**Регламент ведения клиента**

1. **Задачи в CRM системе**
   1. Скорость реакции на заявки не более 30ти минут. Контроль осуществляет Елена Буслаева. Даём ей чей-то наш аккаунт CRM
   2. Обязательно снять потребность, пригласить в посёлок на просмотр домов, заполнить карточку слева, оставить подробный комментарий, отправить смс с контактами или приглашением.
2. **Показы домов в посёлке**
   1. Назначенные встречи обязательно ставим с статусом встреча в CRM.
   2. Пишем про планируемую встречу в чат «Показы домов» в день, когда эту встречу назначали с указанием даты встречи, времени, телефоном, именем и ссылкой с кратким комментарием
   3. Расписание показов составляем не чаще чем раз в полчаса и не более 4-х клиентов в день. В выходной день допускаем до 5ти клиентов, если есть сомнения, что кто-то может не приехать.
   4. После показа заполняем в чат «Показы домов» подробную информацию о встрече.
   5. По приезду в офис заносим информацию в CRM и работаем с клиентом.
3. **Ипотека**
   1. Если покупателю или заказчику требуется ипотечный кредит, тогда отправляем его на одобрение к кредитному специалисту:
      1. Бюджет, на который **мы** ориентируемся по объекту исходя из потребностей клиента;
      2. Готовый дом или планируется договор подряда;
      3. Есть ли земельный участок или планирует приобретать;
      4. Комплектация: дом под ключ, теплый контур или дача;
      5. Есть ли первоначальный взнос, а именно наличка;
      6. Обязательно комментарий

задача кредитного специалиста в последствии развернуть и собрать с клиента всю необходимую информацию для заявки, но нужно понимать, о чем менеджер общался с клиентом, на какие нюансы обратить внимание, какие потребности у клиента, есть ли проблемы, которые клиент сам видит (плохая ки, отсутствие пв, з/у в аренде и тд).

* 1. Кредитный специалист ставит задачу обратно на менеджера с описанием условий по одобрению (через 1 – 5 дней после подачи заявки)

1. **Обсуждение условий сделки перед заключением**
   1. Собираем всю информацию у кредитного специалиста и юриста, если требуется, согласовываем сделку с руководителем отдела продаж
   2. Согласовываем стоимость по заполненному листу расчёта, обязательно с выделенными разделами по отделам компании, получаем согласование от Ильи, он ставит подпись. Далее этот лист вкладываем в дело и фото/скан крепим в CRM
   3. Составляем договор
      1. Купля-продажа делается Юристом
      2. Договор подряда делает сам менеджер или просит помощи у Юриста
      3. Согласовываем с бухгалтерией любые нестандартные ситуации
      4. Номер договора по строительному подряду берём у Офис-менеджера
      5. Обязательно готовим и подписываем все эскизные проекты
      6. Отдаём заполненный договор на проверку в сметный отдел
2. **Заключение договора производится в офисе или онлайн с иногородними. На это действие закладываем минимум 3 часа. Если подписывается кредитный договор в банке, тогда контролирует сделку Алиса.**
3. **Перед заключением договора:**
   1. **Тип договора** определяется совместно с юристом или руководителем отдела
   2. **Номер договора.** Присваиваем в соответствии с правилами, которые указаны в приложении 1 к настоящему регламенту: «Нумерация договоров Отдела готовых домов». Вписываем номер на бумажный носитель, находящийся в отделе
   3. **Готовить договор** может менеджер, юрист или сопровождающий сделку
   4. Приложения к договору: эскизный проекты и комплектации готовят проектировщики, а именно с нашим отделом работают Сергей Лисов и Антон Абаимов. Давать техническое задание на подготовку приложений требуется за сутки. Тех. заданием является Лист Расчёта и комментарий менеджера
   5. **«Лист** **согласования документов».** После того как договор, приложения и иные документы для сделки готовы, сотрудник соответствующего отдела ставит подпись в этом листе. Лист согласования документов должен храниться в файле общем файле с остальными документами по сделке. Поэтому сдаём его Офис Менеджеру.
   6. **Подписание документов для договоров с ООО.** Берём весь комплект документов и лист «Лист согласования документов» с уже поставленными подписями и подписываем договора у соответствующего директора, который указан в реквизитах договора. Если нет возможности подписать директором, тогда с листом согласования подходим к лицам, имеющими право подписи, а именно Алексей Калякин и Темнюк Илья Далее с подписанным договором с Заказчиком или покупателем
   7. **Подписание документов с ИП.** Берём весь комплект документов и лист «Лист согласования документов» с уже поставленными подписями и подписываем договора у соответствующего директора, который указан в реквизитах договора. ***Право подписи с договоров с ИП Якущенко имеет право только сам Якущенко!***
   8. **Печать.** Печать ставит тот кто подписывает, или бухгалтерия на уже подписанный договор, который прошёл проверку с листом согласования документов.
4. **После подписания договора в течение суток выполняем следующую работу**
   1. Заполняем CRM подробно с указанием номера договора и ФИО клиента по следующей формуле: № договора – пробел – дефис – пробел – ФИО
   2. Ставим задачи на сметчика, проектировщиков, кредитного специалиста
   3. Заполняем информационный лист для Офис-менеджера
   4. Офис-менеджеру сдаём весь пакет документов с информационным листом, листом согласования документов и листом расчёта
   5. Создаём или редактируем существующий чат в Телеграмм с называнием чат по форме:
      1. Пишем в шапке «**Готовый дом**» или «**Подряд с производства**» **Отдел Лазарева**, **менеджер Фамилия**»
      2. № договора. № дома с производства цифрами. № дома с производства прописью. Название проект. Адрес. Фамилия заказчика.
   6. В чате закрепляем информацию по следующему чек-листу:
      1. № договора, ФИО
      2. Дата заключения договора: "\_\_" месяц 2023 г.
      3. Адрес: Нижегородская обл., р-н, населённый пункт, улица, номер участка.
      4. Дата заезда: "\_\_" месяц 2023 г.
      5. Дата окончания стр-ва: "\_\_" месяц 2023 г.
      6. Контакты: телефон
      7. Способ оплаты: Наличные / Ипотека
      8. Особенности комплектации: Сухой строганый каркас, Внутр. отделка имитация с покраской на производстве, Наружная отделка дома планкен. Кровля металлочерепица. На полу кварцвинил, в С\у стены и полы в плитке + потолок натяжной. Потолки по скатам подшиваются
      9. Тип фундамента: жб сваи
      10. Сумма договора: 5 768 600 руб.
      11. Стройка: 4 971 500 руб.
      12. Коммуникации: 797 100 руб.:
      13. - Вентиляция 64 000
      14. - Отопление 248 900
      15. - Электрика 353 800
      16. - ВК 94 500
      17. - Фурнитура 35 900
      18. - Наружные коммуникации - по акции в подарок
      19. - Бурение - по акции в подарок
      20. График платежей:
      21. - 1 154 000 подписание Договора (наличка);
      22. - 4 614 600 не позднее 20.03.23 из банка
      23. Пишем дополнительный комментарий
   7. Добавляем в чат сотрудников по следующему списку:
      1. Александр Шкадин
      2. Александр Лазарев
      3. Елена Королёва
      4. Александр Голин
      5. Денис Грачёв
      6. Сергей Волков
      7. Елена Буслаева
      8. Илья Темнюк
      9. Алексей Калякин
      10. Никита Якущенко
      11. Лена Жуйкова
      12. Сергей Лисов
      13. Иван Пашкин
      14. Ростислав Кармышев
      15. Сергей Ткачук
      16. Антон Абаимов
      17. Павел Лифанов
      18. Иван Вирясов
      19. Виталий Колтунов
      20. Тимур +7960199 778
      21. Менеджер
      22. Сергей Прораб
      23. Владимир Прораб +79307087878
      24. Александр Рудерман если есть его работы
      25. Алиса Черемшанова, если сделка ипотечная
   8. Крепим лист расчёта в телеграмм-чат
   9. Офис-менеджер должен заполнить таблицу заездов, нужно проконтролировать
   10. Юрист должен заполнить реестр и план-факт, сделать сканы документов
5. **Сдаём все документы по договорам строительного подряда Офис-Менеджеру**
   1. Обязательно вкладываем лист расчёта по форме с разделением на отделы
   2. Отправляем в электронном виде все документы Юристу
   3. Юрист сохраняет документы в одной папке на обмене
6. **Каждый последний рабочий день месяца предоставляем руководителю отдела продаж информацию по заключенным договорам с оригиналами договоров и листами расчёта. Предоставляем информацию о заключившихся договорах у отдела стройки с Ваших показов. Это требуется для подсчёта заработной платы**
7. **Каждый понедельник заполняем таблицу со статистикой показов и заключений.**
8. **После поездок заполняем таблицу ГСМ**

*Приложение 1*

**Нумерация договоров Отдела готовых домов**

Всем договорам в Компании присваиваются определенные порядковые номера. Отделом готовых домов заключаются разные типы договоров (строительный подряд, купля-продажа, предварительный договор) в зависимости от схемы сделки и вида одобренной кредитной программы. Какой необходимо присвоить номер, определяют следующие факторы: тип договора (либо строительный подряд либо купля-продажа либо предварительный договор) и на кого заключается договор (ИП Якущенко, ООО Авангард строй Нижний Новгород, ООО АС Каркас и др.)

1. **Договора строительного подряда на домокомплекты заключаются на ООО** **Авангард строй Нижний** **Новгород**. Номера для таких договоров выдаются Офис-менеджером. (Пример номера- 01/23 от 00.07.2023 года). Каких-либо буквенных значений в номер такого договора нет.
2. **Договора строительного подряда на доделки и стройку вручную заключаются на ООО АС Каркас**. Номера для таких договоров выдаются Офис-менеджером. (Пример номера: 01А/23 от 00.07.2023 года). Номер будет содержать букву «А».
3. При бронировании объекта, заключается **предварительный договор купли-продажи земельного участка и/или жилого дома.** Такой договор заключается на то юридическое лицо, на которое был приобретен земельный участок (либо ИП Якущенко, либо ООО Авангард строй Нижний Новгород). Номера таких договоров выдаются Юристом отдела готовых домов. (Пример номера- 01/23П от 00.07.2023 года). Номер будет содержать букву «П».
4. При наличии всех одобрений Банка и подготовке всех необходимых документов для проведения сделки, заключается **Основной договор купли-продажи земельного участка и/или жилого дома.** Основой договор также как предварительный заключается на то юридическое лицо, на которое был приобретен земельный участок (либо ИП Якущенко, либо ООО Авангард строй НН, либо ООО Авангард строй Нижний Новгород). Номера таких договоров выдаются Юристом отдела готовых домов. (Пример номера- 01/23Я от 00.07.2023 года либо 01/23Ж от 00.07.2023 года). Если стороной по Основному договору является ИП Якущенко номер будет содержать букву «Я» (пример: 01/23Я от 00.07.2023 года). Если стороной по Основному договору является ООО Авангард строй Нижний Новгород номер будет содержать букву «Ж» (пример: 01/23Ж от 00.07.2023 года).