

Проверка клиента на уникальность и фиксация

Брокеру необходимо проверять на уникальность и фиксировать всех потенциальных покупателей (в т.ч. связанных с ними лиц).

Для проверки клиента на уникальность и фиксации брокер может использовать любой удобный для него способ:

- Позвонить в отдел продаж по телефону: **+7 (495) 54-54-300**
- Написать на почту: broker@stone.ru

Данные, необходимые для проверки клиента на уникальность и фиксации:

- Телефон клиента
- Имя клиента

Сроки фиксации потенциального покупателя:

- Первый срок фиксации (до проведения встречи с клиентом) — 14 календарных дней с возможностью пролонгации еще на такой же срок (по запросу).
- Второй срок фиксации (до подписания договора с клиентом) — 60 календарных дней с возможностью пролонгации еще на такой же срок (по запросу).

Фиксировать клиентов и приезжать на встречи с клиентами брокер может без заключённого агентского договора, но при этом иметь открытое ИП с действующим ОКВЭДом не менее 1-го месяца (68.31 - Деятельность агентств недвижимости за вознаграждение или на договорной основе).

Агентский договор заключается с брокером под сделку с клиентом либо предварительно: брокер самостоятельно принимает решение, когда ему удобно заключить договор и инициирует процесс подготовки.

Сроки фиксации клиентов брокер отслеживает самостоятельно, продление сроков осуществляется по предварительному запросу брокера.

В случае, если срок фиксации клиента истек, и от брокера не поступил запрос о продлении, данный клиент становится уникальным для других агентств недвижимости.

В случае, если срок фиксации клиента истек, встречи с клиентом назначено не было или встреча состоялась, но сделка в СРМ компании закрыта со статусом «Проиграна», от брокера не поступил запрос о продлении фиксации, и прошло более 90 календарных дней с момента окончания срока фиксации, то данный клиент становится клиентом STONE.

Если зафиксированный за брокером потенциальный покупатель после состоявшейся совместной встречи с брокером и экспертами STONE просит вести дальнейшую работу без брокера и при этом просит скидку в размере комиссионного вознаграждения (или просто скидку/другие привилегии), то компания сообщает брокеру о данном факте. Далее коммуникации идут с клиентом напрямую, и в случае успешной сделки, если брокер предоставит всю подтверждающую фактуру по активной работе с данным клиентом, для брокера предусмотрено комиссионное вознаграждение в полном объеме при согласовании с руководством и на усмотрение компании.

Если брокер приобретает недвижимость в STONE для себя, брокеру предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения. При этом брокер может купить не более 1 лота в проекте площадью до 150 кв. м. Для предоставления скидки компании необходимо подтверждение со стороны агентства недвижимости, что брокер является сотрудником агентства недвижимости (либо брокер может самостоятельно предоставить подтверждающие документы). В случае, если брокер ведет агентскую деятельность самостоятельно, для компании необходимо предоставить карточку ИП с соответствующим и действующим ОКВЭДом не менее 1 месяца (предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе).

Скидка в размере комиссионного вознаграждения для брокеров предусмотрена на этапе открытых продаж.

Регламент работы с брокерами

В случае, если брокер рассматривает приобретение недвижимости для себя, но оформление идет на родственников 1-й степени родства (родители, супруги, дети) и 2-й степени родства (братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), то за данную сделку предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения. Для предоставления скидки компании необходимы подтверждающие документы степени родства и агентской деятельности (пункт выше).

В случае, если срок фиксации клиента истек, встречи с клиентом назначено не было, от брокера не поступил запрос о продлении фиксации, и прошло более 90 календарных дней с момента окончания срока фиксации, то данный клиент становится клиентом STONE.

Если зафиксированный за брокером потенциальный покупатель после состоявшейся совместной встречи с брокером и экспертами STONE просит вести дальнейшую работу без брокера и при этом просит скидку в размере комиссионного вознаграждения (или просто скидку/другие привилегии), то компания сообщает брокеру о данном факте. Коммуникации идут с клиентом напрямую, и в случае успешной сделки для брокера предусмотрено комиссионное вознаграждение в полном объеме.

При этом в случае, если клиент просит вести дальнейшую работу без брокера, не просит никаких дополнительных привилегий и скидок, компания сообщает о данном факте брокеру. Дальнейшие коммуникации с клиентом компания осуществляет напрямую, и в случае успешной сделки для брокера предусмотрено комиссионное вознаграждение не в полном объеме, а в размере 50%.

В случае, если клиент отказывается от работы с агентом в пользу другого агента с целью продолжить работу с ним, комиссионное вознаграждение будет предусмотрено агенту, с которым далее клиент продолжит работать и дойдет до подписания сделки.

Уникальным клиент считается если:

- Компания не ведет работу с клиентом самостоятельно
- Клиент не зафиксирован за другим брокером
- Клиент не является участником программы лояльности STONE

Уникальным клиент считается, если эксперты STONE не ведут работу с клиентом самостоятельно (клиент не обращался самостоятельно, не оставлял отклики на ресурсах компании, не ведет переписку с экспертами, не был на встрече, не ведется активная работа для выхода на сделку), клиент не зафиксирован за другим брокером и не является участником программы лояльности.

Если с клиентом ранее велась работа напрямую с экспертами STONE, и сделка в СРМ «проиграна», то клиент может быть зафиксирован за брокером в случае, если с момента проигранной сделки прошло более 90 календарных дней, и клиент не отвечает на рассылки компании, не отвечает на звонки, не коммуницирует с экспертами STONE напрямую и не зафиксирован за другим брокером.

Клиенты программы лояльности, даже если первая сделка была с брокером, являются не уникальными для брокера, при этом, если с сданным клиентом более 90 календарных дней нет активных коммуникаций (клиент не читает и не отвечает на рассылки компании, не отвечает на звонки и самостоятельно не обращается в компанию, не был на встрече и не ведет прямую коммуникацию с экспертами STONE), данный клиент может быть зафиксирован за брокером при предоставлении подтверждающей фактуры работы с клиентом и на усмотрение компании.

Все клиенты, которые купили недвижимость STONE, являются участниками программы лояльности STONE VALUE, и компания работает с ними напрямую (отправляет рассылки, осуществляет звонки, проводит встречи и коммуницирует напрямую).

Для клиентов STONE VALUE разработана особая программа привилегий в т. ч. доступ к закрытым продажам*. На этапе закрытых продаж комиссионное вознаграждение не предусмотрено, даже если компанией было принято решение о фиксации данного клиента за брокером.

*Этап закрытых продаж – период, когда агентства недвижимости не допущены к продажам (комиссионное вознаграждение не предусмотрено).

После фиксации потенциального покупателя за брокером, компания не связывается напрямую с клиентами и все коммуникации ведет через брокера. Эксперты STONE могут коммуницировать с клиентом напрямую в случае, если от брокера поступит такой запрос.

Регламент работы с брокерами

Если после состоявшейся встречи брокер не выходит на связь и не дает обратную связь о статусе клиента в течение 7 дней (не отвечает на звонки, смс-сообщения, сообщения в мессенджерах, электронные письма и т. д.), компания связывается с руководителем брокера. При этом если брокер работает частным образом, то спустя 7 дней компания имеет право позвонить клиенту напрямую.

Если руководитель брокера также не выходит на связь и не дает обратную связь о статусе клиента в течение 2 дней, в данном случае компания имеет право позвонить клиенту напрямую.

В случае, если после фиксации клиент самостоятельно обратится в компанию, эксперты STONE проконсультируют клиента по всем вопросам, при этом сообщат брокеру о данном факте, и брокеру необходимо связаться с клиентом и поддерживать с ним коммуникации для прямого общения через брокера.

В случае, если после фиксации клиент самостоятельно обратится в компанию с запросом приехать на встречу, эксперты STONE проконсультируют клиента и запишут на встречу, при этом сообщат брокеру о данном факте, и брокеру необходимо связаться с клиентом и приехать на встречу вместе с клиентом.

Если зафиксированный клиент будет проезжать мимо офиса продаж STONE и в моменте запросит провести для него встречу, эксперты могут провести встречу клиенту и проконсультировать его по всем вопросам, при этом сообщат брокеру о данном факте (для подключения ко встрече в онлайн-формате).

В случае, если компания сообщила брокеру о том, что клиент обращается напрямую в компанию и самостоятельно приехал и записался на встречу, но брокер не связался с клиентом и не приехал/ не подключился ко встрече с клиентом, то фиксация данного клиента за брокером сгорает, и комиссионное вознаграждение не предусмотрено.

В случае, если зафиксированный за брокером клиент приезжает на встречу с другим брокером, фиксация данного клиента закрепляется за брокером, который привел клиента на встречу (комиссионное вознаграждение будет предусмотрено брокеру, который привел клиента на встречу).

В случае, если брокер обратится с запросом о фиксации и встрече для ранее зафиксированного клиента за другим брокером, STONE в праве запросить у обеих сторон подтверждающую фактуру о работе с данным клиентом (звонки, переписки и др. материалы, подтверждающие данный факт) и передать фиксацию брокеру, который ведет активную работу с клиентом и готов приехать на встречу.

В случае, если зафиксированный клиент покупает недвижимость на своих законных представителей и/или родственников 1-й степени родства (родители, супруги, дети) и 2-й степени родства (братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), то брокеру будет выплачено комиссионное вознаграждение, если такой клиент будет уникален и зафиксирован за брокером.

Если брокер приобретает недвижимость в STONE для себя, брокеру предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения. При этом брокер может купить не более 1-го лота в проекте площадью до 150 кв. м.

В случае, если брокер рассматривает приобретение недвижимости для себя, но оформление идет на родственников 1-й степени родства (родители, супруги, дети) и 2-й степени родства (братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки). За данную сделку предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения.

При возникновении спорных ситуаций комиссионное вознаграждение может быть разделено между двумя брокерами по согласованию сторон и на усмотрение компании.

Записаться с клиентом на встречу можно следующим способом:

- Позвонить в отдел продаж по телефону: **+7 (495) 54-54-300**

STONE

Комиссионное вознаграждение

Комиссионное вознаграждение в полном объеме подлежит выплате брокеру если:

- Брокер зафиксировал уникального клиента
- Фиксация данного клиента не сгорела, и клиент не был закреплен за другим брокером
- Брокер присутствовал на всех встречах с клиентом и ведет с ним активную коммуникацию
- Брокер ведет клиента «под ключ» и активно помогает экспертам STONE закрыть успешную сделку

Размер комиссионного вознаграждения (продажа):

- Комиссия 3% не зависит от системы налогообложения
- При совокупной продаже коммерческой и жилой недвижимости на сумму более 1,5 млрд руб. комиссия составляет 3,5% на будущие сделки до конца 2024 года (машино-места не идут в общий зачет)
- Размер вознаграждения за повторные сделки идентичен размеру вознаграждения за первичные сделки
- В случае расторжения договора с клиентом комиссионное вознаграждение подлежит возврату

Офисная и коммерческая недвижимость в бизнес-центрах STONE:

- Считается от базовой стоимости лота (без учета увеличения цены лота за счет платной рассрочки)
- Перечисляется в течение 5 рабочих дней с момента поступления денежных средств на расчетный счет
- За машино-места комиссионное вознаграждение не выплачивается

Квартиры и коммерческая недвижимость в жилых проектах STONE:

- Считается от базовой стоимости лота (без учета увеличения цены квартиры за счет платной рассрочки либо увеличения цены при субсидированной ипотеке, а также без учета суммы бронирования)
- Перечисляется в течение 5 рабочих дней с момента поступления денежных средств на эскроу-счет
- За машино-места и кладовые помещения комиссия не выплачивается

Условия выплаты комиссионного вознаграждения

Офисная и коммерческая недвижимость в бизнес-центрах STONE:

- Полная сумма комиссионного вознаграждения выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору
- При рассрочке с первоначальным взносом менее 30% первая часть комиссионного вознаграждения в размере 1% выплачивается после оплаты клиентом не менее 10% по договору. Оставшаяся часть комиссионного вознаграждения в размере 2% выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору
- Брокер присутствовал на всех встречах с клиентом и ведет с ним активную коммуникацию
- Брокер ведет клиента «под ключ» и активно помогает экспертам STONE закрыть успешную сделку

Квартиры и коммерческая недвижимость в жилых проектах STONE:

- Полная сумма комиссионного вознаграждения выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору
- При рассрочке с первоначальным взносом менее 30%, первая часть комиссионного вознаграждения в размере 1% выплачивается после оплаты клиентом не менее 20% по договору. Оставшаяся часть комиссионного вознаграждения в размере 2% выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору

Размер и условия выплаты комиссионного вознаграждения (аренда):

- Комиссия 1 МАП не зависит от системы налогообложения
- Считается от базовой ставки месячного арендного платежа
- Выплата после оплаты клиентом страхового депозита и первого арендного платежа

Регламент работы с брокерами

Условия для партнеров при продаже этажей в проектах STONE

Сервис для вас и вашего клиента

- Возможность выбрать персонального менеджера для ведения крупного клиента
- Возможность организовать встречу с руководством компании, в случае если это необходимо для принятия решения

Дополнительные бонусы

- Повторная фиксация клиента, который приобретает с вами этаж
- Безвозвратная комиссия после доплаты клиентом до 50%
- Увеличенные сроки фиксации: 6 месяцев до проведения встречи с клиентом и 12 месяцев после проведения встречи

Обучения и мероприятия для брокеров

Для команды агентства недвижимости есть возможность записаться на любой из перечисленных ниже форматов обучающих встреч от STONE:

- Брокер-туры в офлайн-формате
- Брокер-туры в онлайн-формате
- Экскурсии на один или несколько проектов
- Брокер-туры для команды в офис агентства недвижимости

Запись на брокер-туры осуществляется через руководителя отдела по работе с агентствами недвижимости – Николаева Елена: **+7 (936) 000-55-45**

Отдел по работе с агентствами недвижимости на регулярной основе организует обучающие встречи и мероприятия для брокеров, запись осуществляется через [Telegram чат STONE Community](#)

STONE Community – сообщество профессионалов рынка недвижимости.

[Присоединиться к сообществу](#)

Отдел по работе с брокерами на регулярной основе организует тренировки и масштабные спортивные мероприятия для брокеров, запись осуществляется через [Telegram чат STONE Athletic](#)

STONE Athletic – спортивное сообщество для брокеров.

[Присоединиться к сообществу](#)

STONE

Материалы для работы с клиентами

Все материалы для работы с клиентами размещаются в кабинете брокера. Информация, размещенная на этом ресурсе, актуализируется на ежедневной основе и является единственно верной для партнеров.

[Кабинет брокера STONE](#)

Наполнение и возможности для вас:

- Актуальные прайс-листы
- Презентации без контактов
- Готовые подборки для клиента
- Программы приобретения
- Аналитика от экспертов STONE
- Регламенты работы
- Материалы для рекламы
- Подкасты по проектам

Готовые материалы для вашей рекламы

Все материалы для рекламы размещаются в кабинете брокера в разделе «Материалы для вашей рекламы». Информация, размещенная на этом ресурсе, актуализируется на ежедневной основе и является единственно верной для партнеров.

[Кабинет брокера STONE](#)

Наполнение раздела:

- Идеальные тексты для ЦИАН
- Краткие, но емкие тексты для ваших соцсетей
- Яркие тезисы для ваших stories
- Готовые карточки для WA-статусов
- Рендеры объектов

Правила размещения рекламной информации

Текстовая информация об объектах:

- Описание объекта(-ов) для рекламных материалов составляется на основе информации, содержащейся в материалах и информации, переданной компанией STONE агенту.
 - Статьи с упоминанием объекта(-ов) или реклама объекта(-ов) в СМИ и других источниках должна содержать информацию из официальных рекламных материалов STONE и быть предварительно согласована со STONE.
 - При возникновении объективной необходимости существенного изменения текста необходимо предварительно согласовать измененный вариант со STONE.
-

Регламент работы с брокерами

Представление объектов в интернете:

- Представление объектов допускается только в составе сайта агентства. Агент не вправе создавать отдельные сайты в сети интернет для рекламирования объекта (отдельные сайты объекта(-ов), принадлежащего STONE, с использованием наименования объекта коммерческого наименования объекта или фирменного наименования STONE в доменном имени сайта или со сходным коммерческому наименованию объекта или фирменному наименованию STONE наименованием, а также использовать любые элементы дизайна официального сайта объекта, принадлежащего STONE. В случае выявления факта создания агентом отдельного сайта с использованием коммерческого наименования объекта или фирменного наименования STONE компания вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от сотрудничества.
- При представлении объекта в сети Интернет, в том числе при рекламе на сторонних сайтах, необходимо соблюдать все изложенные в данном документе правила. В случае продвижения объекта в сети Интернет посредством размещения контекстной рекламы запрещается использовать в рекламной кампании брендовые запросы, запросы вида «название объекта плюс любое слово и/или словосочетание».

Печатная продукция:

- Без предварительного согласия STONE разрешается использование рекламных материалов, описанных в п. 2.1 в офисе продаж агента. Печатная продукция, в частности имиджевые и планировочные буклеты, разрабатывается в едином стиле силами агента с предварительным письменным согласованием образца печатной продукции со STONE в электронном виде для дальнейшего использования или запрашиваются у STONE.

Правила размещения рекламной информации об объектах жилой недвижимости компании

Этап «до размещения проектной декларации» для Объекта недвижимости

- До публикации соответствующим Застройщиком Проектной декларации на сайте Единой информационной системы жилищного строительства в сети Интернет соответствующего Объекта недвижимости Исполнителям категорически запрещены любые рекламные и маркетинговые активности, в том числе (но не ограничиваясь) запрещается;
- Размещать все виды контекстно-баннерной рекламы в Интернете, включая рекламу в соцсетях и мессенджерах;
- Представляться Застройщиком (Девелопером) проекта и/или размещать от своего имени как от Застройщика информацию на ресурсах-агрегаторах новостроек, картах и т.п.;
- Любые виды платного продвижения в мессенджерах (в том числе Telegram и WhatsApp), а также в социальных сетях;
- Реклама Объекта недвижимости и/или Недвижимого имущества в базах недвижимости, классифайдах (площадках недвижимости, например, Яндекс Недвижимость, Циан, Авито и др.);
- Реклама Объекта недвижимости (рекламные материалы, в т.ч. макеты, брошюры) в центральных офисах Исполнителей без согласования Заказчика;
- Использовать любые логотипы, кроме фирменных в соответствующей цветовой гамме;
- Публиковать информацию от имени Застройщика и/или Заказчика так, чтобы потребители думали, что находятся на сайте Застройщика и/или Заказчика;
- Размещать и продвигать рекламу (контекстная, баннерная реклама, объявления в базах недвижимости и т.п.) от имени Застройщика (например: официальный сайт Объекта недвижимости, Застройщика и т.д.);
- Создавать полноформатные сайты и лендинги Объекта недвижимости;
- Создавать отдельные посадочные страницы в рамках сайта Исполнителя;
- Использовать фото, 3D-изображения и макеты Объекта недвижимости без предварительного согласования и одобрения Заказчиком;
- Любые упоминания в СМИ и PR-активности без предварительного согласования и одобрения Заказчиком;
- Рассылка коротких текстовых сообщений на номера мобильных телефонов по базам клиентов Исполнителей с информацией об Объекте недвижимости;
- Размещать информацию о стоимости лотов, стоимости квадратного метра лота, любое публичное

STONE

Регламент работы с брокерами

упоминание цены Недвижимого имущества, в том числе средней, поэтажных планов Объекта недвижимости, описания конкурентных преимуществ Объекта недвижимости;

- Размещать информацию в формулировке «Квартиры/апартаменты от застройщика», «Недвижимость от застройщика», использовать любые виды формулировок, содержащие формулировку «от застройщика».

Этап «после размещения проектной декларации» для Объекта недвижимости

Исполнителям категорически запрещены следующие рекламные и маркетинговые активности:

- Размещать все виды контекстно-баннерной рекламы в интернете;
- Представяться Застройщиком (Девелопером) проекта и/или размещать от своего имени как от Застройщика информацию на ресурсах-агрегаторах новостроек, картах и т.п.;
- Любые виды платного продвижения в мессенджерах (в том числе Telegram и WhatsApp), а также в социальных сетях;
- Реклама Объекта недвижимости и/или Недвижимого имущества в базах недвижимости, классифайдах (площадках недвижимости, например, Яндекс Недвижимость, Циан, Авито и др.);
- Реклама Объекта недвижимости (рекламные материалы, в т.ч. макеты, брошюры) в центральных офисах Исполнителей без согласования Заказчика;
- Использовать любые логотипы, кроме фирменных в соответствующей цветовой гамме;
- Публиковать информацию от имени Застройщика и/или Заказчика так, чтобы потребители думали, что находятся на сайте Застройщика и/или Заказчика;
- Размещать и продвигать рекламу (контекстная, баннерная реклама, объявления в базах недвижимости и т.п.) от имени Застройщика и/или Заказчика (например: официальный сайт Объекта недвижимости, Застройщика, Заказчика и т.д.);
- Создавать полноформатные сайты и лендинги Объекта недвижимости;
- Создавать отдельные посадочные страницы в рамках сайта Исполнителя;
- Использовать фото, 3D-изображения и макеты Объекта недвижимости без предварительного согласования и одобрения Заказчиком;
- Любые упоминания в СМИ и PR-активности без предварительного согласования и одобрения Заказчиком;
- Рассылка коротких текстовых сообщений на номера мобильных телефонов с указанием, что они направлены от имени Застройщика и/или Заказчика;
- Размещать информацию в сети Интернет, в печатных изданиях, буклетах и иных рекламных материалах следующего содержания: «Квартиры от застройщика», «Недвижимость от застройщика», «Офисы и ритейл от застройщика», использовать любые виды формулировок, содержащие формулировку «от застройщика» или «от эксклюзивного агента/брокера/риэлтора»

Отдел по работе с брокерами

Внутри компании создан отдел по работе с агентствами недвижимости и частными брокерами. Команда отдела всегда на связи для решения всех вопросов.

Контакты отдела для связи:

- Руководитель отдела - Николаева Елена: +7 (936) 000-55-45
- Менеджер отдела – Смоленская Маргарита: +7 (936) 000-55-35
- Менеджер по документообороту – Панкратова Юлия: +7 (926) 625-55-45

STONE