



СТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ **КВС**  
СТРОИМ МИР. СТРОИМ ОТНОШЕНИЯ.



# Система стандартов и скриптов

## 1. ОТДЕЛ ПРОДАЖ

- *КОРПОРАТИВНАЯ КНИГА ПРОДАЖ*

## 2. КОЛЛ ЦЕНТР

- *КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ РАБОТЫ КОЛЛ ЦЕНТРА*

## 3. ПОСТПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- *КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА*



*Положение о внешнем виде сотрудников;  
Стандарт оснащения офисов продаж; Регламент работы на выставках;  
Другие....*

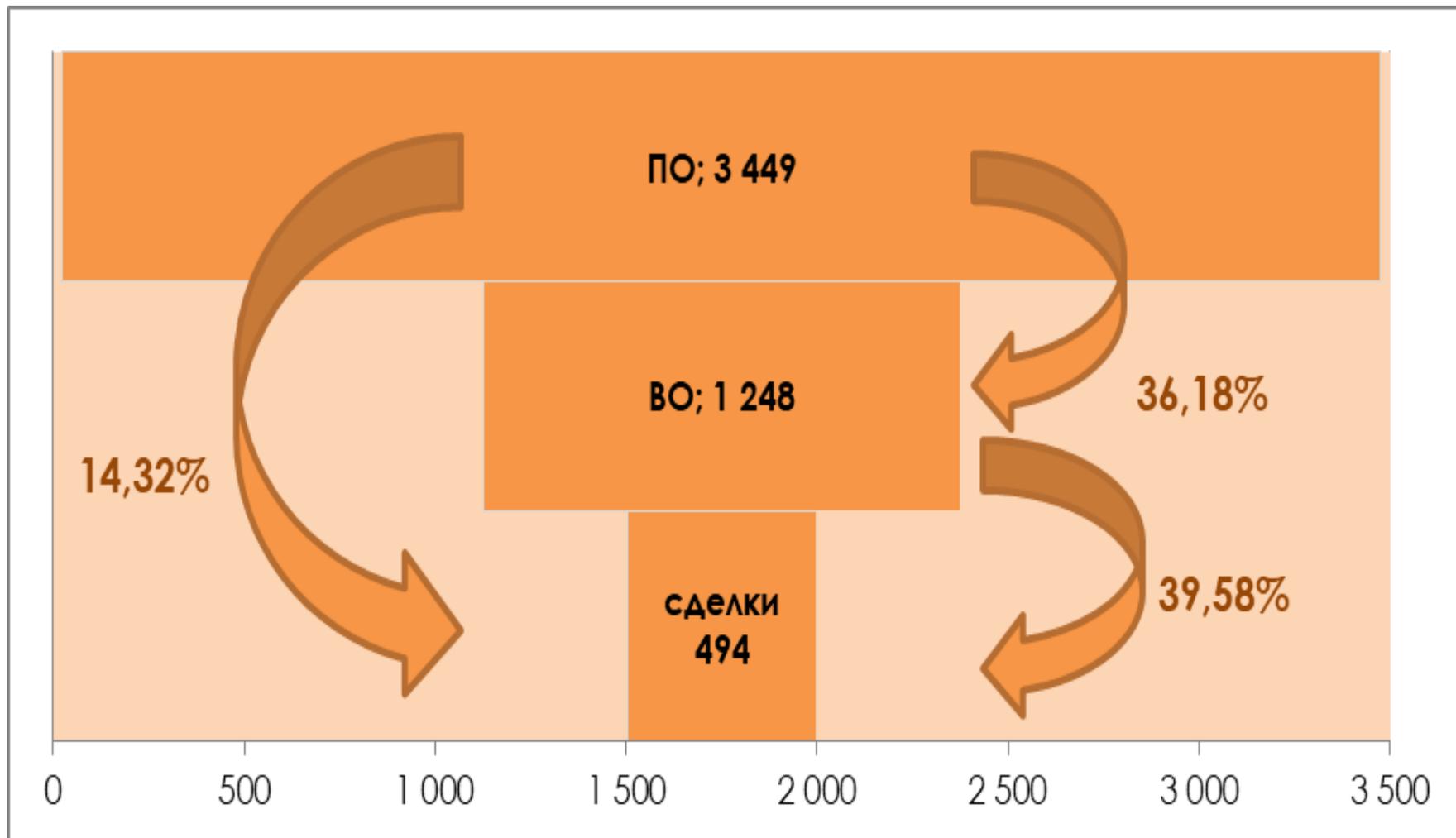


# Система регламентации и автоматизации

1. Бизнес процессы (все взаимодействия с клиентом и между отделами со сроками и ответственными);
2. Регламент ценообразования и условий продаж;
3. Регламент работы с агентствами недвижимости; регламент деления сделок;
4. Регламент отработки первичных обращений специалистами КЦ + инструкция занесения информации в CRM систему
5. Корпоративная книга продаж + инструкция занесения информации с CRM систему



# Система регламентации и автоматизации



# Система контроля качества

## 1 ОТДЕЛ ПРОДАЖ

- К отработки ПО
- Воронка продаж
- Оцифровка звонков
- CSI
- Тайный покупатель
- Тестирование

## 2 КОЛЛ ЦЕНТР

- Оцифровка звонков
- Анализ работы по отработке запросов с сайта
- Анализ работы в он лайн консультанте
- Тестирование

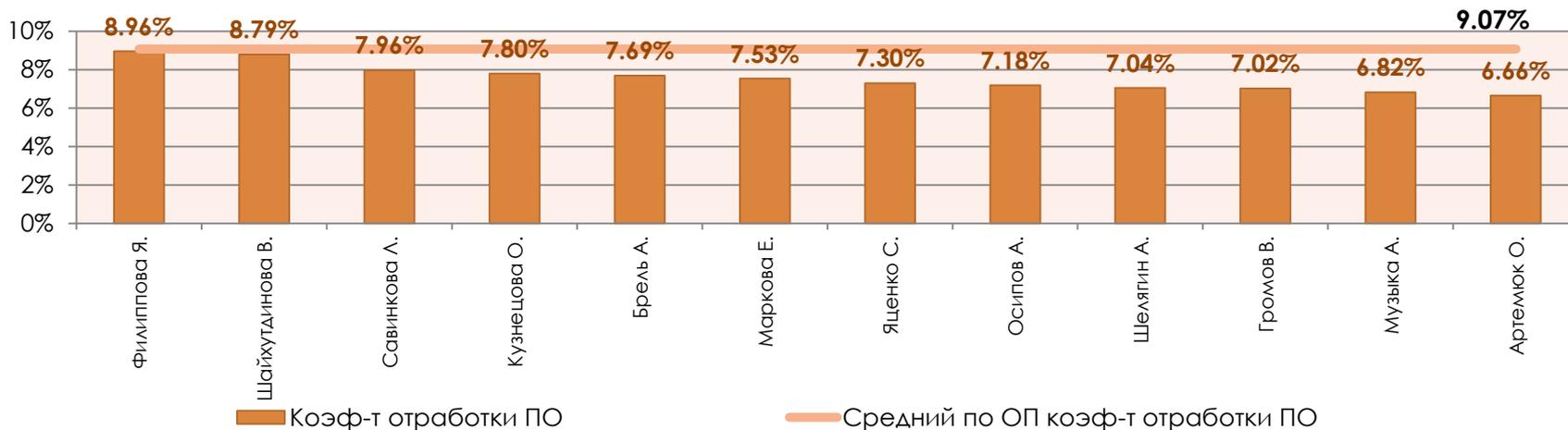
## 3 ОТДЕЛ ДОГОВОРНОГО И ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

- CSI
- Тестирование



# Система контроля качества

## Коэффициент отработки ПО менеджерами ОП в 2018 году



## Динамика ПО и коэффициента отработки ПО в 2017-2018 гг



# Система стимулирования сотрудников

## Отдел продаж

- Выполнение плана продаж
- Эффективность отработки первичных обращений
- Ставка за каждый заключенный договор

## Отдел оформления и сопровождения договоров

- Выполнение плана продаж
- Выполнение плана поступлений
- Ставка за каждый оформленный договор

## Отдел ипотечного кредитования

- Выполнение плана по ипотечным сделкам
- Ставка за каждый ипотечный договор

## Отдел маркетинга

- Выполнение плана по продажам
- Выполнение плана по цене продаж

## Колл центр

- Выполнение плана по ключевым показателям: отработка входящих звонков, работа в on-line консультанте, отработка запросов с сайта

## Отдел агентских продаж

- Выполнение плана агентских продаж
- Ставка за каждый заключенный договор сторонними АН

## Отдел рекламы

- Выполнение плана продаж
- Выполнение плана по количеству обращений по каждому объекту
- Стоимость ПО



# Система стимулирования:

## Менеджер прямых продаж

Денежное вознаграждение менеджеров группы прямых продаж (далее по тексту-ГПП) рассчитывается по следующей формуле:

$$S = R + V \quad (1)$$

*S*– денежное вознаграждение менеджера ГПП;

*R*– постоянная часть (оклад менеджера ГПП);

*V* –переменная часть вознаграждения менеджера ГПП

**Переменная часть (V)** денежного вознаграждения менеджеров ГПП определяется результативностью работы ОП, группы, к которой относится менеджер, а также самого менеджера ГПП, и рассчитывается по следующей формуле:

$$V = \left( \sum_{n=1}^N P_n k_n \right) \times T \times i \times (100\% + B) \quad (2)$$

*P<sub>n</sub>*– выручка по *n*-му договору, заключенному менеджером ГПП в отчетном месяце;

*k<sub>n</sub>*– коэффициент личного участия менеджера ГПП в заключении *n*-го договора;

*T* - коэффициент выполнения плана продаж группой, к которой относится данный менеджер, в отчетном месяце;

*i* – ставка для расчета денежного вознаграждения менеджера ГПП;

*B* – надбавка за отработку первичных обращений менеджером ГПП в отчетном месяце.



# On-line магазин квартир в «КВС»



**6** простых шагов



Купить квартиру через интернет — легко с новым **On-line магазином квартир** от «КВС». Выбирайте, оформляйте, регистрируйте не выходя из дома!

**1**



Выберите квартиру и добавьте ее в **корзину**.

**2**



Зарегистрируйтесь в **Личном кабинете**. Заполните поля для **Договора ДДУ**. После формирования договора Вам **позвонит менеджер** отдела продаж для подтверждения сделки.

**3**



Если Вы находитесь в зарегистрированном браке, Вам нужно оформить у нотариуса **тождественность согласия супруга/-ги на сделку** в электронном виде и прикрепить эти файлы в соответствующий раздел Личного кабинета.

**4**



Далее Вам надо **создать УКЭП** (Усовершенствованная квалифицированная подпись).

- Распечатайте **Заявление на УКЭП**, подпишите его, сделайте фото или скан и прикрепите для отправки в Личном кабинете.
- Распечатайте **УКЭП** (УКЭП становится доступен в Личном кабинете в течение часа в рабочее время), подпишите, сделайте фото или скан и прикрепите для отправки в Личный кабинет.

**5**



Ваш договор через сервис ДомКлик автоматически **отправлен на регистрацию** в Росреестр, которая займет до 7 дней.

**6**



После получения **зарегистрированных документов** (приходят на e-mail), требуется **оплатить сумму договора** на реквизиты застройщика в течение одного рабочего дня.

**КВС**

СТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ

СТРОИМ М

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



8 (812) 645 55 55

8 800 222 09 65

[www.KVSSPB.ru](http://www.KVSSPB.ru)