой встрече в начале переговоров лицевой стороной вверх. Во время переговоров положите визитную карточку перед собой на столе, чтобы всегда можно было обратиться к собеседнику по имени.
- Любое поручение, связанное с Клиентом, делается «день в день», если это невозможно, необходимо предупредить об этом Клиента.
- В случае появления в компании конфликтного Клиента необходимо (независимо от должности) вывести его из зоны общения с другими Клиентами, используя фразу: "Пойдемте, я готов Вам помочь". Затем, проведя такого Клиента в отдельную комнату, решить с ним все вопросы, касающиеся его проблемы или недовольства.

Встреча с клиентом

- На встрече с клиентом Вы являетесь лицом и визитной карточкой Компании.
- Помните, что каждый клиент индивидуален, необходимо к каждому найти подход, неважно, симпатичен он Вам или нет. Пока Вы не увидите клиента для себя в самом лучшем свете - ничего не получится.
- Клиентоориентированность - это постоянный поиск новой потребности Вашего клиента, а чтобы «попасть в потребность» необходимо знать о клиенте как можно больше: информация о самом клиенте, о его бизнесе, о его потребностях.
- Составляйте карту клиента (информация о том, как работает данная компания, с кем, на каких условиях, как долго на рынке и т.д.)
- Предлагайте клиенту обслуживание и комфорт, которого нет у конкурентов.
- Перед встречей (звонок) необходимо быть подготовленным, четко знать выгоду клиента и показать ее. У Вас должно быть 2-3 варианта предложений.

СИСТЕМА ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КОРПОРАТИВНЫМ СТАНДАРТАМ

Компании постоянно оцениваются как исполнение стандартов сотрудниками, так и сами процессы, и стандарты обслуживания клиентов.

Целью проверки персонала руководство использует самые различные исследования:

- Устный опрос клиентов
- Письменный опрос клиентов
- Принцип «3 звонка в неделю» каждого руководителя
- Заполнение менеджерами «Бланков обратной связи»

Результаты подобной проверки позволяют выявить недостатки в работе персонала. Кроме того, проводится ежегодная проверка деятельности персонала, на основании которого определяются изменения в зарплате, а также производится повышение или понижение сотрудников в должностях.

Ответственность за соблюдение Кодекса компании несет каждый сотрудник Информационного альянса «МЕДИАНА».

Контроль за соблюдением стандартов возложена на секретаря - референта Лушвинцеву Н. В.

Данные Справочники Объявления Фильтры Офис Сервис Помощь



Заявок к отправке: 0 Отправлять заявки автоматически как


Система заявок (1/2)

Текст заявки	Ризлтор	Контакты
▶ Куплю офис 50-60 кв.м., центр, с отделкой. за наличные	Юнито-Ризл	276-45-79
Срочно куплю 3-комн.кв.УП 97 серия, за 2700-2900 т.р., Центр, Парковый, Инд. Мотов.р-ны,НАЛИЧНЫЕ.	Толстикова Н.Г ИП	8952-33-78-621

- Находясь в рабочее время вне офиса, работник должен сообщить о своем местонахождении в первую очередь руководителю или секретарю-референту, а также коллегам. При необходимости информация передается позвонившим клиентам.
- В коллективе считается неприличным обсуждать, замалчивать, утаивать проблемы, существующие в организации, и обсуждать их исподтишка. Все проблемы решить возможно, превратив их в задачу - источник новых идей.
- Каждый сотрудник стремится избавиться от таких негативных черт человека как зависть, ревность, лень, обида по любому поводу.
- Претензия другому сотруднику не предъявляется, если не понятна ее суть. Прежде чем предъявить кому-либо претензию, сначала самому себе задайте три контрольных вопроса:
 - а) какова **ДЕЙСТВИТЕЛЬНАЯ** суть претензии-проблемы?
 - б) что **Я САМ НЕ** сделал для решения проблемы?
 - в) что **Я МОГУ СДЕЛАТЬ** для решения проблемы?
- Всегда возможен компромисс или обоюдное решение проблемы.
- К мнению каждого сотрудника выражается уважение. Не спорьте бесконечно, выгоднее договориться. Помните о принципе сплоченности.
- При общении с внешним миром регламентируемся правилом, что любое общение - это реклама компании. За рекламу и PR несут ответственность все сотрудники, а не только маркетолог. Помня об этом, старайтесь каждого фактического и потенциального Клиента превратить в бесплатного рекламного агента. В том числе передаются подготовленные для этого материалы.

Рейтинг сайтов

- Сложное меню, большое количество разделов
- Есть не работающие ссылки "Аляповатый" дизайн
- Нет базы недвижимости, нет менеджеров. Каталог отсутствует. Все объекты «свалены» в кучу.
- Тусклый дизайн
- Отсутствие поисковой системы как таковой - в качестве минуса рассматриваться не может, но означает, что бизнес-процессы АН никак не связаны с сайтом - это в плане бизнеса неэффективно
- Нужно менять сайт полностью
- У прайса показать, что это файл для скачивания, добавить расширение и размер
- На сайте есть размытые, некачественные фотографии:
- Если у объекта в галерее одна фотография, для чего нужны элементы управления(влево, вправо)?



Благодарные клиенты приводят друзей и знакомых в вашу компанию

Люди говорят о вас, хотите вы этого или нет.

Хороший маркетолог вдохновляет и направляет эти разговоры в правильное русло.