



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №911

НОМИНАЦИЯ: КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ОФЛАЙН

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Stone Hedge
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://stonehedge.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Stone Hedge
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=qvi4hidEKo4

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 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 готовых 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.

STONE HEDGE сегодня – команда из более 200 профессионалов и единомышленников, обладающими 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.

В части инициативности, желания улучшать Клиентский опыт, готовности мыслить широко,

масштабно и проактивно, влиять на улучшения процессов, хотелось бы выделить **команду взаимодействия с Клиентами офлайн по продукту готовый арендный бизнес** (команда ГАБ). Данный инвестиционный продукт предполагает покупку помещения, где выполнен ремонт и которое уже сдано в аренду.

Менеджеры, отвечающие за данный продукт, стабильно приносят свой вклад в части:

- получения компанией прибыли за счет выполнения планов продаж
- развития автоматизации процессов, способных оказать положительное влияние на бесшовность пути Клиента
- развития сервиса отношений с Клиентом за счет предложения и внедрения креативных элементов
- формирования премиального и Клиентоцентричного образа компании STONE HEDGE на рынке недвижимости
- развития Клиентоцентричной корпоративной культуры (подавая пример первоклассной корпоративной этики коллегам).

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

Команда ГАБ идеально соблюдает баланс между целевыми показателями по числу заключенных сделок и удовлетворенностью Клиентов коммуникацией с ними в процессе всего цикла офлайн взаимодействия (от встречи в офисе продаж до заключения сделки и передачи помещения).

Фактические результаты команды:

- ежемесячное выполнение плана продаж за второе полугодие 2019 года;
- положительная динамика позитивных отзывов Клиентов по результатам телефонного опроса Клиентов после заключения сделки и в период владения продуктом (за период с июня 2019 года по декабрь 2019 года % удовлетворенности Клиентов вырос с 92% до 97%);
- рост числа повторных сделок (+ 7% за 2019 год);
- приток новых Клиентов через рекомендации Клиентов, уже заключивших сделки, которые сопровождала группа ГАБ (за 4 квартал 2019 года 15% Клиентов, получивших первичные консультации, попали в компанию через источник рекламы «рекомендация»);
- инициативные WOW-эмоций Клиентов (постоянные Клиенты группы ГАБ инициативно оставляют благодарственные письма, в которых выражают восхищение экспертизе в рынке инвестиций и человеческим, теплым подходом менеджеров к Клиентам);
- по результатам ежемесячного внутреннего видеомониторинга, проводимого штатной группой развития Клиентского сервиса, качество встреч с Клиентами группы ГАБ находилось на высоком уровне на протяжении всего 2019 года (выше 90%);
- средний результат по оценке Тайных Клиентов, посетивших офис продаж во втором и четвертом кварталах 2019 года составил 92%;
- позитивное и результативное взаимодействие с бренд-менеджером компании в части создания презентации по продукту: сбор контента, рассылки, работа с базой.

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Разделяя ценности и миссию компании, группа ГАБ не только слышит голос Клиента, но и выступает с инициативами, которые уже сейчас стали элементами сервиса отношений с ним и вошли в нашу культуру повседневности.

Из них можно выделить следующие предложения, которые за последние полтора года были не только инициативно предложены командой, но и полностью проработаны и внедрены в действующий бизнес-процесс под их началом:

- вебинар по готовому арендному бизнесу (создан и запущен «под ключ»);
- выездные встречи на территорию Клиента;
- встречи «под Клиента» (в выходные дни и нерабочее время менеджеров);
- услуга «такси для Клиента»;
- услуга «гарантия на арендатора»;
- услуга «сделка под ключ» (расширенное юридическое и постпродажное сопровождение Клиента);
- доработанная красивая церемония подписания договора с дополнительными элементами сервиса;
- расширение списка персонализированных подарков Клиентам;
- ускоренная подготовка и подписание договора в удобном для Клиента месте (менеджеры могут выехать под запрос Клиента);
- мониторинг предпочтений каждого Клиента в части напитков и угощений для проявления персонализированного подхода и заблаговременной заботы о Клиенте на повторных встречах.

На текущий момент в процессе активной разработки идеи группы ГАБ по улучшения сервиса:

- расширение меню угощений для Клиентов

(менеджеры заметили, что многие Клиенты отказываются от сладких угощений в виде печенья и конфет, т.к. придерживаются здорового образа жизни и инициировали расширение меню популярными в современном мире десертами без сахара и глютенa);

- услуга мойка автомобиля

(менеджеры заметили, что Клиенты-инвесторы – особая категория людей, которая живет в ритме мегаполиса, современных технологий и привыкла использовать свое время с максимальной пользой и эффективностью и предложили организовать для Клиентов-автолюбителей приятную услугу – мойку их авто в то время, пока Клиент находится на встрече с менеджером);

- персонализированные письма для Клиентов с поздравлениями с общероссийскими и личными праздниками, в т.ч. с годовщиной сделки, написанные от руки индивидуально для каждого Клиента с учетом его уникального пути в рамках компании

(в т.ч. как инфоповод поддержания отношений с Клиентом и запрос обратной связи о пользовании продуктом).

4. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Лидер команды ГАБ – руководитель отдела продаж коммерческой недвижимости Елена Полухина.

Она начала свой профессиональный путь в STONE HEDGE с должности секретаря и на текущий момент является молодым успешным руководителем отдела, в состав которого входит и группа ГАБ. Елена вдохновляет и мотивирует коллег своим примером карьерного роста и с радостью делится богатым опытом и секретами успешной работы с Клиентом.

Елена стимулирует и поддерживает инициативы своих сотрудников, наравне с ними посещает тренинги, которые не только развивают целевые навыки, но и работают на сплочение команды.

В течение прошлого года, группа ГАБ в составе коллег других подразделений посетила несколько двухдневных тренингов, вели которые приглашенные внешние специалисты:

- "Клиентская политика STONE HEDGE";
- "Управление Клиентом: как привести Клиента к сделке с использованием техник дожима";
- "Стратегия работы с Клиентом исходя из его стадии покупки недвижимости";
- "Эмоциональный интеллект";
- "Управленческий навык, наставничество, лидерство".

Главный показатель вовлеченности группы ГАБ для нас – их инициативное желание получать обратную связь, обучаться, развиваться, не стоять на месте, искать новые решения для развития компании и улучшения опыта Клиента.

Регулярно штатный тренер компании, руководитель HR, получают запросы от группы ГАБ на обучение по различным тематикам, сотрудники активно участвуют в жизни компании, с радостью посещают все корпоративные и развивающие мероприятия.

Исходя из действующей в компании системы материальной и моральной мотивации, каждому сотруднику компании присваиваются определенные «грейды качества» на основе их результатов и заслуг.

Мы горды тем, что менеджеры группы ГАБ имеет позитивную динамику, а за второе полугодие 2019 года они укрепили свои позиции, стабильно получая зеленый – самый высокий «грейд».

За прошедший год неоднократно менеджеры группы ГАБ персонально и командно занимали лидерство в следующих программах номинирования (в рамках действующих систем мотивации, упомянутых выше):

- «Лучший сотрудник месяца»;
- «Лучшая команда месяца»;
- Номинация «Думай иначе» (за внедренные инновационные и креативные идеи);
- «Командных бонус» (за выполнение общих командных задач, в т.ч. с участием сотрудников смежных подразделений);
- «Дресс-код месяца» (за стабильное максимальное соответствие корпоративному имиджу).

Группа ГАБ находится в ежедневной плотной коммуникации с менеджерами отдела продаж по телефону. Ведь именно они оказывают Клиентам первичную консультацию и организуют встречу в офисе продаж.

Для того, чтобы укреплять командный дух и работать на достижение общей глобальной цели, регулярно группа ГАБ приглашает менеджеров отдела продаж по телефону в гости в офис продаж, где проводит экскурсию по помещениям, находящимся в продаже, чтобы коллеги своими глазами смогли оценить все нюансы (и, при необходимости, корректно сориентировать Клиента по телефону), отвечают на все вопросы и вместе разрабатывают эффективные решения для обеспечения бесшовности передачи Клиента: от отдела телефонных продаж к группе ГАБ. Такой регулярный формат коммуникации между сотрудниками обеспечил выстроенную, оперативную и конструктивную коммуникацию между подразделениями, которая в свою очередь позитивно сказывается на целостности пути Клиента.

5. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Группа ГАБ принимала непосредственное участие в разработке и внедрении таких креативных проектов компании как:

ФИЛЬМ О КОМПАНИИ STONE HEDGE

Будучи заинтересованными в развитии и укреплении корпоративной культуры компании, менеджеры инициативно приняли участие в разработке видео ролика о компании, рассказывающего о ценностях и миссии STONE HEDGE и даже выступили в роли актеров, сыграв в мини-фильме самих себя.

Уважаемые члены жюри могут оценить старания компании (в том числе и группы ГАБ) в создании ролика, посмотрев его лично. Ссылка прикреплена к материалам эссе. Наша группа ГАБ на 03:16 минуте ролика ;)

STONE HEDGE PRIDE

Система рекомендательного сервиса – внутренняя разработка компании.

Клиент может добавлять неограниченное количество контактов друзей в свой личный кабинет до того, как они сами обратились в STONE HEDGE. Дальше система всё сделает сама.

В личном кабинете Клиент может:

- отслеживать судьбу добавленных контактов;
- получать вознаграждение с каждой успешной рекомендации и повышать размер (от 0,5% до 2%), продвигаясь по статусам участника STONE HEDGE PRIDE;
- пользоваться бонусами: перевести их в деньги, потратить на покупку недвижимости в STONE HEDGE, передать друзьям;
- делиться своей скидкой на покупку недвижимости.

Группа ГАБ принимала участие в разработке системы и, непременно, на каждой встрече с Клиентами транслирует выгоды программы, помогая Клиентам зарабатывать вместе с нами.

Уважаемые члены жюри могут ознакомиться с буклетом действующей системы. Файл прикреплен к материалам эссе.

КЛУБ РАНТЬЕ

Регулярные закрытые бизнес-вечеринки, которые мы организовываем для наших Клиентов (действующих и потенциальных) в рамках развития дружбы с ними. Прекрасный теплый вечер проходит несколько раз в год в двухуровневом пентхаусе с террасой одного из наших флагманских проектов – комплекса премиальных особняков Art Residence.

В программе мероприятия:

- общение о недвижимости и не только в неформальной обстановке
- выступление известных спикеров по актуальным темам рынка недвижимости
- лаунж-зона на открытой террасе (в летний сезон)
- бар, фуршет
- приятная музыка
- кальян

Группа ГАБ готовится к каждому мероприятию: подготавливает списки гостей, собирает голос Клиента в части желаемых спикеров и тем для их выступления и, конечно же, менеджеры лично посещают каждое мероприятие для того, чтобы общаться со своими Клиентами, поддерживать эмоциональный контакт, запрашивать обратную связь об опыте владения продуктом готовый арендный бизнес и, при необходимости, проявить готовность проконсультировать Клиентов по актуальным инвестиционным предложениям прямо на мероприятии в неформальной обстановке.

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

Хотелось бы отметить очевидные инициативы группы ГАБ в части работы в **STONE HEDGE CUSTOM SERVICE**. Это реализованное нами цифровое решение - корпоративный портал, объединяющий нашу компанию и все её процессы.

Благодаря системе мы:

- формируем внутреннюю корпоративную культуру (размещаем актуальную информацию о жизни компании, поздравляем коллег)
- организовываем качественную работу с Клиентом (фиксируем и анализируем путь Клиента, планируем работу с ним, формируем и анализируем его портрет и интерес) – всё это позволяет выстраивать персонализированную стратегию коммуникации).

Группа ГАБ внесла свои предложения по наполнению «карты Клиента» (добавлены такие поля как «Хобби Клиента», «Предпочтения в напитках», «Состав семьи» и т.д., что помогает выстраивать стратегию коммуникации с Клиентом и проявлять персонализированный подход).

Помимо этого, по инициативе группы ГАБ, в системе был создан тематический чат с участием тренера компании и группы развития Клиентского сервиса. С его помощью в оперативном режиме сотрудники обмениваются информацией: лучшими практиками, неудачным опытом для того, чтобы «в моменте» общими усилиями выявлять «сбоящие» зоны, отрабатывать их и находить решения по улучшению процессов.

Заслуги и достижения группы ГАБ подтверждаются наградами:

Права потребителей и качество обслуживания:

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

CXcustomer experience:

- «Лучший офлайн Клиентский опыт» (2019)

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Задавая себе вопрос: «Почему группа ГАБ достойна стать лучшей командой взаимодействия с клиентами офлайн?», мы, не задумываясь, находим ответ.

Эта команда, без доли сомнений, – люди STONE HEDGE:

- они вовлечены в процесс «с головой»;
- они те, кто обустроят пространства коммуникации и офлайн-сервис с заботой о Клиенте и его потребностях;
- в любом вопросе они не готовы рассчитывать «на авось», им необходимо «докопаться» до сути вопроса;
- они открыты новым идеям, готовы к изменениям и инициативам;
 - они – генераторы креативных и новаторских идей, которые реализовываются в жизнь, а не остаются лишь на словах;
- они поддерживают ценности и миссии компании, помещая Клиента в сердце своей профессиональной деятельности;
- они – те, кто предвосхищают ожидания нашего Клиента;
- те, кому благодарны наши Клиенты и к кому они всегда возвращаются;
- они люди, чьим примером мотивируются «младшие» коллеги;

- они – люди, которыми гордится руководство компании!

Мы горды тем, что реализованные идеи и достижения групп ГАБ созвучны глобальной цели компании по обустройству среды и дружеских отношений с Клиентом с перспективой на десятилетия.

И мы хотим, чтобы и дальше все вместе мы строили эмоции для наших Клиентов и вносили свой вклад в формирование рынка недвижимости и сервиса отношений с Клиентом!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Бакаринова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Викторовна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий менеджер отдела развития клиентского сервиса