



Отчет положительных эмоций за 2017-18гг.

**«45 позитивов, которые мы
сделали для наших клиентов»**

Зарядись позитивом!



Чтобы уровень сервисного обслуживания стал еще выше:



- Все сотрудники Коммерческой службы прошли обучение по программе «Академия hh»
- Мы расширили штат сотрудников Коммерческой службы на 3 человека (2 менеджера по продаже и 1 специалист по работе с клиентами)
- Мы запустили мобильную версию сайта ЖК «Трамвай Желаний»
- Мы оптимизировали сайт ЖК «Острова», добавив новые разделы: «отделка», «презентация», «детская комната»
- Для показа квартир на строительных площадках мы сформировали индивидуальные комплекты одноразовых средств защиты от грязи и пыли (шапочки под каски, влажные салфетки, бахилы)
- Мы запустили программу реализации «Даешь клиентоориентированность!» в менеджмент Управляющей компании «Лад»
- Для поддержания чистоты в квартирах с экспонируемой чистовой отделкой, мы приняли на работу дополнительную уборщицу
- Для удобства анкетирования в офисе продаж ЖК «Острова» мы установили планшет-голосование
- Мы предоставили возможность клиентам оформить заявку на ипотеку от «Сбербанка» в наших офисах продаж



Чтобы уровень сервисного обслуживания стал еще выше:

- Мы предложили схему СЭР (система электронной регистрации) для договоров по ипотеке от «Сбербанка»
- Мы предлагаем новую уникальную услугу от Застройщика по взаимодействию с «Росреестром» в части электронного документооборота (регистрация ДДУ...)
- Мы улучшили ТК (точки контакта) в части «документы»: разработали новые бланки обращений и писем, фирменные почтовые конверты для ОРК (отдел по работе с клиентами); разработали новые визитки и бейджи для сотрудников ОП (Отдел продаж)
- Мы разработали новые индивидуальные инструкции по эксплуатации под каждую квартиру
- С целью удобства хранения и применения, мы дополнительно записали всю необходимую и полезную информацию на фирменные корпоративные флешки для передачи клиентам при приеме квартир. Также на флешке – небольшой комплимент от компании (несколько художественных книг)
- В офисах продаж и офисе по работе с клиентами мы оборудовали зоны для фидбека, где все клиенты могут приклеить «стикер настроения»; в книге Жалоб и предложений сделать запись, оставив критическое замечание, благодарность, либо рацпредложение, рекомендацию...

Чтобы Вам было комфортнее Мы:



- Оборудовали и открыли новые стильные офисы продаж рядом со строительными площадками
- Оборудовали большой по площади офис по работе с клиентами
- Для постоянного поддержания офисов продаж в чистоте, приняли на работу дополнительных уборщиц
- Оборудовали и открыли дополнительные офисы для направления «Отделка квартир»
- Полностью переоборудовали помещение КАССЫ, сформировав комфортную зону
- Постоянно следим за чистотой на строительных площадках и строящихся объектах, за удобством подходов к строящимся домам и офисам продаж



Чтобы наши Жилые комплексы стали еще лучше:

- В ЖК «Острова» Мы оборудовали и открыли детскую комнату «Острова-Кидс» на бесплатной основе для жителей комплекса
- Мы улучшили качество предчистовой отделки квартир: высококачественная гипсовая штукатурка стен по маякам с армированием углов; машинная полусухая стяжка пола по маякам; качественная металлическая входная дверь; частичная трубная разводка на кухню; батареи без труб (трубы подключения спрятаны в стену)
- Мы улучшили качество материалов и работ по дизайнерской отделке мест общего пользования.
- В местах общего пользования мы запроектировали на каждом этаже КУИ (комнаты уборочного инвентаря с возможностью забора и слива воды), для того, чтобы регулярно проводить качественную влажную уборку.
- Мы запустили новое направление – «Отделка квартир»
- Мы запустили дополнительную услугу по кондиционированию квартир



Чтобы наши Жилые комплексы стали еще лучше:

- В местах общего пользования на подоконниках ЖК «Трамвай Желаний» Мы расставили живые цветы в стильных плошках
- В местах общего пользования ЖК «Трамвай Желаний» Мы повесили любительские стрит-фотографии для постоянно действующей экспозиции
- В ЖК «Дубровский» руководители всех служб компании участвовали в субботнике: высадили цветы на центральной клумбе, засеяли газонную траву, обрезали кустарники...
- Мы выступили инвесторами в вопросе обустройства прилегающей территории к ЖК «Трамвай желаний» с целью улучшения и облагораживания сквера на муниципальной земле с согласия Администрации Ленинского района г. Воронеж
- Мы изменили квартирографию и улучшили планировочные решения в 1-ом, 2-ом и 3-ем этапах строительства ЖК «Острова», а также в 3-ем и 4-ом этапах ЖК «Трамвай Желаний»: добавили 3-ех и 4-ех комнатные квартиры, квартиры-студии, квартиры евроформата; увеличили площадь балконов и кухонь; добавили крупногабаритные 2-к вартиры.....
- Мы купили минипогрузчик JCB для УК «Лад», чтобы в ваших дворах было всегда чисто, чтобы оперативно происходила уборка снега в зимний период...
- Мы постоянно индивидуализируем строящиеся объекты для поддержания и повышения статуса наших клиентов



Чтобы Вам было выгоднее:

- Мы разработали и запустили ипотечный продукт «Субсидированная ипотека от Застройщика» от ПАО «Сбербанка», ПАО «ВТБ», АО«Газпромбанк»
- Мы запустили бессрочную уникальную акцию: «Изменились планы, нет проблем, вернем деньги + компенсация»
- Мы перешли на систему связи «Мобильное предприятие» от компании «Билайн» и подключили единый федеральный номер телефона : 8 800 700 15 10. Теперь . все звонки по России для вас - б/платно



Чтобы индекс доверия и лояльности к компании вырос:

- Мы разработали и запустили программу «Чемодан подарков»
- Мы расширили для Вас ассортимент авторских подарков при покупке квартиры
- Для первых 30-ти человек, принявших квартиры в ЖК «Трамвай Желаний» (1-ый этап), мы предусмотрели дополнительные сюрпризы с авторской поздравительной открыткой от Нашей компании: настенные гобелены, стильные постеры, ретро-часы, зеркала...
- Постоянных клиентов, которые купили 2-е квартиры и более, мы, в канун Нового Года, поздравили фруктовыми корзинами и сладкими подарками
- В канун Нового года Мы каждому, кто купил квартиру, подарили подарок из мешка Деда Мороза
- При анкетировании через Планшет-голосование в офисе продаж ЖК «Острова», мы дарим каждому сладкий сувенир
- Мы поддерживаем творческую молодежь и в третий раз провели конкурс молодых талантов, в этом году, на тему: «Стрит-фото». Фото участников попадут для постоянного экспонирования в ЖК «Трамвай Желаний»
- Мы готовим новый социальный проект для города: «АРТ-пространство в стиле «Крайс». Для этого выделили в Центральной части города площадь порядка 1500м²



**МЫ МНОГО ЕЩЕ ПОСТРАЕМСЯ СДЕЛАТЬ ДЛЯ ВАС, НО ЭТО
УЖЕ В СЛЕДУЮЩЕМ ОТЧЕТЕ**

МЫ – ЭТО ГРУППА КОМПАНИЙ «КРАЙС»



Россия, 394019, г. Воронеж, ул. Торпедо, д.

45, корпус Б;

8 800 700 15 10

www.krays.ru

www.трамвай-желаний.рф



www.ostrova-dom.ru



www.жк-дубровский.рф



ДУБРОВСКИЙ