




# ЖИЗНЬ ПОСЛЕ СДАЧИ.

КАК УПРАВЛЯТЬ ОТНОШЕНИЯМИ  
С СОБСТВЕННИКАМИ  
В ДЕЙСТВУЮЩЕМ АПАРТ-ОТЕЛЕ?

1.

**ФОРМИРУЕМ ОТНОШЕНИЯ СРАЗУ  
ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ДДУ**

- 
- Формирование отдела по работе с собственниками в момент старта продаж
  - Регулярное проведение обучения отдела продаж
  - Подписание договоров на управление апартаментами
  - Подготовка материалов по UPSALE
  - Знакомство с собственниками (Подтверждение намерения жить\сдавать)

2.

КАК ОБЕСПЕЧИТЬ ПРИЕМКУ  
С NPS 90?

**МЫ РАБОТАЕМ В СФЕРЕ  
HOSPITALITY И НАЧИНАЯ  
С ПЕРЕДАЧИ АПАРТАМЕНТОВ  
МЫ ДОЛЖНЫ ПРЕДУГАДАТЬ ВСЕ  
ЖЕЛАНИЯ КЛИЕНТА = УСПЕХ!**

**ART  
STUDIO  
NEVSKY**







Кафе, где собственник  
сможет прочесть все  
документы и подписать  
их на месте



Подарки  
собственнику

Уютное полностью  
оборудованное  
помещение



Стандарты  
обслуживания  
и проработанные  
бизнес процессы





ART  
STUDIO  
NEVSKY

0602

0544

Форменная  
одежда



Блуза 7200



Жилет 5447



Жилет 9215



Офис

ART  
STUDIO  
NEVSKY

0602

0777

Форменная  
одежда



Блуза 7200



Жилет 5447





Служба охраны

ART  
STUDIO  
NEVSKY

0646

8224

8195

Форменная  
одежда



Сорочка 9037



Жилет 6008

3.

ЧТО ВАЖНО СОБСТВЕННИКУ?



- Размер коммунальных платежей
- Программы управления
- Доходность и срок окупаемости
- Налоги
- Модель аренды объекта (Посуточная \ Среднесрочная \ Долгосрочная)
- Дополнительные расходы при управлении апартамента
- Темпы реновации на объекте

4.

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА  
ОТЧЁТНОСТИ И ЛК ИНВЕСТОРА

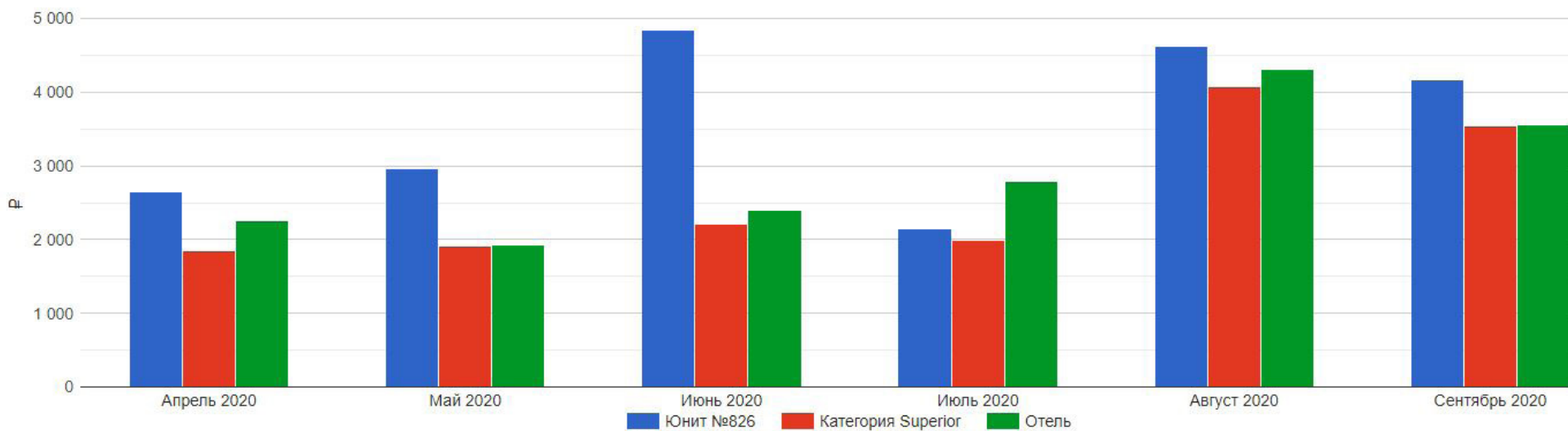
- Мой дом
- Мой апартамент
- Квартплата
- Оплата квитанции
- Счетчики
- Заявки
- Обращения
- Документы
- Организация
- Статистика отеля
- Отчёты агента

## Статистика отеля

OCC (Загрузка) ADR RevPar Рейтинг каналов продаж

ADR (Average daily room rate) – средняя цена за номер/ночь. Вычисляется путем деления выручки от продажи номерного фонда на количество проданных номеров за отчетный период.

Период Апрель 2020 Сентябрь 2020 Показать



|  | Апрель 2020 | Май 2020 | Июнь 2020 | Июль 2020 | Август 2020 | Сентябрь 2020 |
|--|-------------|----------|-----------|-----------|-------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Юнит №826          | 2 643       | 2 956    | 4 838     | 2 147     | 4 622       | 4 167         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Категория Superior | 1 844       | 1 911    | 2 211     | 1 988     | 4 073       | 3 544         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Отель              | 2 264       | 1 932    | 2 401     | 2 791     | 4 307       | 3 555         |



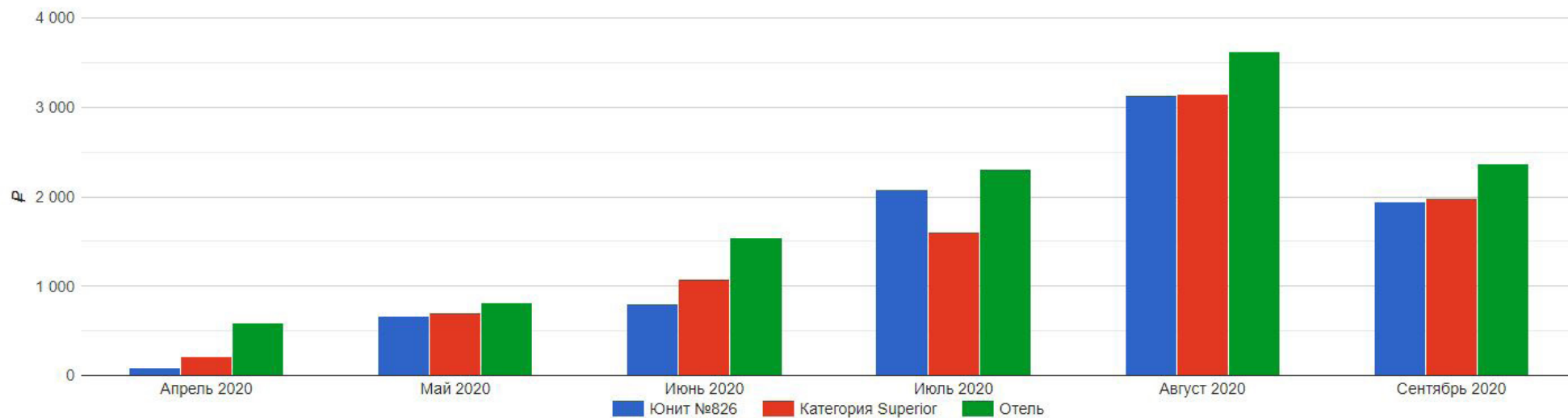
- Мой дом
- Мой апартамент
- Квартплата
- Оплата квитанции
- Счетчики
- Заявки
- Обращения
- Документы
- Организация
- Статистика отеля
- Отчёты агента

## Статистика отеля

OCC (Загрузка)   ADR   **RevPar**   Рейтинг каналов продаж

RevPAR (Revenue per available room per day) – доход на доступный номер в день. Вычисляется путем деления выручки от продажи номерного фонда на общее количество доступных номеров за отчетный период.

Период: Апрель 2020   ↔   Сентябрь 2020  



|  | Апрель 2020 | Май 2020 | Июнь 2020 | Июль 2020 | Август 2020 | Сентябрь 2020 |
|--|-------------|----------|-----------|-----------|-------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Юнит №826          | 88          | 667      | 806       | 2 078     | 3 131       | 1 945         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Категория Superior | 210         | 696      | 1 082     | 1 609     | 3 147       | 1 977         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Отель              | 591         | 813      | 1 537     | 2 305     | 3 622       | 2 365         |



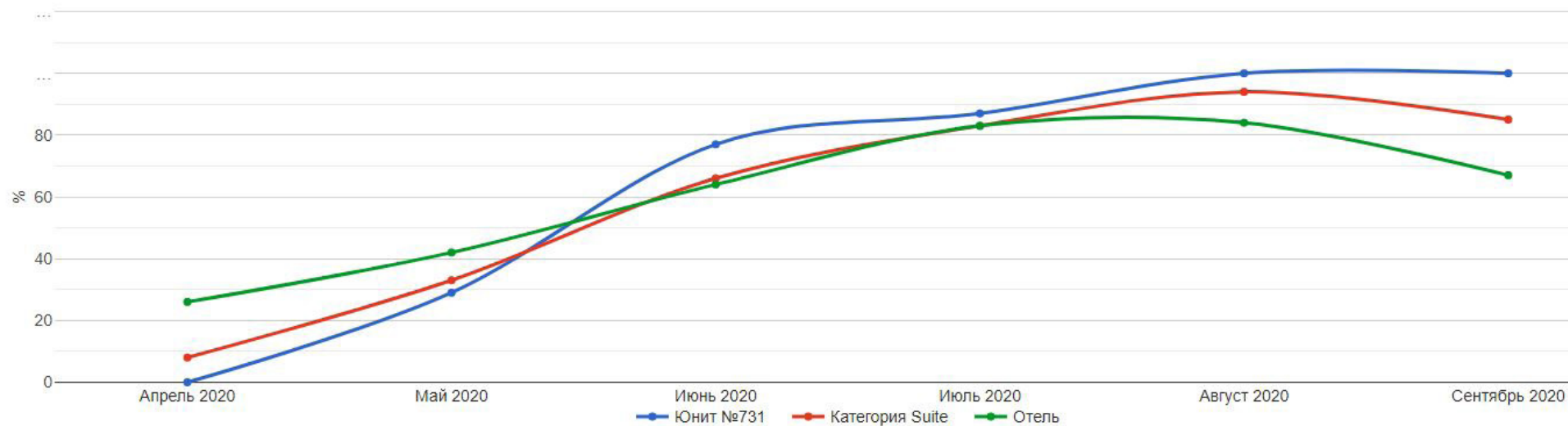
- Мой дом
- Мой апартамент
- Квартплата
- Оплата квитанции
- Счетчики
- Заявки
- Обращения
- Документы
- Организация
- Статистика отеля
- Отчёты агента

## Статистика отеля

OCC (Загрузка)   ADR   RevPar   Рейтинг каналов продаж

Осирансу (Загрузка) - процент загрузки номерного фонда. Представляет собой отношение занятых номеров к общему количеству доступных номеров за отчетный период.

Период



|   | Апрель 2020 | Май 2020 | Июнь 2020 | Июль 2020 | Август 2020 | Сентябрь 2020 |
|---|-------------|----------|-----------|-----------|-------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Юнит №731       | 0           | 29       | 77        | 87        | 100         | 100           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Категория Suite | 8           | 33       | 66        | 83        | 94          | 85            |
| <input checked="" type="checkbox"/> Отель           | 26          | 42       | 64        | 83        | 84          | 67            |

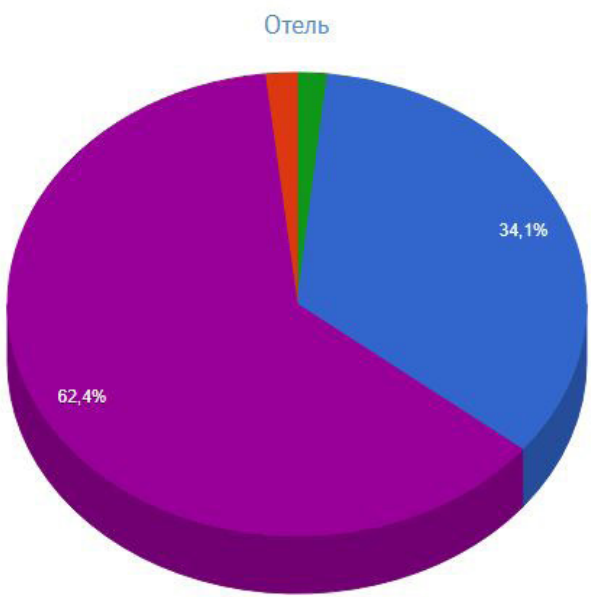
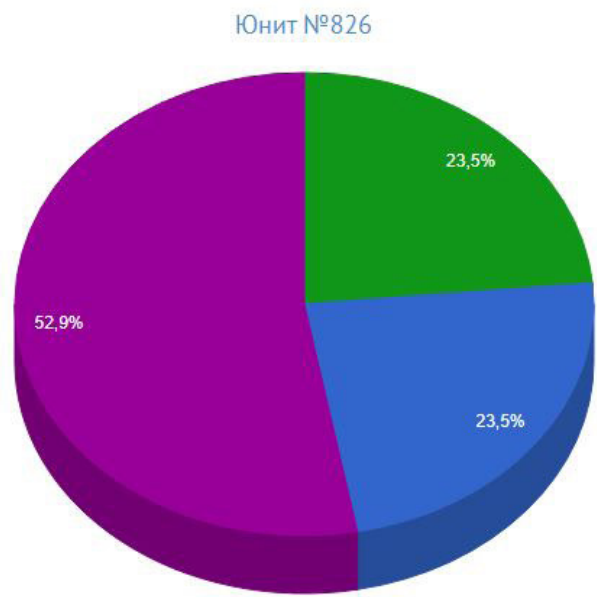
- Мой апартамент
- Квартплата
- Оплата квитанции
- Счетчики
- Заявки
- Обращения
- Документы
- Организация
- Статистика отеля
- Отчёты агента

## Статистика отеля

- ОСС (Загрузка)
- ADR
- RevPar
- Рейтинг каналов продаж

Рейтинг каналов продаж отражает процентное отношение броней к их общему количеству в разрезе каналов, по которым осуществляется бронирование.












Период: Апрель 2020 ⇄ Сентябрь 2020 ✓ Показать



|                    | WEB | STR | OTA | COR |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|
| Юнит №826          | 4   | 4   | 9   | 0   |
| Категория Superior | 8   | 53  | 106 | 2   |
| Отель              | 20  | 402 | 736 | 21  |





Справочник каналов продаж:  
 STR - **Прямое бронирование** - Бронирование производится клиентом через персонал отеля;  
 COR - **Корпоративные клиенты** - Бронирование осуществляется путем привлечения корпоративных клиентов;  
 TRA - **Турагентство** - Бронирование осуществляется через туристических операторов и агентов;  
 WEB - **Сайт отеля** - Бронирование осуществляется на сайте отеля;  
 OTA - **Онлайн бронирование** - Бронирование производится через сайты-агрегаторы средств размещения;



-  Мой дом
-  Мой апартамент
-  Квартплата
-  Оплата квитанции
-  Счетчики
-  Заявки
-  Обращения
-  Документы
-  Организация
-  Статистика отеля
-  Отчёты агента

## Отчёты агента

Отчет Агента - ежемесячный документ, предусмотренный агентским договором в качестве отчетного между Агентом и Принципалом.  
 Отчет Агента считается согласованным, а услуги Агента в соответствии с ним оказанными в полном объеме, если Принципал не заявил возражения по направленному в его адрес отчету в течение 6 рабочих дней с момента публ

| Дата публикации отчёта | Период отчёта           | Договор                   | Итого к выплате | Отчёт   |
|------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------|---|
| 17.09.2020             | 01.08.2020 - 31.08.2020 | №37Н-Д/Е от 27.09.2019 г. | 108624.53 руб.  |  Скачать отчёт |
| 22.08.2020             | 01.07.2020 - 31.07.2020 | №37Н-Д/Е от 27.09.2019 г. | 84379.17 руб.   |  Скачать отчёт |
| 23.07.2020             | 01.06.2020 - 30.06.2020 | №37Н-Д/Е от 27.09.2019 г. | 0.00 руб.       |  Скачать отчёт |
| 13.07.2020             | 01.05.2020 - 31.05.2020 | №37Н-Д/Е от 27.09.2019 г. | 0.00 руб.       |  Скачать отчёт |

5.

ПОЧЕМУ  
МОЙ АПАРТАМЕНТ  
НЕ СДАЕТСЯ?  
1001 И ОДИН ОТВЕТ

# ПРИЧИНЫ НИЗКОЙ ЗАГРУЗКИ АПАРТАМЕНТОВ ДЕЛЯТСЯ НА ДВЕ ГРУППЫ

## **объективные**

---

1. Влияние сезона.
2. Неудачная локация объекта
3. Некачественный ремонт апартамента (арендаторы съезжают)
4. Высокая конкурентная среда
5. Ограничения, вводимые властями, при чрезвычайных ситуациях (особо актуально сейчас)

## **субъективные**

---

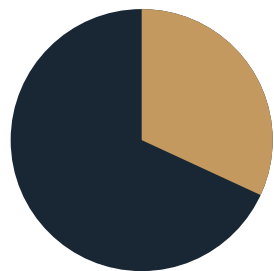
**некачественное управление объектом, которое может выражаться в:**

1. Неправильном выборе модели аренды.
  2. Ошибочной ценовой политике
  3. Некачественном сервисе для арендаторов (оценки на букинге)
  4. Отсутствии реновации номерного фонда.
  5. Отсутствии реновации МОПов
-

6.

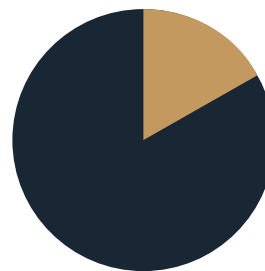
ОБЕСПЕЧИВАЕМ ПРОДАЖИ  
В АПАРТ-ОТЕЛЯХ СЕТИ





**до 30%**

Доля покупателей  
в последующих  
проектах сети



**15%**

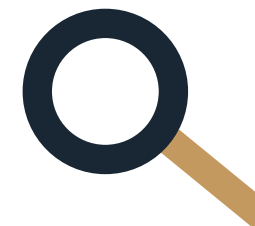
покупателей  
по рекомендации



Клиент останавливался  
в отеле —  
потом стал клиентом

**в ТОП-3**

факторов, влияющих  
на решение о покупке —  
качество работы УК



Собственная УК —  
контроль качества всех  
процессов, единое окно