

Регламент работы с брокерами. Вторичная продажа

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

Данные, необходимые для проверки потенциального покупателя на уникальность и фиксации при запросе от 1 000 кв. м

Данные представителя компании:

Телефон клиента

Имя клиента

Должность

Данные представителя компании:

Название компании

ИНН компании

Сайт (по возможности)

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).

Сроки фиксации потенциального арендатора при запросе от 1 000 кв. м

Первый срок фиксации (до проведения показа) — 30 календарных дней с возможностью пролонгации еще на такой же срок (по запросу).

Второй срок фиксации (до подписания договора) — 90 календарных дней с возможностью пролонгации еще на такой же срок (по запросу).

Фиксировать и приезжать на встречи с потенциальными арендаторами брокер может без заключенного агентского договора, но при этом иметь открытое ИП с действующим ОКВЭДом не менее 1-го месяца (68.31.2 — Предоставление посреднических услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе; 68.31 — Деятельность агентства недвижимости за вознаграждение или на договорной основе). Агентский договор заключается с брокером под сделку с потенциальным покупателем.

Проверка клиента на уникальность осуществляется в СРМ-системе компании STONE.

В случае если потенциальный покупатель считается уникальным в системе, STONE предварительно подтверждает фиксацию за агентом.

При этом все потенциальные покупатели подлежат проверке на уникальность у собственника помещения: если после данной проверки потенциальный арендатор окажется не уникальным, STONE отменяет фиксацию потенциального покупателя за брокером.

STONE

Регламент работы с брокерами. Вторичная продажа

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

В случае если срок фиксации потенциального покупателя истек и от брокера не поступил запрос о продлении, потенциальный арендатор становится уникальным для других агентств недвижимости.

В случае если срок фиксации потенциального покупателя истек, при этом встречи 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 — с потенциальным покупателем компания STONE работает напрямую.

Уникальным потенциальный покупатель считается, если:

- Компания не ведет работу с потенциальным покупателем самостоятельно
- Потенциальный покупатель не зафиксирован и не был на показе с другим брокером
- Потенциальный покупатель не является участником программы лояльности STONE
- Потенциальный покупатель не ведет коммуникации и не был на показе у собственника

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.

Клиент самостоятельно не обращался к собственнику помещения и не ведется работа с клиентом самостоятельно или с другим привлеченным собственником, агентством недвижимости. Не ведется переписка с собственником или активная коммуникация между собственником и агентством недвижимости по данному клиенту, клиент не был на встрече и не был на показе, не ведется активная работа для выхода на сделку.

Если с клиентом ранее велась работа напрямую с экспертами STONE и сделка в СРМ «проиграна», то клиент может быть зафиксирован за брокером в том 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, не зафиксирован за другим брокером и не ведет прямую коммуникацию с собственником или агентством недвижимости, привлеченным собственником.

Клиенты программы лояльности являются не уникальными для брокера, при этом если с данным 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, собственником помещения либо агентством недвижимости, привлеченным собственником), то данный клиент может быть зафиксирован за брокером при предоставлении подтверждающей фактуры работы с клиентом и на усмотрение компании.

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

После фиксации потенциального покупателя за брокером компания не связывается напрямую с клиентом и все коммуникации ведет через брокера.

Эксперты STONE могут коммуницировать с клиентом напрямую в случае, если от брокера поступит такой запрос.

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.

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

После фиксации потенциального покупателя за брокером компания не связывается напрямую с клиентом 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. Вторичная продажа

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-х дней, в данном случае компания имеет право позвонить клиенту напрямую.

В случае если после фиксации потенциальный покупатель самостоятельно обратится в компанию, эксперты STONE проконсультируют потенциального покупателя по всем вопросам, при этом сообщат брокеру о данном факте — брокеру необходимо связаться с потенциальным покупателем и поддерживать с ним коммуникации для прямого общения.

В случае если после фиксации потенциальный покупатель самостоятельно обратится в компанию с запросом приехать на встречу, то эксперты STONE проконсультируют потенциального покупателя и запишут на встречу, при этом сообщат брокеру о данном факте — брокеру необходимо будет связаться с потенциальным покупателем и приехать на встречу вместе с клиентом.

В случае если компания сообщила брокеру о том, что потенциальный покупатель обращается напрямую в компанию и/или самостоятельно записался на встречу, но брокер не связался с потенциальным покупателем и не приехал на встречу, то фиксация за брокером сгорает и комиссионное вознаграждение за успешную сделку не предусмотрено.

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

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

Записаться с клиентом на встречу можно следующим способом:

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

Комиссионное вознаграждение

Комиссионное вознаграждение в полном объеме подлежит выплате брокеру если:

- Брокер зафиксировал уникальный номер телефона потенциального покупателя.
- Фиксация потенциального покупателя не сгорела и потенциальный покупатель не был закреплен за другим брокером.
- Потенциальный покупатель ранее не приезжал на показ с другим агентством недвижимости либо к собственнику напрямую.
- Брокер присутствовал на всех встречах с потенциальным покупателем и ведет с ним активную коммуникацию.
- Брокер ведет потенциального покупателя «под ключ» и активно помогает экспертам STONE закрыть успешную сделку.

Размер комиссионного вознаграждения (продажа):

- Комиссия 2% не зависит от системы налогообложения.
- В случае расторжения договора с клиентом комиссионное вознаграждение подлежит возврату.
- Перечисляется в течение 5 рабочих дней с момента поступления денежных средств от собственника.
- За машиноместа комиссионное вознаграждение не выплачивается.

STONE

Регламент работы с брокерами. Вторичная продажа

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](#)

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
- Старший менеджер отдела — Смоленская Маргарита: +7 (936) 000-55-35
- Менеджер отдела — Авдеева Елизавета: +7 (925) 614-14-66
- Менеджер по документообороту — Островская Александра: +7 (926) 535-83-71

STONE