



Свод правил (FAQ)

ГК Римарком Москва

Цель документа: Разработать единую маршрутную карту по открытию офисов Самолет плюс и предоставить быстрый доступ новым специалистам и уже действующим агентам к основным правилам/регламентам/информации.

Для поиска в документе вы можете воспользоваться содержанием слева (ссылки кликабельны). Также как и в любых других документах тут работает поиск необходимой информации через Ctrl+F.

Кто составляет данный документ? Данный документ составляет УК команда КГ Римарком Москва.

1. ЮРИДИЧЕСКОЕ ОФОРМЛЕНИЕ.

Необходимо создать ИП или ООО, если нет.

Мы рекомендуем открыть ИП, на УСН 6% (6% налог со всего дохода на р/с).

Необходимо внести в виды деятельности основные: оквэд 66.19.4, дополнительные: 68.31.3, 69.10, 73.11, 73.20, 74.90 , 66.19 , 66.22, 68.10 , 68.20 , 68.32 , 68.31 , 79.11 , 79.90 , 82.99.

Мы рекомендуем открывать ИП через:

1. Тинькофф Банк без посещения налоговой инспекции.
2. Точка Банк без посещения налоговой инспекции. Ссылка <https://rko.tochka.com/referral?promocode=888f47511753bcbb>

Открыть расчётный счёт в банке

Мы рекомендуем открывать р/с через:

1. Тинькофф Банк
2. Точка Банк

2. ПОМЕЩЕНИЕ

1. Поиск помещения

Необходимо выбрать помещение, подходящее для работы под брендом Самолет плюс. Учитывается клиентский трафик, локация и удобство/уют для встреч с клиентами, а так же работы сотрудников.

Обязательные требования к помещению «Самолет плюс»

1. Территориальное месторасположение:

любая часть города в жилом массиве;

крупный жилой район города

спальный район

оптимально рядом с магазинами, точками продаж, пунктами маркетплейсов – для обеспечения постоянного трафика клиентов

Пример расположения формат магазинов у дома, пункты выдачи маркетплейсов (Wildberries, Ozon, ЯндексМаркет)

2. Размещение:

бизнес-центр, торговый центр

нежилое, офисное помещение в жилых комплексах

3. Этажность:

бизнес-центр – не выше 3 этажа, торговый центр – 1 этаж;

административное помещение в жилых комплексах – 1 этаж

4. Площадь – 30-50 кв. м.

5. Наличие парковки (желательно, но не обязательно. Клиенты – жители района в шаговой доступности)

6. Наличие отдельно входной группы (желательно)

7. Вывеска на фасаде здания (желательно)

8. Наличие окон и дневного света

9. Наличие систем вентиляции и кондиционирования
10. Наличие санузла
11. Наличие договора аренды помещения или документы, подтверждающие право собственности помещения
12. Состояние помещения: оптимально с ремонтом - только сделать косметический ремонт согласно внутреннему оформлению (покраска стен)

2. Заключение договора аренды

Заключаете договор аренды на 11 мес. с возможностью пролонгации, в договоре учитывайте увеличение арендной платы не более 1 раза в год и не более на 5%.

3. Заключение договора по охранно-пожарной сигнализации.

1. УК рекомендует заключить с единым оператором по по охранно-пожарной сигнализации - «Сафети-Тэк» (Необходимо позвонить по номеру 89196112895, и уточнить представлены ли они в регионе и далее вести переговоры по подключению ОПС),
2. Допускается выбор другой охранного агенства

4. Ремонт помещения

Рекомендация: Сразу после заключения Договора аренды следует сделать макет вывески для входной группы, так как изготовление вывески занимает в среднем 3 недели. Далее, согласно дизайн-проекта, который разрабатывает Архитектор, приступаем к ремонту помещения и закупке мебели (в среднем до двух недель)

Ремонт помещения в соответствии с фирменным стилем. Папка «Оформление офисов» <https://disk.yandex.ru/d/vKUXZCiL5HidpA>

Из обязательных требований: Одна акцентная стена синего цвета, остальные серого (оттенки и вид краски строго согласовывается)

5. Подключение интернета, телефонии, IP камер в офисе

Заклучить договор и подключить интернет в офис, по желанию подключить видео наблюдение и телефонию. В офисе должен быть WI-FI роутер и 1-2 IP камеры (с записью видео в облако). Рекомендуем также подключить телефонию с городским номером

УК рекомендует выбрать федерального оператора ДОМ.РУ: подключение интернета, телефонии, покупка роутера. Необходимо отправить Запрос на подключение на почтовый адрес, с указанием Что вы являетесь партнером сети «Самолет плюс» _____

Если у оператора ДОМ.РУ нет технической возможности подключению интернета в ваш офис, необходимо выбрать другого федерального оператора

6. Закупка мебели и техники

Мебель

Закупаем столы исходя из размеров помещения. Рекомендация – цвет светлый (белый, серый, ясень шимо). Клиентская зона обязательно мягкая – Стулья в мягкой обивке синего цвета или диван синего цвета. Выбирая ту или иную модель нужно обязательно согласовывать выбор с дизайнером, ответственным за запуск точки. Примеры мебели.

1. <https://www.officemag.ru/catalog/4464/>

2. <https://www.komus.ru/katalog/mebel/mebel-dlya-personala/ofisnye-stoly/stoly-pismennye/c/343/f/1264=belyj/?from=bread&q.priceValue.4.2=2849%2C00-10711%2C43>

Стулья для клиентов

1. <https://www.officemag.ru/catalog/goods/531424/>
2. <https://www.komus.ru/katalog/mebel/ofisnye-kresla-i-stulya/stulya-ofisnye/stul-ofisnyj-izo-chnyj-iskusstvennaya-kozha-metall-khromirovannyj-/p/566804/?from=block-301-9>

Кресло для персонала

1. <https://www.officemag.ru/catalog/goods/531834/>
2. <https://www.komus.ru/katalog/mebel/ofisnye-kresla-i-stulya/kresla-dlya-personala/kresla-kompyuternye/kresla-dlya-operatorov-standartnye/kreslo-ofisnoe-easy-chair-304-sinee-chnoe-setka-tkan-plastik-/p/329254/?from=block-301-10>

Техника

Технические требования к компьютерам:

1. процессор 4 ядерный
2. ОЗУ мин 4 гб, оптимально 8 гб
3. жесткий диск SSD от 128гб
4. операционная система Windows 10
5. Видео карта интегрированная
6. Диагональ от 17 дюймов (мониторы и моноблоки оптимально от 21"), ноутбуки от 14 дюймов

3 варианта:

1. Системный блок + монитор
2. Ноутбук
3. Моноблок

7. Заказ и установка элементов интерьера, внешнее оформление

Заказать элементы навигации, согласно дизайн-проекта: плакаты и рамки на стену, объемные буквы на стену, уголок клиента, наружная вывеска в соответствии с фирменным стилем

Папка «Оформление офисов» <https://disk.yandex.ru/d/vKUXZCiL5HidpA>

8. Подключение онлайн-кассы (согласовывается с бухгалтерией)

Через Тинькофф Банк (подробности в спецпредложении Тинькофф)

3. ПЕРСОНАЛ

1. Поиск персонала

Разместить объявление о поиске персонала (менеджер кросс продаж, риэлтор), согласно профилю из стартового пакета документов. Папка «Подбор персонала» <https://disk.yandex.ru/d/tuRaHG6C0M4C9Q>

2. Найм и оформление персонала

Необходимо нанять сотрудников на две позиции: Агент (менеджер) по продаже новостроек и Менеджер кросс-продаж. Идеальный вариант далее вырастить успешных менеджеров в РГ (Руководитель группы) или РОП (Руководитель отдела продаж)

Необходимые знания и навыки для Менеджера кросс-продаж:

- Высшее или средне/специальное образование
- Желание учиться, развиваться и хорошо зарабатывать
- Умение ориентироваться в большом потоке информации
- Умение работать в CRM-системах, планировать свой день, вести отчетность
- Опыт продаж (идеально страховые, финансовые, банковские услуги, телемаркетинг, агент по недвижимости)
- Коммуникабельность, позитивный настрой
- Опрятный внешний вид, уверенная грамотная речь

Так же необходимо нанять ответственного Управляющего сетью офисов (один на 2-3 офиса) – оформление по ТК

Необходимые знания и навыки для Управляющего:

- Высшее образование + доп образование в сфере продаж
- Опыт руководства отделом продаж от 10 человек
- Опыт работы в недвижимости (Агент, РОП) или сфере услуг (банковские, юридические, страховые услуги)
- Успешный опыт активного привлечения клиентов
- Опыт организации работы офиса с нуля желателен
- Опыт маркетингового продвижения услуг на уровне постановки задач и контроля исполнения

3 Обучение персонала

Подробный план представлен в папке «Обучение персонала»

<https://disk.yandex.ru/d/xSEACUvjfkAqNg>

4 Мотивация персонала

Рекомендуемая типовая мотивация представлена в папке «Мотивация персонала»

<https://disk.yandex.ru/d/bMHyHumxt9gLKQ>

4. Маркетинг

Маркетинговая активность на старт продаж очень важный шаг. Необходимо прописать и дополнить план маркетинговых активностей с датами по привлечению клиентов в офис (на основании предложенного плана и конкретными мероприятиями из стартового пакета).

Папка «Маркетинговый план продвижения на запуск офиса»

<https://disk.yandex.ru/d/muqUAKzhtTuh2A>

Соцсети

Создать рабочий аккаунт в ВК, Одноклассники (пошаговый план в стартовом пакете). С помощью опции УК от маркетингового департамента, данную под ключ. Стоимость услуги уточняйте в УК

Таргетированная реклама

Создать и настроить рекламную кампанию в Яндекс Директ, ВК:

- Своими силами
- С помощью опции УК от маркетингового департамента «Создание рекламной кампании в Яндекс Директ, ВК» под ключ. Стоимость услуги уточняйте в УК

Маркетинговая активность на квартал

Согласовать Список маркетинговых активностей на квартал согласно Стартовому пакету, оценить целесообразность участия, ориентируясь на целевую аудиторию. Описание целевой аудитории содержится в стартовом пакете, папка по ссылке <https://disk.yandex.ru/d/muqUAKzhtTuh2A>

1 Первый день работы стажера!

Мобильная связь.

Всем агентам по недвижимости/кросс-менеджерам выдается корпоративная сим карта. Вся мобильная связь оплачивается самостоятельно специалистами по недвижимости/кросс-менеджерами.

В корпоративный тариф входит:

500 мин на телефонные звонки по всей России;

300 СМС на телефонные номера по всей России;

15 Гб интернета (поддерживается 4G).

Стоимость тарифного плана 400 рублей в месяц

СМС-визитка

Вам необходимо переделать ее под себя (строго по шаблону):

Специалист по новостройкам/ кросс-менеджер

Иванов Иван (*пишем свои Имя и Фамилию*)

+7 (967) 172-30-35 (*указываем свой корпоративный номер*)

ershov.oleg@rimarcom.ru (*указываем свою корпоративную почту*)

Whatsapp/Viber/Telegram (*указываем только используемые мессенджеры*)

+7 (967) 172-30-35 (*указываем номер телефона к которому привязаны мессенджеры*)

Группа компаний "Римарком»

rimarcom.ru

Московская область, г. Чехов, Симферопольское шоссе, 6

И отправить на номер Директора офиса за которым вы закреплены.

Смс-визитка используется для отправки как продавцам недвижимости, так и покупателям. Чем у большего количества людей будут ваши контакты после **качественной** коммуникации, тем больше вероятность:

1. Что о вас не забудет клиент (после телефонного звонка, полученной смс-визитки и личной встречи вы лучше запомнитесь на фоне других риэлторов);
2. Что ваши контакты не будут потеряны (очень многие не записывают номера телефонов. Спустя время вспомнить ваши контакты или где их найти будет крайне сложно. Минимизируйте риск потери клиента)
3. Что контакты будут переданы знакомым (удобная форма передачи контакта знакомым и выбора средства коммуникации).

Подпись в электронном письме

Заходим в настройки Mail. Почты и создаем автоматическую подпись. Копируем текст из файла и вносим правки (строго по шаблону).

С уважением,
Иванов Иван (пишем свои Имя и Фамилию)
специалист по недвижимости/ кросс-менеджер
Группа компаний "Римарком"
+7 (900) 000-00-00 (указываем корпоративный номер)
ershov.oleg@rimarcom.ru (указываем корпоративную почту, делаем гиперссылку вида mailto:ershov.oleg@rimarcom.ru)

rimarcom.ru
[vk.com |](https://vk.com/)
[Москва, ул. Профсоюзная, 56](#)



Адаптируем под себя и отправляем на почту Директора офиса за которым вы закреплены

Чаты Whatsapp и Telegram

Часть взаимодействий в компании происходит при помощи общих чатов в Whatsapp и Telegram. Поскольку ваш аккаунт виден как сотрудникам, так и вашим клиентам **необходимо проверить ваши имя пользователя и фотографию**. Имя должно включать в себя ваши реальные имя и фамилию и не должно содержать в себе сердечек, цветочков, машинок и т.д. Фотография также должна быть адекватной (лучше всего установить фото, которое будет для Вас сделано на корпоративный сайт - доверие клиентов будет выше).

- **Римарком 4 офиса (Telegram)**. Группа для получения ответов и информации по рабочим вопросам (все, что касается сделок по вторичному рынку, проф. информации и т.д. и т.п.). В группе также **запрещен флуд и общение** на отвлеченные от вопросов темы.
- **Римарком-Новостройки (Telegram)**. Чат с департаментом новостроек, в котором транслируются главные новости и где можно задать вопросы, которые касаются объектов первичного жилья.
- **Римарком-Обучение (Telegram)**. Здесь транслируются новости об обучении.

График работы специалиста по недвижимости/ кросс-менеджера

Офисы компании обычно открыты с 10.00 до 19.00. В выходные дни офисы открыты с 10.00 до 17.00.

Все обучение в компании проходит в рабочие дни с понедельника по пятницу в промежутке с 9.30 до 18.30. Более подробнее о графике обучения вы узнаете на встрече по мотивации риэлтора, а так же на постоянной основе от бизнес-тренеров компании.

3. Система мотивации менеджеров по новостройкам и кросс-менеджера

4.

Мотивация кросс-менеджера

Мотивация кросс-менеджера состоит из ежемесячного оклада и премии по результатам продажи услуг за отчетный период

Оклад кросс-менеджера составляет – 30 000 рублей.

Премия кросс-менеджера, агента, юриста по результатам продажи услуг составляет:

Кросс-Менеджер	услуга	премия
	Кросс-услуги (по сделке с участием кросс-менеджера, как при	20% от KB

	«передаче лида» от агента, так и при генерации лида самостоятельно)	
	Передача лида агенту (вторичный рынок)	10% от КВ
	Передача лида менеджеру по Новостройкам (первичный рынок)	10% от КВ

Мотивация менеджера по Новостройкам

	услуга	премия
Менеджер по Новостройкам	Продажа новостройки (при генерации лида самостоятельно)	40% от КВ
	Продажа новостройки (при «передаче лида» от агента)	25% от КВ
	Сопровождение агентов, которые ведут самостоятельно сделку по покупке Новостройки	10000 рублей за сделку

	услуга	премия
Агент	Продажа Кросс-услуги и передача лида менеджеру по Новостройкам	15% от КВ за передачу лида
Юрист	Продажа Кросс-услуги и передача лида менеджеру по Новостройкам	15% от КВ за передачу лида

3. Дорожные карта по новостройкам

В Портфеле у УК Самолет Плюс 13 застройщиков и более 150 ЖК: А101, Самолет, Инград, Мангазея, ФСК, Пионер, Эталон, Level, ЛСР, Сити XXI век, MR Group, Миц, Forma.

4 застройщика: А101, Самолет, Инград, Мангазея-работаем по прямому договору, это значит каждого клиента фиксируем через ЛК/почту застройщика.

Остальные 9 застройщиков представлены на платформе новостроек Самолет Плюс.

1. в ЛК Самолет (<https://partners.samolet.ru/account/>) агент проходит регистрацию самостоятельно по Инструкции (<https://starting.bitrix24.ru/~qpzvt> папка Группа Самолет-Инструкция по партнерке Самолет агент-Инструкция по подключению к партнерке Самолет), далее заявка падает в УК, менеджеры направления первичного жилья подтверждает заявку агента, далее агент может войти в ЛК и приступить к работе. Срок уникальности клиента составляет 90 дней.

2. ЛК А101 (<https://partnerka.appl/#/auth>): директор/руководитель данные агента (ФИО, № тел и почту) присылает Ляйсан Набиуллиной (+7 999 131 59 58), ответным письмом Ляйсан направляет пароль и ссылку ЛК.

При фиксации клиента, если не нужно, чтобы менеджер А101 позвонил клиенту, то нужно прописать комментарий "не звонить клиенту".

Если клиент не региональный (Мск, МО, Калужская обл), то после фиксации клиента, менеджер а101 в течении 21 дня должен проконсультировать клиента, если консультация не будет проведена, то клиент станет не уникальным и продлить уникальность клиента нельзя. Если клиент региональный, то срок уникальности составит 90 дней.

3. Инград: все взаимодействие через почту agent@ingrad.com для фиксации клиента пишите: прошу зафиксировать клиента (фио и номер тел) за ЛК МФОУК Самолет Плюс. агент (имя и номер тел)

4. **Мангазя:** фиксация через почты: cc@mangazeya.ru, corp@mangazeya.ru
Срок фиксации: 90 дней. По согласованию возможно продлить фиксацию. Если в комментариях к заявке указано, что МОП должен звонить агенту, то он будет связываться с ним.
5. Для регистрации на платформе Самолет Плюс (<https://primaryrealestate.samoletpius.ru/>) - нужно написать Ляйсан Набиуллиной (+7 999 131 59 58).

Чаты для агентов:

Инструменты продаж (готовые посты, расклейки, рассылки для клиентов, макеты в соц сети, новости от девелоперов)- https://t.me/+q_UKGTk2wixmZjdi

Flash sale от Самолет (акции дня на квартиры) <https://t.me/FlashSaleSMLT>
Объекты Санкт-Петербурга <https://t.me/+e1KTyt2bbz1kYWQy>

A101 (вопросы по программам, проектам, новости)- <https://t.me/+UNHDxSEZIHhjOWQy>

Чат-бот для связи с менеджером группы Самолет https://t.me/info_gksmltplus_bot

Регламент получения КВ:

1. В день сделки заполняем Паспорт сделки
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJlrTk1oVVZ0I2XJwZ99UImE0t-ObHj8tPmvdJpqse9oOcQw/viewform?usp=sf_link ;
2. На следующий день сделка переносится в таблицу Оплата КВ
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TIsTZrCGiB_JAj_sy5qdOo-Ge1hY6oLiX_q_P_TewUw/edit#gid=0
(где видна вся цепочка пройденной сделки, от начала заполнения паспорта сделки до получения комиссионного вознаграждения);
3. После регистрации сделки заполняем Факт оплаты по ссылке -
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSefzWN9_PT5eN1o_PECKN5IDLqvk8GW3kqMiIFfK9XfihCXwg/viewform?usp=sf_lin , прикрепляем 1 из документов: чек об оплате, платежное поручение, выписка с эскроу счета либо справка об остатках денежных средств на счете эскроу. Документы должны быть с отметкой от банка.

Без заполнения паспорта сделки, КВ не может быть выплачено.

С каждой сделки УК удерживает 10%

КВ выплачивается по условиям:

- паспорт сделки заполнен;
- все участники дду уникальны;
- ДС поступили на эскроу счет

Вся информация по работе с Самолет, А101, Инград, Мангазея – Битриск
<https://starting.bitrix24.ru/~qpzvt>

Вся информация по работе с Платформой - <https://disk.yandex.ru/d/FwBlu4GioRNzZA>

Отдел направления первичного жилья УК:

Даниль Гаймалетдинов +7 919 156-02-22 – Руководитель направления первичного жилья
Диана Вильданова +7 927 089-77-04 - управляющая проектами направления первичного жилья

Ляйсан Набиуллина +79991315958 – менеджер направления первичного жилья (запись на индивидуальные обучения, на обучениях должны присутствовать от 10 человек; согласования уникальности клиентов в Самолет)
Артур Корнеев +7 917 744-22-66 – управляющим развитием направления первичного жилья
Вероника Уркаева +7 937 352-65-27 – менеджер направления первичного жилья (запись на брокер туры)
Альбина Мухаметжанова +7 917 739-80-29 – сбор информации по сделкам, подтверждений поступлений дс на эскроу, вопросы по заполнению паспорта сделки, факта оплаты;
Ралина Яхина +7 987 130-11-24 - бухгалтер (оплата КВ)

Дильбар +7 919 149-81-51-ассистент Данииля Гаймалетдинова

4. Дорожная карта по финансовым услугам

Краткая инструкция по подключению и обучению кросс продаж – Финансовые сервисы, которые включают в себя: оформление ипотеки, страхования, кредитных карт и кредиту наличными.

1. Необходимо получить доступы на страховую платформу, сервисы, личные кабинеты банков и страховых компаний. УК предоставляет доступ только на руководителя, далее руководитель открывает доступы другим своим сотрудникам. Руководителю заполнить "[Заявку на доступ к финансовым сервисам](#)". На указанную вами корпоративную почту будут приходить все доступы.
 2. Руководителю обязательно необходимо пройти две ZOOM встречи Welcome Day по кросс продажам. Каждый понедельник в 14.00 МСК, одна встреча по финансовым сервисам, другая по бытовым сервисам. Пригласительные ссылки будут в чате Info
 3. Если у вас есть кросс менеджер или ипотечный брокер, сотруднику необходимо заполнить "[Паспорт сотрудника](#)". После сотруднику высылается корпоративная почта, добавляется отчетность, открываются доступы.
 4. ОБУЧЕНИЕ КРОСС МЕНЕДЖЕРА. Новый сотрудник включается в группу по адаптации. Необходимо написать менеджеру по адаптации Репиной Алине [+79279207029 a.repina@samoletplus.ru](mailto:a.repina@samoletplus.ru) для включение сотрудника в обучающий поток. Срок обучения нового сотрудника 1 мес.
 5. Необходимо добавиться в закрытие рабочие чаты Телеграмм. Профиль телеграмм должен быть открытым: фото, телефон, фамилия и имя - условия вступления в закрытые чаты
- ИПОТЕКА Самолет Плюс <https://t.me/+TNAO4W1bd7syODAy>
Кросс продажи Самолет Плюс <https://t.me/+w66CWyfjiWBIZjky>
Канал: новости Банков и страховых компаний <https://t.me/+q-dFUmFgPtEzNGUy>
6. БАЗА ЗНАНИЙ ПО ИПОТЕКЕ. <https://disk.yandex.ru/d/0QKA6cabLnegsw>. Там вы найдете всю информацию по работе с банками, дорожные карты, кураторов банка, всю информацию для самостоятельного обучения.

[Условия по комиссионным вознаграждениям Банков](#)

7. БАЗА ЗНАНИЙ ПО СТРАХОВЫМ СЕРВИСАМ <https://disk.yandex.ru/d/5vadiHaP0xa-8Q> Там вы найдете всю информацию по работе со страховыми компаниями, виды страховых сервисов, дорожные карты, кураторов страховых компаний, всю информацию для самостоятельного обучения.

[Условия по комиссионным вознаграждениям Страховых компаний](#)

8. БАЗА ЗНАНИЙ ПО КРЕДИТНЫМ КАРТАМ <https://disk.yandex.ru/d/i17NdPTzBWi8xw> Там вы найдете всю информацию по работе с Банками, презентации, порядок работы

Условия по комиссионным вознаграждениям Кредитные карты

9. ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ СОВЕЩАНИЯ. Каждую среду в 10.00 МСК проходит совещание по финансовым сервисам. Обязательное присутствие менеджеров кросс продаж и ипотечных брокеров. Руководители – по желанию.

10. ФИНАНСОВАЯ ПРОКАЧКА. Разбор каждого банка и страховой компании в 23 видео записях ZOOM <https://disk.yandex.ru/d/hf4jHnccb1GoWw>
Обязательно изучить кросс менеджеру или ипотечному брокеру.

11. Информация по текущим ставкам:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pW6Gv25A4E2kZaP-HoOC_g0nGmPTD28bix8b3L2P-Xs/edit#gid=1318103166

Абсолютно все заявки и клиентов по кросс продажам проводим только через CRM

12. Кураторы по Финансовым сервисам от УК:

- Менеджер по адаптации Репина Алина [+79279207029 a.repina@samoletplus.ru](mailto:a.repina@samoletplus.ru)

- Региональный менеджер по работе с Банками (ипотека) Шарипова Элина

[+79178050899 E.sharipova@samoletplus.ru](mailto:E.sharipova@samoletplus.ru)

- Региональный куратор ДОМКЛИК (СБЕР) Ялаева Юлия [+79374835153 Y.YAlaeva@samoletplus.ru](mailto:Y.YAlaeva@samoletplus.ru)

- Региональный менеджер по развитию страховых сервисов Гайнуллина Ляйсан

[+79374952238 L.gainullina@samoletplus.ru](mailto:L.gainullina@samoletplus.ru)

- Цифровой брокер (удаленное оформление ипотеки, страховок) Мовсесян Каринэ

[+79677316035 k.movsesyan@samoletplus.ru](mailto:k.movsesyan@samoletplus.ru)

- РУКОВОДИТЕЛЬ ДЕПАРТАМЕНТА КРОСС ПРОДАЖ Ахмадиев Радмир

[+79625309930 r.ahmadiev@samoletplus.ru](mailto:r.ahmadiev@samoletplus.ru)

5. Дорожная карта по бытовым услугам

Доступы.

[CRM кросс-продавца](#)

Необходимо включить специалиста кросс продаж (далее СКП) в CRM кросс продаж (далее CRM КП). Доступ в CRM открывает руководитель точки у себя в кабинете партнёра, он должен завести вас как сотрудника

[Вход в CRM](#)

[Обучение по CRM](#)

Услуги и категории услуг описаны в листе [«Стандартизация услуг»](#)

Все заявки необходимо сопровождать обязательными комментариями согласно [правил](#)

[Почта кросс-продавца](#)

Необходимо заполнить [Паспорт сотрудника](#). Данные корпоративной почты отправляются на личный почтовый адрес.

[Телеграмм кросс-продавца](#)

Условия вступления в закрытые чаты:

1. Профиль аккаунта в телеграмме должен быть открытым

2. Обязательно наличие официального фото, телефона, фамилии и имени, должности, города и компании Самолет Плюс

Обучение

Еженедельные обучения/совещания по бытовым услугам

По вторникам в 12:00 по мск

По четвергам в 10:00 по мск

Изучить услуги присутствующие в вашем населенном пункте

[Услуги Города](#)

[ссылка на все обучающие материалы Бытовых услуг](#)

Параметры поставщиков.

[Реестр поставщиков услуг Самолет Плюс](#)

Содержание:

- 1.Отрасль
- 2.Время работы поставщика
- 3.Сайт компании
- 4.Контакты ответственного лица
- 5.Ваше условие вознаграждения
- 6.Уникальные условия для ваших клиентов
- 7.Сроки выплаты КВ (комиссионного вознаграждения)
- 8.Формат передачи заявки поставщику услуги
- 9.Ссылки на обучения по каждой компании
- 10.Ссылка на телеграмм чат поддержки поставщика услуги

Отслеживание подключений в вашем населенном пункте

[RoadMap подключения услуг](#) — позволит вам отследить какие услуги будут подключены в вашем населенном пункте в ближайшее время. Если у вас есть рекомендации по локальным контрагентам, Вы можете направлять ссылку [Самолет Плюс](#) поставщику услуги и наша команда свяжется с ними.

Полезные ссылки

[Канал новостей по бытовым услугам](#)

[Маркетинговые материалы](#)

[Самолет Плюс CRM кросс-продаж](#)

Кураторы по Бытовым сервисам от УК:

— Руководитель:

Даянова Гузель [8-937-998-87-65](tel:8-937-998-87-65); g.dayanova@samoletplus.ru

Telegram: @GuzelDayanova

Руководители направлений:

— Ремонт и дизайн:

Ломкова Анастасия [8-906-372-28-55](tel:8-906-372-28-55); a.lomkova@samoletplus.ru

— Мебель:

Мухамедьянов Евгений [8-937-344-97-31](tel:8-937-344-97-31); e.mukhamedyanov@samoletplus.ru

Telegram: @Evgeniy_Mukhamedyanov

— Подбор поставщиков услуг:

Нурлыгаянов Арслан [8-937-310-33-48](tel:8-937-310-33-48); a.nurlyganov@samoletplus.ru

Telegram: @Arslan_nurlygaianov

— Координатор:

Гатауллина Эмилия, [8-986-960-77-26](tel:8-986-960-77-26); e.gataullina@samoletplus.ru

Telegram: @emiliya008

6. Дорожная карта по Фабрике улучшений

[Вход в CRM](#)

[Обучение показам по CRM](#) агента

[Обучение CRM агента](#)

CRM кросс-продавца

Необходимо включить специалиста кросс продаж в CRM кросс продаж . Доступ в CRM открывает руководитель точки у себя в кабинете партнёра, он должен завести кросс специалиста как сотрудника

[Вход в CRM](#)

[Обучение по CRM](#)

Города пилоты и чаты для координации

RUN 1 (лидер Исянгулов Рустам)

Ссылка на чат у вашего регионального куратора

Уфа Ульяновск Подольск Стерлитамак Калуга

Владимир Пермь+Краснокамск Омск Астрахань

Хабаровск

RUN 2 (лидер Карпова Анна)
Ссылка на чат у вашего регионального куратора
Москва СПб Ижевск Кострома

[Чат оператора улучшений \(Rerooms\)](#)
[Вопросы](#) только по конкретным заказам

Чат для всех городов по фабрики улучшений (по продукту)
тема "Фабрика улучшений"
<https://t.me/+P67nFpVELPUzZGFi>

Обучение по улучшениям
RUN 1 -Еженедельно в пн в 12 мск
RUN 2 - Обучение публикуется в чате
[Обучение- Схема взаимодействия с оператором улучшений \(Rerooms\)](#)
[Обучение по этапу оформления улучшений](#)

Маркетинговые материалы

[Лендинг по улучшениям](#)
[Каталог улучшений](#)
[Ремонт в новостройках](#)
[Маркетплейс товаров](#)
[Калькулятор ипотечный](#)
[Калькулятор ремонта и примеры смет](#)
[Примеры дизайн проектов](#)
[Примеры ремонтных работ](#)
[Примеры улучшений с расчетами с мотивацией](#)
[Правила подачи объявлений с улучшениями на рекламные площадки](#)

[RoadMap](#) =отслеживание подключений оператора улучшений Rerooms в вашем населенном пункте

Сервис- цифровой кросс менеджер по бытовым услугам и улучшениям
Лапина Вероника 8 905 006 9862
[Форма передачи заявки](#)
[Таблица с результатами](#)

[Записи](#) и презентации с обучений по улучшениям

1. Запись обучения по теме [«Улучшения. CRM агента. CRM кросс-продаж. Мобильное приложение»](#)

[Презентация](#) обучения [«Улучшения. CRM агента. CRM кросс-продаж. Мобильное приложение»](#)

2. Запись обучения по [теме «Работа с продавцом и покупателем»](#)

[Презентация](#) обучения [«Работа с продавцом и покупателем»](#)

3. Запись обучения по [теме «Финансовые программы улучшений»](#)

[Презентация](#) обучения [«Финансовые программы улучшений»](#)

4. Запись обучения по теме [«Улучшения.Результаты Сети. Маркетинг. План развития и ошибки при работе»](#)

[Презентация](#) обучения [«Улучшения.Результаты Сети. Маркетинг. План развития и ошибки при работе»](#)

5. Запись обучения от компании ReRooms Презентация обучения компании ReRooms

Дополнительные материалы

1. Чек-лист улучшения объектов
2. Скрипт по работе с продавцом «7П»
3. Скрипт по работе с покупателем «Входящий звонок»
4. Скрипт по работе с покупателем «Показ. Презентация улучшения»



● **Кураторы по Фабрике улучшений от УК:**



— Руководитель RUN1 :
Исянгулов Рустам 8-917 776- 92-36
Telegram: <https://t.me/Isyangulov>



— Руководитель RUN2 :
Карпова Анна 8-960-532-65 -45
Telegram: <https://t.me/AnnAKapnova>

— Фабрика улучшений (услуги ремонта/мебель/техника):
Даянова Гузель [8-937-998-87-65](tel:89379988765);
Telegram: @GuzelDayanova

— Юридическое сопровождение:
Гафиатуллин Тимур @TIMURGAFIYATULLIN 8-917- 485-05-25
— Финансовые программы :
Кагирова Альбина https://t.me/Albina_Fagimovna 8-937-482 -08-02

Яндекс.Диск

Записб обучения как работать в CRM агента с показами



7. СРМ Кросс-продаж

Доступ в CRM для менеджера кросс продаж открывает руководитель офиса Самолет Плюс у себя в кабинете партнёра – путем добавления сотрудника. Для самого руководителя доступ в CRM уже автоматически представлен.

Доступ в CRM происходит по номеру своего телефона.

Вход в СРМ Кросс-продаж - <https://sale.samoletplus.ru/>

Инструкция по работе в СРМ Кросс-продаж:

<https://docs.google.com/presentation/d/e/2PACX-1vSAIg1y9yRb-qF39j2bdDLbZuRgDPvWY0Yck3LnEuAyf6IPL5PMh79clPDdwUA0x4isidIG78ZIIgtj/pub?slide=id.p>

Все заявки необходимо сопровождать обязательными комментариями согласно правил:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/15IHMEAlCiCDiRnYfATcE4g-Jgk8ZMnTar2dFeHhfmSM/edit#gid=0>

8.СРМ Самолет Плюс Агент

9.Потоковое обучение

Все записи потоковых обучений, презентации, тесты в собраны одном файле по ссылке:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1otENF_g7832WlbOuci-3fmj1E3kriPs2RMJxrJ2EkQA/edit#gid=0

9.Чаты телеграмм

Общие каналы:

- https://t.me/samolet_plus Самолет Плюс - канал для клиентов B2C
- https://t.me/samolet_plus_business Самолет Плюс Business- канал для партнеров B2B **Для собственника:**

- <https://t.me/+HZu5xDnpKthYzQy> Маркетинг ТП– все вопросы по брендированию •
- <https://t.me/+Za0eGx4y8IzOTQy> Самолет Плюс Info – обучение

- https://t.me/+N_37QIEtwk5lMTNi РНП
- <https://t.me/+f0h6Kz2qmv9iZDky> Движ – чат директоров
- <https://t.me/+k65YQdB49L03MTAy> Потоковое обучение

Для агентов:

- <https://t.me/samoletagent> Самолет Агент
- <https://t.me/+3r9INmpAnu5iNWQy> Инструменты продаж
- <https://t.me/+5xIYIxBWSuU0YTdi> ДомКлик
- @info_gksmltplus_bot Агент в Плюсе бот

Для кросс-менеджеров:

- <https://t.me/+3zuOhSGN4qVIYzNi> Кросс продажи Самолет плюс
- <https://t.me/+Oc72wmaEbyJhODBi> CRM кросс-продаж — IT support

Бытовые услуги:

- https://t.me/+h_E6pCBpJ2s2OGFi Чат по банкротству Афонин и Партнёры
- <https://t.me/+P6N8TOFqATAwNjEy> Вопросы Самолет к М2
- <https://t.me/+8SPIKr2h8sUxN2Qy> Ростелеком
- <https://t.me/+bpJEABLx4iM2N2Uy> Таттелеком
- <https://t.me/+QhjiwbV11ONlYWMY> ReRooms
- <https://t.me/+aDa4MeK1DqA5MGQy> FIX ремонт
- <https://t.me/+crh1ImoXk44xNWFi> Титан Ремонт
- <https://t.me/+KBVd1jTb1Uk1MjFi> Квартирный вопрос
- <https://t.me/+s7sjJ-RHL4U2M2Uy> Диван Ру

- <https://t.me/+USqgiU1H3Uo1OTk6> БестМебельШоп
- <https://t.me/+alwkNXUZ1yUwMTM6> Авантаж Мебель
- <https://t.me/+Elz7xRDkUO1IM2Fi> Лав Мебель
- <https://t.me/+nH6-wfbzcC9mZDli> Эксперт Клининг
- https://t.me/+_xA4rzu_UVw3OTFi Слетать.ру&Самолет плюс
- https://t.me/+cLwQ_d7U25VhZmVi Дом Ру
- <https://t.me/+S7QcUG28wPQ4ZTIy> Дельта
- <https://t.me/+IRCcp8CZKAgwOWQy> Феникс
- <https://t.me/+ONvcA6PH5WRIN2Iy> Знаем Как
- <https://t.me/+gAlVb6pbcA5kMjZi> Грузовичкоф\$Самолет
-
- **Финансовые услуги**
- <https://t.me/+TNAO4W1bd7syODAy> Ипотека Самолет Плюс
- <https://t.me/+w66CWyfjjWBlZjky> Страховые сервисы
- <https://t.me/+q-dFUmFgPtEzNGUy> Новости Банков и страхования
- <https://t.me/+VEF7xb5xen40YmQy> Страховая платформа самолет полис онлайн
- <https://t.me/+jR9veCP5ZbsyNGQy> Самолет +Югория
- <https://chat.whatsapp.com/F16cA0nXfUQAFTc03FsIGV> Тинькофф
- <https://t.me/+xXP9M33HSRUxNTky> Энергогарант
- <https://t.me/+4NzSBVphMp80OGUy> Самолет плюс платформа
- <https://t.me/+IjYo7Y2rlyxmYzAy> Росгосстрах
- <https://t.me/+G73wZ8vdYFozMmYy> платформе oyster
- <https://t.me/+ZkHFn7CHRAQ3NDhi> Дом.РФ
- <https://t.me/+IZY4HOTsxVk3YjVi> Домклик

10. Полезные ссылки

Сайт	Польза
Районы Москвы на карте http://gorod-moskva.ru/rayon/	Поможет точно установить к какому району относится ваш дом для корректной выгрузки в рекламу
Тип дома http://tipdoma.ru	Поможет найти характеристики типовых домов, жилых комплексов и планировки квартир в Москве
Тип дома по Московской области http://dom.mingkh.ru/moskovskaya-oblast/	Поможет найти характеристики типовых домов, жилых комплексов и планировки квартир в Московской области

http://www.kvmeter.ru/information/homes_series/	Поможет найти характеристики типовых домов, жилых комплексов и планировки квартир в Москве и Мо
https://www.reformagkh.ru/	Поможет найти различную информацию о домах в Москве и Московской области. Можно использовать для аргументации цены квартиры собственнику и покупателю.
https://realty.yandex.ru/archive/	История объявлений Яндекс