



# ВЫБИРАЯ АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ, СПРОСИ АТТЕСТАТ КАЧЕСТВА!



*Покупая продукты питания, одежду либо, к примеру, бытовую технику, мы стремимся выбрать то, что качественнее! Выбрать услугу гораздо сложнее: увы, нет образца, который можно было осмотреть, ощупать, опробовать... А ведь приобрести или продать квартиру — не фунт изюма купить! Нам рекомендуют: идите на фирму, спрашивайте документы, анализируйте... Легко сказать, но многие ли из нас на это способны?! Есть иной путь: доверяться тем компаниям, компетентность и качество услуг которых подтверждают независимые эксперты. К сожалению, наши производители пока не очень спешат подтвердить качество оказываемых ими услуг независимой экспертизой. То ли нужды в том не видят, то ли просто не готовы. Но, похоже, лед тронулся — «Услуги риэлторские», оказываемые компанией МИЭЛЬ аттестованы по Высшей категории качества*

Принципы работы с клиентами и факторы успеха

«МИЭЛЬ» позиционирует услугу в области брокериджа регулярного жилья (вторичных городских квартир и загородных объектов) как услугу бизнес-класса.

Мы считаем, что даже, если предметом сделки является объект эконом-класса, а бюджет сделки не превышает нижний рыночный уровень, клиент может и должен получить сервис наивысшего уровня.

Исходя из этого принципа, и строится вся работа управления качеством в «МИЭЛЬ».

Ключевые факторы успеха «МИЭЛЬ»:

- Изучение ожиданий клиентов;
- Управление лояльностью клиентов.
- Четкое позиционирование бренда.

Холдинг строит свои отношения с клиентами на трех базовых принципах:

1. Взаимное доверие и уважение;
2. Приоритетность интересов клиента;
3. Минимизация рисков клиента.

Клиент получает от компании внимательный, персонифицированный подход, безусловный и всесторонний учет его интересов, а также открытость и понятность всего происходящего с его деньгами и недвижимостью.

## Уникальный формат услуги

Услуга бизнес-класса максимально соответствует современным тенденциям развития рынка недвижимости и ожиданиям клиентов. Этот подход базируется на основных принципах работы Холдинга с клиентами, где качественные показатели не менее важны, чем количественные.

При разработке нового формата услуги специалисты «МИЭЛЬ» исходили не из оценки финансовых возможностей

клиента или сегментирования клиентского потока. Основой стал индивидуальный подход и наличие у клиента возможности выбора: приобретения целого комплекса уникальных предложений или же любого из них. Помимо полного комплекса услуг по продаже и/или приобретению квартиры клиент может получить эксклюзивную информацию о рынке недвижимости, исчерпывающие консультации по всем вопросам, юридическую проверку и оценку интересующих его объектов недвижимости.

Результатом воплощения идеи бизнес-услуги на практике явилась разработка оптимальной модели реализации желаний клиента.

Работа по управлению качеством услуги

Существенно приблизиться к идеальной модели качественной услуги позволил ряд мероприятий, проведенных в Компании.

- В систему мотивации руководителей введены показатели качества,
- Создана Служба контроля качества,
- Разработаны новые модули обучения персонала,
- Перестроена работа Контакт-центра,
- Оптимизирована территория обслуживания клиентов в офисах,
- Проведено внедрение специализированной системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

«МИЭЛЬ-Брокеридж» выбрала стратегию: работать не только с потенциальными клиентами, но и заботиться о тех, кто уже воспользовался и пользуется услугой Компании. Бывших клиентов не бывает!

Отношения с клиентом, нацеленные не на получение мгновенной прибыли, а на продолжительное и равноправное партнерство, — одна из главных задач Компании наряду с дальнейшим совер-

шением оказываемых услуг, разработкой и внедрением новых предложений.

Клиент на вершине ценностей компании

«МИЭЛЬ» определил формулу успеха лидера в условиях цивилизованного рынка, и первым, еще в 2006 году, поставил клиента во главу пирамиды ценности.

В выстраивании отношений с клиентами ключевым фактором является понимание потребностей клиента и умение их оперативно удовлетворять.

Это позволяет Холдингу эффективно использовать коммуникации с клиентами на каждом этапе взаимодействия и формировать позитивную репутацию в сфере услуг.

Когда человек получает в компании именно то, что он хочет, он обязательно придет еще раз или порекомендует Холдинг друзьям. Именно так создается лояльность клиента.

Холдинг постоянно проводит оценку клиентских ожиданий и степень соответствия им своих подразделений.

Рейтинг «Мастер Качества МИЭЛЬ» для руководителей риэлторских отделов.

В клиентоориентированной компании важна настроенность на наиболее полное удовлетворение потребностей клиента тех, кто непосредственно контактирует с ними.

Поэтому «МИЭЛЬ» использует, помимо классических, нестандартные системы мотивации сотрудников. В частности, на основе оценок клиентов составляется рейтинг риэлторов.

Лидеры — те, чьи клиенты дают положительный отзыв о работе Холдинга и планируют обращаться повторно, — получают звание «Мастер качества МИЭЛЬ».

Система действует с 2007 года. Трехлетнюю работу системы контроля качества в холдинге «МИЭЛЬ» можно подытожить обоснованным выводом: подобная структура делает клиентоориентированный подход не только модным, но и эффективным.