
Клиентский сервис в агентстве ЭЛИТНОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

Октябрь 2014

ЕКАТЕРИНА НЕМЧЕНКО
ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ,
KNIGHT FRANK САНКТ ПЕТЕРБУРГ



ЕЛЕНА ЮРГЕНЕВА
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР, ЭЛИТНАЯ ЖИЛАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ
KNIGHT FRANK РОССИЯ И СНГ



KNIGHT FRANK – ЕДИНСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ, ПРЕДЛАГАЮЩАЯ ВЕСЬ СПЕКТР КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ НА РЫНКЕ ЖИЛЬЯ



- Аренда и продажа жилой недвижимости в Москве, С-Петербурге, в курортных городах России и по всему миру
- Инвестиции в коммерческую и жилую недвижимость по всему миру
- Оценка объектов недвижимости
- Полный комплекс услуг для застройщиков, в том числе консалтинг и маркетинговое сопровождение любых проектов в сфере недвижимости

ПОЧЕМУ КЛИЕНТЫ ВЫБИРАЮТ KNIGHT FRANK?

Наши конкурентные преимущества в работе с элитной недвижимостью в России и за рубежом очевидны:

- ✓ уникальная база насчитывает более 20 000 объектов недвижимости
- ✓ команда лучших консультантов рынка, опыт которых в сегменте элитной жилой недвижимости составляет от 5 до 20 лет.
- ✓ Обучение сотрудников по международным стандартам
- ✓ Высочайший уровень сервиса /клиентоориентированность

Уникальная программа обслуживания клиентов - система закрепленного «личного менеджера» - стимулирует лояльность и позволяет быстро и без каких либо затруднений выбирать и приобретать высококлассную недвижимость в любой точке мира.

ДОЛГОСРОЧНЫЕ ДОВЕРИТЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ – ОСНОВА УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АГЕНТСТВА, СПЕЦИАЛИЗИРУЮЩЕГОСЯ НА ВЕРХНЕМ ЦЕНОВОМ СЕГМЕНТЕ РЫНКА

Типовое портфолио недвижимости клиента Knight Frank включает:

1. квартиру в центре города
2. дом на престижном загородном направлении
3. «дальнюю дачу» на Лазурном берегу, в Италии или Испании (для отдыха с семьей/друзьями)
4. квартиру в Лондоне и/или другом крупном финансовом центре (для бизнес-интересов или образования детей)
5. офисные и торговые комплексы, приносящие стабильный арендный доход
6. хобби-недвижимость (виноградники, поместья с охотничьими угодьями и пр)

В среднем каждые 5 лет происходит «апгрейд» объектов недвижимости клиента, поэтому поддержание добрых отношений с ним в течение десятилетий – гарантия успешного развития агентского бизнеса в будущем

ВЫСТРАИВАНИЕ ДОЛГОСРОЧНЫХ ВЗАИМОВЫГОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ / ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС КОНСУЛЬТАНТА KNIGHT FRANK (ЧАСТЬ ПЕРВАЯ)

Действовать достойно

1. Никогда не ставьте собственную выгоду выше интересов клиента, перед которыми несете профессиональные обязательства. Всегда учитывайте интересы общества. Одна сделка в интересах клиента приведет его к вам снова и снова.

Действовать добросовестно

2. Заслуживать доверия во всем, что вы делаете - никогда намеренно не вводить в заблуждение, например путем сокрытия или искажения информации.

Быть открытым

3. Делитесь всеми фактами с вашими клиентами, предоставляйте информацию как можно более просто и понятно.

Несите ответственность за свои слова поступки

4. Несите полную ответственность за свои действия, не вините других, если что-то идет неправильно.

Действовать в рамках своей компетенции

5. Будьте осведомлены о пределах вашей компетентности в профессиональных вопросах и не поддавайтесь искушению работать вне ее рамок. Никогда не обещайте больше, чем вы способны сделать.

ВЫСТРАИВАНИЕ ДОЛГОСРОЧНЫХ ВЗАИМОВЫГОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ / ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС КОНСУЛЬТАНТА KNIGHT FRANK

Будьте всегда объективны

6. Давайте четкие и относящиеся к вопросу рекомендации. Никогда не позволяйте чувствам или вашим собственным интересам влиять на ваши суждения.

Всегда относитесь к другим людям с уважением

7. Никогда не дискриминируйте других

Будьте хорошим примером

8. Помните, что как ваше публичное, так и частное поведение могут повлиять на вашу собственную репутацию, а также на репутацию KnightFrank и репутации других сотрудников KnightFrank.

Имейте мужество отстоять свою точку зрения и заявить о противозаконных действиях

9. Будьте готовы действовать, если вы подозреваете о существовании риска для безопасности или противозаконных действий любого рода.

Избегайте конфликтов интересов

10. Заявляйте о любых потенциальных конфликтах интересов, личных или профессиональных, всем соответствующим сторонам.

Соблюдайте конфиденциальность

11. Сохраняйте конфиденциальность относительно дел ваших клиентов.
Никогда не разглашайте информацию третьим лицам

ПОСТОЯННОЕ ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ УДОБНЫМ ДЛЯ НЕГО СПОСОБОМ

- ✓ Приглашения на эксклюзивные мероприятия только для клиентов KF, организуемые как нашей компанией, так и компаниями-партнерами: Rolls Royce, Chanel, и пр.
- ✓ Доставка домой и в офис свежих каталогов по элитной недвижимости
- ✓ Распространение по электронной почте аналитических материалов, прогнозов и обзоров рынка
- ✓ Доступ в закрытый раздел сайта к объектам, которые официально не на рынке (в закрытых продажах и/или до официального старта продаж)
- ✓ Блоги, Фейсбук, Твиттер, Инстаграм, Pinterest



KNOW YOUR CLIENT:

ЛИЧНЫЙ МЕНЕДЖЕР КЛИЕНТА ОБЯЗАН ЗНАТЬ НЕ ТОЛЬКО ФИО/
КОНТАКТЫ КЛИЕНТА И МЕСТО ЕГО РАБОТЫ, НО И СОСТАВ ЕГО СЕМЬИ,
СФЕРУ ИНТЕРЕСОВ, ХОББИ, КРУГ ОБЩЕНИЯ

Знать своего клиента означает, в том числе: контактировать не реже чем раз в квартал, даже когда у клиента нет актуальных интересов в сфере недвижимости.

Не забывать о значимых для него/его семьи/компании датах.



KNIGHT FRANK НА FACEBOOK:

СТРАНИЦЫ И ГРУППЫ ПО ИНТЕРЕСАМ (ЗАРУБЕЖНАЯ, КУРОРТНАЯ, КОММЕРЧЕСКАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ И ПР)

Knight Frank Moscow

Елена Главная 20+


ЖИЛАЯ

ОФИСНАЯ

ВСЯ НЕДВИЖИМОСТЬ
КРАСНОЙ НИТЬЮ

ТОРГОВАЯ

СКЛАДСКАЯ
И ИНДУСТРИАЛЬНАЯ

 Knight Frank Moscow
Недвижимость

Нравится Подписки Сообщение

Хроника Информация Фотографии Отзывы Еще


люди >

★★★★★
отметки «Нравится»: 949
посещения (195)

Елена Моргенко, Алексею Бокову и еще 143
друзьям это нравится или они здесь были.

Публикация Фото/Видео

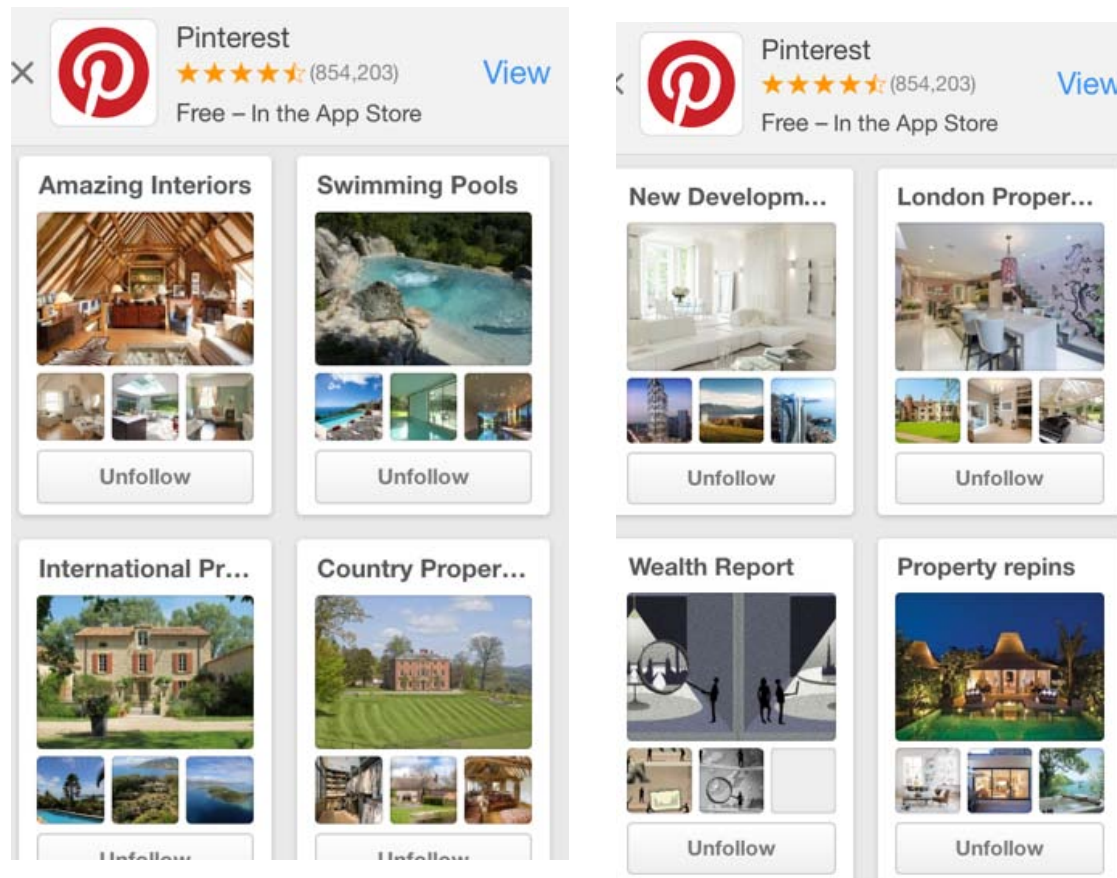
Напишите что-нибудь на этой Странице...

 Knight Frank Moscow
1 октября

X Ежегодная конференция Knight Frank по рынку складской

KNIGHT FRANK В PINTEREST:

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ДОСКИ «ЛУЧШИЕ БАССЕЙНЫ», «ЛУЧШИЕ ВИДЫ», «САМЫЕ КРАСИВЫЕ ПЕНТХАУСЫ», И ПР



KNIGHT FRANK В TWITTER:

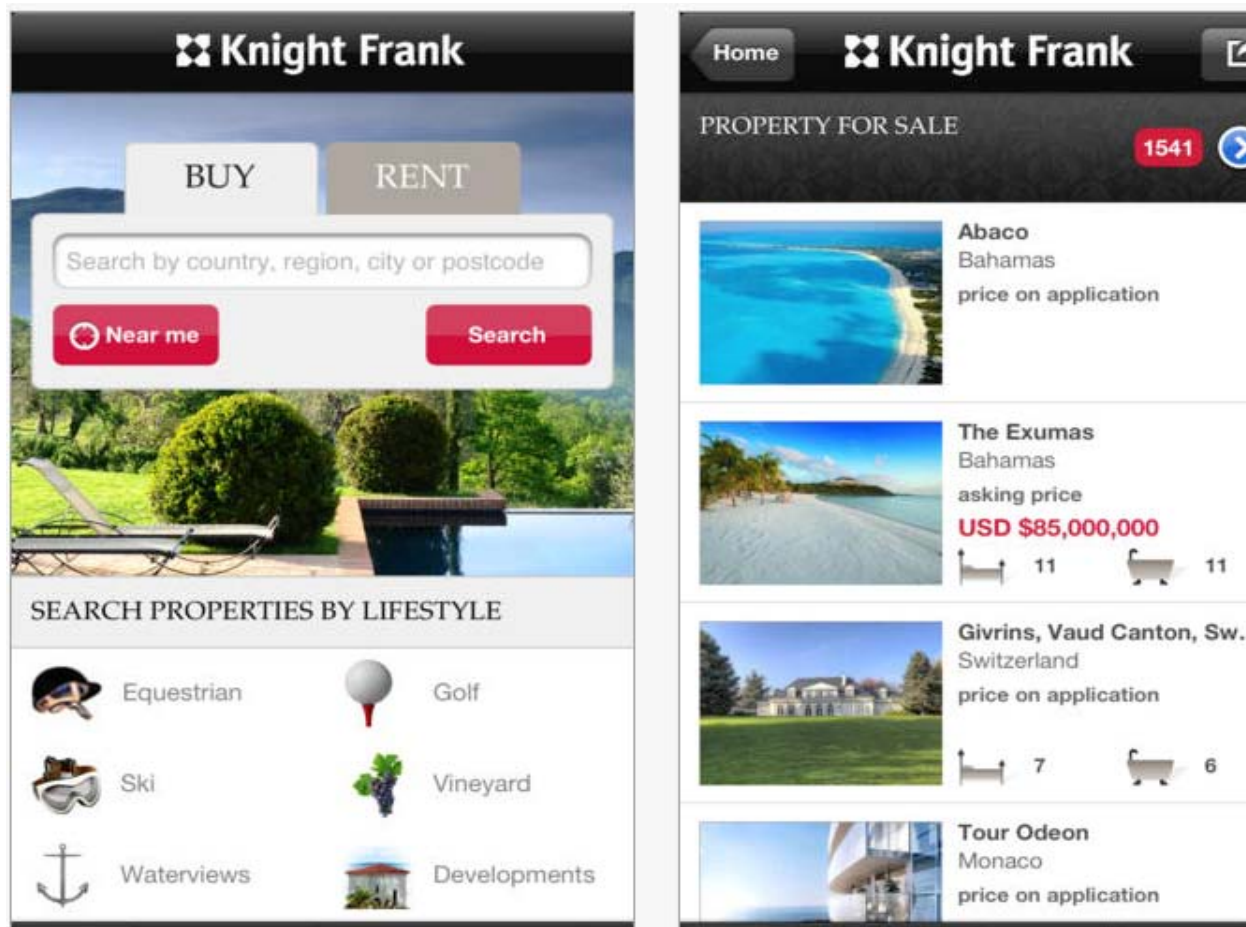
СВЕЖАЯ АНАЛИТИКА, НОВЕЙШИЕ ПРОГНОЗЫ И АКТУАЛЬНЫЕ ТЕМЫ

Twitter interface showing the Knight Frank profile page. The header image features a city skyline at night with the hashtag #GlobalCities. The profile name is Knight Frank (@knightfrank) with a bio stating they are a leading independent global property consultancy. A tweet is visible, advertising a Georgian house with a private pool and tennis court. The page also shows statistics for tweets, photos, and followers, along with a sign-up form and worldwide trends.

Twitter interface showing the Knight Frank profile page. The header image features a city skyline at night with the hashtag #GlobalCities. The profile name is Knight Frank (@knightfrank) with a bio stating they are a leading independent global property consultancy. A tweet is visible, advertising a Georgian house with a private pool and tennis court. The page also shows statistics for tweets, photos, and followers, along with a sign-up form and worldwide trends.

Twitter interface showing the Knight Frank profile page. The header image features a city skyline at night with the hashtag #GlobalCities. The profile name is Knight Frank (@knightfrank) with a bio stating they are a leading independent global property consultancy. A tweet is visible, advertising a Georgian house with a private pool and tennis court. The page also shows statistics for tweets, photos, and followers, along with a sign-up form and worldwide trends.

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ СМАРТФОНОВ



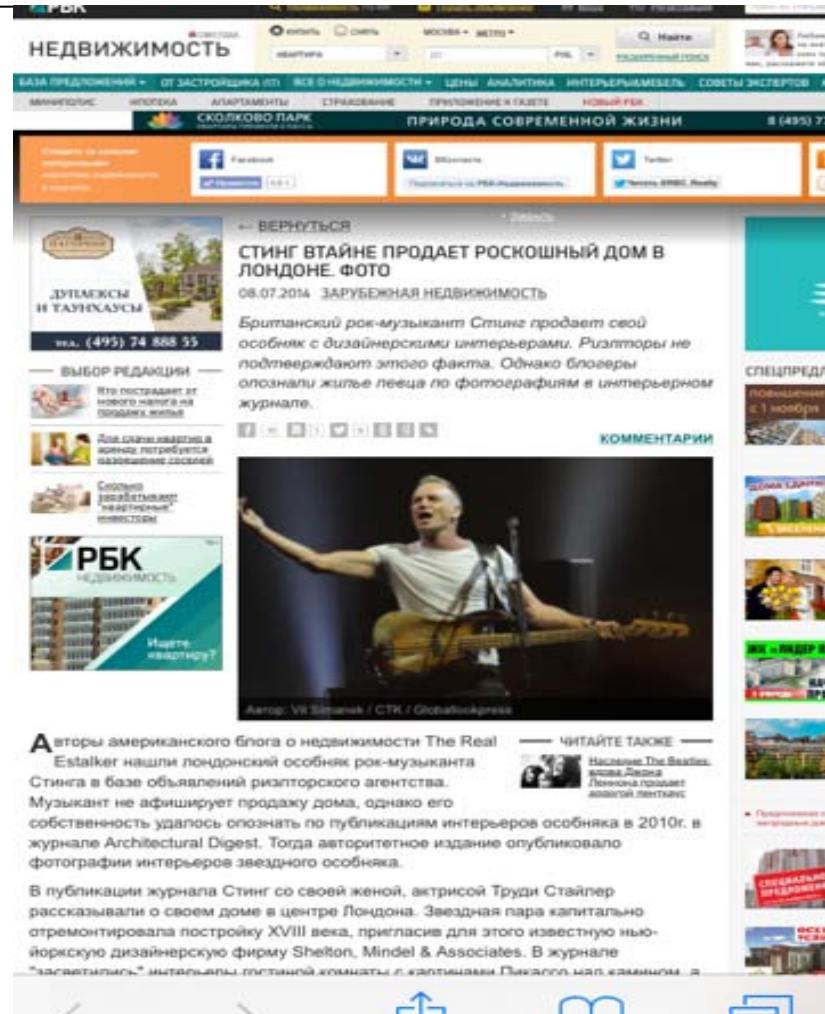
ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ – СОБСТВЕННИКАМИ ОБЪЕКТОВ НЕДВИЖИМОСТИ В ЭЛИТНОМ СЕГМЕНТЕ

- ◆ Реклама и PR объектов высшего ценового сегмента требует большой тонкости и мастерства.
- ◆ Применение стандартных способов массовой рекламы здесь неприемлемо.
- ◆ Самое важное в продвижении объектов недвижимости верхнего ценового сегмента - отсутствие прямых и навязчивых призывов, а также дозированное размещение рекламы. В данном случае слишком много рекламы недопустимо. Часто массовые PR акции способны вызвать полное неприятие объекта целевой аудиторией.
- ◆ На первое место в продвижении товаров класса люкс выходят отношения с клиентами, что является непосредственной обязанностью консультантов компании. Потребителей данного сегмента рынка невозможно привлечь с помощью методов массовой рекламы. Не имеет смысла обращаться ко всей аудитории, когда нам нужен лишь небольшой ее сегмент, работать с которым следует локально.
- ◆ до каждого представителя целевой аудитории информация доносится персонально, при личной встрече

Основная задача состоит в том, чтобы объект был продан не благодаря рекламе, а вопреки ее отсутствию.

CASE STUDY: ДОМ МУЗЫКАНТА СТИНГА В ЛОНДОНЕ

ДОМ СТОИМОСТЬЮ 25 МЛН ФУНТОВ БЫЛ ПРОДАН КОМПАНИЕЙ KNIGHT FRANK ЗА 2 МЕСЯЦА БЕЗ РЕКЛАМЫ И ПИАРА, ЕСЛИ НЕ СЧИТАТЬ ДВУХ «УТЕЧЕК» В ЦЕЛЕВЫЕ СМИ



The screenshot shows a news article on the RBC Real Estate website. The article title is "СТИНГ ВТАЙНЕ ПРОДАЕТ РОСКОШНЫЙ ДОМ В ЛОНДОНЕ. ФОТО" (Sting secretly sells a luxurious house in London. Photos). The article text discusses how the house was identified by bloggers through interior design photos published in Architectural Digest magazine in 2010. It mentions that the house was bought by the author's wife, actress Trudy Styler, and was renovated by the firm Shelton, Mindel & Associates. The article also notes that the house is located in the center of London and features a grand piano and a diamond.

ЧТО ПОМОГАЕТ НАМ ДЕЛАТЬ РАБОТУ С СОБСТВЕННИКАМИ ЭФФЕКТИВНОЙ?

- Доверие клиентов, репутация бренда
- Тщательный отбор объектов (мы не берем в работу объекты переоцененные, не соответствующие по качеству, имеющие проблемы с документами и т.п.)
- Наличие отработанных схем продвижения объектов любой категории, до самых эксклюзивных
- Понимание консультантом задач собственника и грамотное управление его ожиданиями
- Регулярная обратная связь: собственник ежемесячно получает отчет о проделанной его личным менеджером работе и рекомендации по продвижению на следующий период

ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОНСУЛЬТАНТА



KNIGHT FRANK
РЕКОМЕНДУЕТ

Печатные материалы

- ✓ Каталог элитной жилой недвижимости
- ✓ Luxury Lifestyle

Электронные материалы

- ✓ Шаблоны писем для покупателей и собственников
- ✓ Отчеты, которые автоматически создает CRM-система
- ✓ Тематические рассылки, аналитика и прогнозы рынков
- ✓ Регулярно распространяемые ежемесячные ньюслеттеры с лучшими предложениями по жилой недвижимости во всем мире

THE ICON – ВСЕМИРНАЯ БАЗА ДАННЫХ VIP КЛИЕНТОВ KNIGHT FRANK

Неважно, в какой из офисов компании обратился клиент – в Лондоне, Москве или в Кении, посредством введения его имени в глобальную базу ICON можно мгновенно получить доступ к истории взаимоотношений с клиентом в прошлом, а также имя личного менеджера клиента (если у клиента ранее были обращения в компанию).

♦ Внимание: сохраняется конфиденциальность данных клиента (нельзя увидеть всю историю взаимоотношений и информацию о закрытых сделках, только контакт личного менеджера)

Цели ICON:

1. Удобство для клиента (в любом из сотен местных офисов, от Таиланда до Майами, его уже знают и не нужно каждый раз объяснять, кто он)
2. Развитие бизнеса для компании (возможность быть в курсе актуальных интересов клиента в сфере недвижимости по всему миру)

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ



Ваши вопросы