



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №908

**НОМИНАЦИЯ:** ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Stone Hedge
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	<a href="https://stonehedge.ru/">https://stonehedge.ru/</a>
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Stone Hedge
ИМИДЖ НОМИНАНТА	<b>STONE HEDGE</b>
ССЫЛКА на Youtube	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=8PRrykQVXmY">https://www.youtube.com/watch?v=8PRrykQVXmY</a>

### ЭССЕ НОМИНАНТА

#### 1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)

STONE HEDGE - группа компаний, специализирующаяся на девелопменте и управлении жилой и коммерческой недвижимостью в Москве. За более чем 13 лет работы в портфеле компании:

- 10 проектов
- 3 проекта в процессе строительства

Мы строим не просто объекты недвижимости. Мы строим эмоции и видим своей миссией дарить их Клиенту на каждом этапе взаимодействия с нами – будь то звонок в компанию или обслуживание объекта на протяжении долгих лет. Фундамент наших проектов и отношений с Клиентом - ценности компании: индивидуальность, эмпатия, профессионализм и ответственность.

Мы стремимся к тому, чтобы путь нашего Клиента в рамках компании был комфортным, бесшовным и способствовал развитию длительных, продуктивных отношений. Ежедневно мы работаем над качеством сервиса и способами развития дружбы с Клиентом. Красной нитью через деятельность каждого сотрудника компании проходят общие амбициозные цели:

- увеличение конверсии «звонок в компанию – визит в офис продаж»;
- увеличение конверсии «визит в офис продаж - сделка»;
- рост числа повторных сделок;
- приток Клиентов через рекомендации друзей и знакомых, а также посредством личного контакта с менеджером, сопровождавшим первичную сделку;
- рост CSI и NPS по итогам полного цикла взаимодействия с компанией;
- увеличение WOW-эмоций наших Клиентов (за счет непрерывной гибкой корректировки бизнес-процессов на основе обратной связи от Клиентов и анализа запроса аудиторией).

Двигаясь в рамках компании, наш Клиент проходит длительный путь, общаясь с сотрудниками подразделений: как онлайн, так и офлайн.

Для того, чтобы Клиент смог оценить уют и камерность наших жилых проектов; активность и красоту бизнес-центров, в комфортной обстановке получить полноценную консультацию по интересующему проекту, мы приглашаем Клиента в гости в офис продаж интересующего проекта.

Каждый офис продаж:

- находится на территории проекта (внутри бизнес-центра, внутри комплекса апартментов или в непосредственной близости от строительной площадки, если проект находится на стадии возведения)
- оснащен комфортабельными переговорными комнатами для индивидуальных встреч с Клиентом;
- имеет макет проекта (точную копию в миниатюре);
- располагает барным меню напитков и угощениями на выбор Клиента.

### **ПРОЕКТЫ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ**

На строящихся проектах у Клиента есть возможность:

- осмотреть мокап здания и видео со строительной площадки в режиме реального времени;
- оценить скорость и качество строительства;
- получить фото вида из окон своих будущих апартментов (съемка с квадрокоптера).

На готовых проектах у Клиента есть возможность:

- припарковать авто;
- оценить заселенность проекта, качество строительства, работу управляющей компании, консьерж-сервиса, охраны;
- прогуляться по территории проекта и зайти в свои будущие апартменты;
- пообщаться с жителями проекта.

### **ПРОЕКТЫ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ**

Офис продаж:

- имеет паркинг для авто Клиента;
- оснащен переговорными комнатами для индивидуальных встреч с Клиентом;
- имеет макет проекта (точную копию в миниатюре);
- располагает барным меню напитков на выбор Клиента.

Клиент может оценить:

- заселенность, комфорт, удобство и инфраструктуру бизнес-центра;
- реализованную концепцию «работай и отдыхай» внутри бизнес-центра;
- функциональность площадей и выбрать идеальное пространство для работы и творчества;
- качества работы собственной управляющей компании.

## **2. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Регулярно анализируя влияние Клиентского опыта на бизнес-показатели, мы с уверенностью можем сказать, что находимся на верном пути. Подтверждение тому – результаты в цифрах:

- 100% Клиентов, посетивших офисы продаж компании в 2019 году, в телефонном опросе оставили позитивные комментарии в части уровня комфорта внутри офиса продаж;
- за второе полугодие 2019 года скорость закрытия сделки увеличилась на 12%;
- срок нахождения лота уменьшился на треть за 2019 год;
- конверсия «звонок в компанию – встреча в офисе продаж» увеличилась на 11% за второе полугодие 2019 года;
- рекордная скорость продаж (проект Cameo Moscow Villas - реализовано 10 из 17 вилл за прошлый год, проект STONE -продажи стартовали в мае прошлого года и уже сейчас проект реализован более чем на 40%, проект STORY – с момента продаж был реализован на 76% за год, проект PLAY- ещё находится на стадии строительства, но в продаже на текущий момент осталось всего 2 лота!);
- 10% арендаторов коммерческих площадей выкупили помещения в собственность, оценив атмосферу и комфорт бизнес-центров;
- 40% Клиентов имеют в собственности несколько продуктов компании (жилых и коммерческих помещений). Это люди, решившие реализовать концепцию «жизнь и работа в одном месте»;
- рост повторных обращений Клиентов (с 2018 года процент Клиентов, обратившихся в компанию повторно с целью приобретения недвижимости, вырос вдвое – с 7% до 14%);
- увеличение позитивной обратной связи - WOW-эмоций Клиентов (за период с 1 квартала 2019 года по квартал 2019 года, число позитивных откликов увеличилось на +18%).

### **3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Для нас крайне важно, чтобы каждый Клиент, посетивший офис продаж, почувствовал себя долгожданным и важным гостем. Для этого перед каждой встречей менеджер по продажам изучает путь Клиента в рамках компании: прослушивает имеющиеся звонки коммуникаций, чтобы ещё до встречи выстроить стратегию общения, подготовить необходимые персонализированные материалы и, конечно же, пространство офиса ко встрече.

Для того, чтобы сотрудники офиса продаж могли ежедневно контролировать его состояние, группой развития Клиентского сервиса подготовлен специальная чек-лист самоконтроля, в котором отображены все необходимые блоки и пункты, соблюдение которых позволяет быть уверенным, что офис продаж готов к приему гостей.

В системе мотивации всех сотрудников компании, напрямую взаимодействующих с Клиентом, помимо целевых показателей конверсии, содержатся показатели «качества», включающие в себя обратную связь от Клиентов (в т.ч. относительно качества встречи и комфорта внутри офиса продаж), а также результаты комплексного мониторинга штатной группы развития Клиентского сервиса, в т.ч. обязательным пунктом оценивается и состояние офисов продаж (чистота, наполненность, наличие всех необходимых материалов, угощений для Клиентов, работоспособность техники и т.д.).

С октября 2017 г. в STONE HEDGE начала действие программа номинирования «Лучший сотрудник месяца». Учитываются достижения, результаты, инициативы, сопровождаемые несколькими строками о значимом вкладе номинанта. Оцениваться могут не только результаты выполнения прямых обязанностей сотрудником, но и возможные иные виды вложений в развитие отдела, офиса продаж, практик онлайн и офлайн взаимодействия с Клиентом и Компании в целом.

Для того, чтобы наш продукт и сервис отношений с Клиентом не только соответствовал ожиданиям Клиентов, но и превосходил их, мы следуем основному принципу в работе с Клиентом – отсутствие «шаблона», умение слушать и слышать. Таким образом реализованный офлайн сервис

от STONE HEDGE был сформирован на основе «голоса» Клиента:

### **НА ЭТАПЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ**

Для Клиента мы готовы:

- приехать к нему в офис и провести консультацию по продукту "готовый арендный бизнес";
- довезти его до офиса продаж на такси;
- помочь с продажей собственной недвижимости;
- проконсультировать по ипотеке, помочь с подачей заявок;
- обеспечить сделку под ключ (вплоть до оплаты госпошлины, расширенного юридического и постпродажного сопровождения);
- предложить консультацию по дизайн-проектам от компании-партнера.

### **ПОСЛЕ ПРОДАЖИ, ВО ВРЕМЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

Для Клиента мы будем рады:

- устроить красивую церемонию подписания договора и передачи ключей;
- вручить именной подарок;
- решить бытовые вопросы (например, жителям Art Residence доступна услуга valet-parking - автомобиль прогреют и доставят ко входу в апартамент ко времени);
- предложить интересные мероприятия STONE HEDGE Emotions, чтобы жизнь была насыщенной;
- дружить, обмениваться новостями (менеджеры ежемесячно высылают новостной отчет о рынке недвижимости, поздравляют Клиентов с общероссийскими и личными праздниками).

## **4. Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для нас очень важно не стоять на месте - непрерывно мы развиваем себя для глубокого понимания Клиента, изучения его ценностей и поиска новых кейсов для улучшения опыта Клиента в рамках коммуникации с компанией.

В списке регулярных активностей сотрудника STONE HEDGE можно найти такие мероприятия как:

- персональные коуч сессии на основе индивидуального плана развития;
- регулярный «разбор» телефонных коммуникаций и встреч с Клиентами;
- групповые тренинги, бизнес – квесты и игры;
- дебаты среди сотрудников, взаимодействующих с Клиентами;
- development skills - собственная разработка компании (формат оценки сотрудника, схожий с аттестацией) с участием руководства компании в составе комиссии.

Компания уделяет внимание внутреннему Клиентскому сервису также основательно, как и внешнему. Проявляя лояльность, для своих сотрудников компания организует ежедневные бесплатные завтраки, дарит подарки на личные и общероссийские праздники, проводит регулярные корпоративные мероприятия, дает возможность обучаться за счет компании и реализует другие корпоративные системы (в т.ч. в разработке проект «Геймификация» и «STONE HEDGE BOX»). Таким образом акционеры STONE HEDGE благодарят сотрудников за:

- выбор трудиться в компании;
- позитивную обратную связь от Клиентов;
- желание Клиента возвращаться в компанию, приводить друзей;
- преданность своему делу;

- вклад в развитие компании и улучшение пути Клиента;
- желание расти лично и профессионально;
- готовность проявлять гибкость и быть лучше, чем были вчера;
- выполнение поставленных амбициозных планов.

Приятно осознавать, что 30% текущих сотрудников компании – люди, которые, работают в компании более 10-ти лет и начинали свой путь в компании со «стартовых» позиций.

## **5. Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Особого внимания заслуживает пространство офиса продаж нашего проекта Cameo Moscow Villas - жилая недвижимость класса Deluxe. Закрытый комплекс из 17 двух или трехэтажных вилл.

Офис продаж создан как первый этаж будущей виллы. Для того, чтобы гость смог погрузиться в атмосферу проекта, были реализованы инновационные и креативные идеи, а именно:

- возможность побывать внутри проекта или своей будущей виллы благодаря виртуальной реальности;
- с помощью представленного образца фасада виллы, воочию оценить качество и презентабельность фасада и использованных материалов, а также инновационную систему открывания окон посредством специального пульта;
- менеджеры офиса продаж организуют экскурсии по историческим достопримечательностям окружения проекта и культовым современным местам в т.ч. и в нерабочее позднее время, чтобы оценить прелесть района в вечернем освещении;
- для Клиентов, которые приходят к нам в гости со своими питомцами, предусмотрены все условия для них, в том числе и лакомства.

Зонирование офиса предполагает отдельную часть для комфортной работы сотрудников офиса продаж, не доступную для взгляда гостей, а также 2 отдельные зоны:

- основная переговорная (с макетом, удобным столом и барной стойкой, за которой можно насладиться напитками, представленными в обширном меню);
- лаунж-зона (здесь гости могут расположиться на мягком удобном диване, посмотреть фильм о проекте, погрузиться в виртуальную реальность проекта и получить всю необходимую информацию о проекте).

Уважаемые члены жюри могут наглядно оценить офис продаж Cameo Moscow Villas, посмотрев короткий видеоролик о нем (ссылка прикреплена к материалам эссе).

## **6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**

### **Права потребителей и качество обслуживания:**

- «За профессиональный вклад в формирование рынка недвижимости России (2019)

### **CXcustomer experience:**

- «Лучший Клиентский опыт в B2C секторе» (2019)
- «Лучшая практика Клиентской аналитики и обратной связи» (2019)
- «Лучший офлайн Клиентский опыт» (2019)
- «Лучшая команда Клиентского опыта» (2019), «Лучший контакт-центр» (2019)

### **Коммерческая недвижимость:**

- Девелопер года в области коммерческой недвижимости (2019)

### **Urban Awards:**

- проект Cameo Moscow Villas: Лучший клубный дом (2019), Лучшая идея проекта (2019), Лучший буклет элит-класса (2019)
- проект Story: финалист Лучший клубный дом

### **European Property Awards:**

- проект Cameo Moscow Villas: ARCHITECTURE MULTIPLE RESIDENCE, RESIDENTIAL DEVELOPMENT (2019), RESIDENTIAL PROPERTY (2019)
- проект Play: победитель Residential High-Rise Development (2019), победитель Residential High-Rise Architecture (2019), победитель Apartments for Moscow (2019)
- проект Art Residence: Лучшие апартаменты (2019)
- проект Neo Geo: «Office Interior», «Office Architecture» (2017-2018)

### **Рекорды рынка недвижимости:**

- проект Story: Объект жилой недвижимости (2018)
- проект Neo Geo: «Объект коммерческой недвижимости» (2017)
- проект Manhattan: «Объект коммерческой недвижимости» (2017)

### **Proestate Awards:**

- проект Neo Geo: «Лучший проект редевелопмента» (2017)
- проект Manhattan: «Лучший проект редевелопмента» (2017)

### **Best office Awards**

- проект Neo Geo: «Лучшие атриумы бизнес-центра» (2017)

### **CRE AWARDS MOSCOW**

- проект 7ONE: «CRE AWARDS» (2018)
- проект Neo Geo: «Лучший бизнес-центр класса В» (2018)

### **Проект Story:**

- High-rise architecture (2018-2019)
- Residential development (2018-2019)
- ТОП-3 проектов бизнес-класса рядом с метро (2018)
- ТОП-3 проектов с частным парком (2018)

## **7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

За время работы STONE HEDGE сформировал профессиональную команду единомышленников, обладающую всеми компетенциями в реализации девелоперских проектов. Высокий уровень экспертизы и знание всех аспектов рынка помогают нам создавать знаковые объекты, отмеченные не только российскими, но и международными премиями.

Позитивные эмоции и комфорт нашего Клиента на всем протяжении пути в рамках компании - вот то, что заставляет нас непрерывно идти вперед в ногу со временем, проявлять гибкость, креативность и постоянно развивать в каждом сотруднике эмпатию, Клиентоориентированность и

профессионализм.

На этапе старта каждого нашего проекта отдельная команда скрупулёзно продумывает все детали, в том числе и пространство будущего офиса продаж, для того, чтобы полученный Клиентом офлайн опыт подарил только позитивные эмоции и превосходил его ожидания.

Ежедневно наши офисы продаж посещают десятки гостей. Мы горды получать позитивные отклики от наших Клиентов, и рады слышать комплименты даже в адрес нашего вкусного кофе :) )

С уверенностью мы можем сказать: «Офлайн сервис от STONE HEDGE - всегда на страже комфорта нашего Клиента!»

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Бакаринова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Ольга Викторовна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий менеджер отдела развития клиентского сервиса