

Собственник и арендатор ТЦ:  
проблемные зоны и сфера  
взаимных интересов.

Как выстроить оптимальную  
схему взаимодействия, когда  
арендатор диктует свои условия?

## Общий успех или каждый сам за себя?

Основная цель УК и арендатора – повышение эффективности бизнеса и получение дохода



Арендатор

Управляющая  
компания



Продвижение бренда

Продвижение торгового центра

Продвижение торговой точки

Развитие ТЦ и его сервисов

Увеличение покупательского трафика

Увеличение доходности  
торговой точки

Стабильный арендный поток



## Общий успех или каждый сам за себя?

Проблемы во взаимоотношениях между арендатором и УК можно разделить на две группы:

Коммерческие аспекты

Уровень арендной ставки

Предоставление арендных каникул

Некоммерческий аспект

Бытовые вопросы

Соблюдение концепции ТЦ

Скорость и качество реакции  
на запрос

## «Коммерческая» проблема: способы решения

УК «погружается» в бизнес арендатора для оценки реальных перспектив его развития, в том числе в рамках ТЦ

Арендатор торговой галереи

Якорный арендатор

Оценка рисков: удержать нельзя потерять

Для успешного ТЦ  
замена арендатора торговой  
галереи может быть  
выгоднее, чем удержание



При уходе якорного арендатора -  
существенные потери  
даже для успешного ТЦ

Рекламная поддержка

Предоставление сезонной скидки на арендную плату

Совместная выработка плана действий

## «Некоммерческая» проблема: способы решения

### Удобный клиентский сервис (front office)

 Сервис клиентской службы «365»

 Служба одного окна

 Профессиональный контакт-центр

 Персональные оповещения

 Общие уведомления

 SMS-информирование по заявкам

### Регламентация, автоматизация и систематизация внутренних процессов (back office)

#### Коммерческое управление

система CRM

ведение договорных отношений

урегулирование дебиторской задолженности

#### Эксплуатация и обслуживание

своевременный контроль работы систем

устранение выявленных неполадок

решение «бытовых» вопросов

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**