

О компании

Работаем на рынке ремонта и отделки с 2015 года.

В штате более 50 прорабов.

Есть офис на м.Технопарк. Адрес офиса: Проектируемый пр. № 4062, 6, стр. 16.

Обучаем прорабов и сметчиков: выставки, курсы от производителей материалов, экзамены.

В среднем 350 объектов одновременно в работе.

"Договора напрямую с производителями черновых и отделочных материалов, от эконом-

до премиум-класса

"

"Отдел контроля качества поможет, если недовольны работой прорабов или мастеров, если захотите работать с другим прорабом, если что-то идет не так."

Гарантия 3 года при закупке материалов у нас.

Аванс не обязателен, оплата-поэтапно, по факту выполнения работы.

"Удобный контроль за объектом: можете сами прийти в любой момент, можно

Установить камеру видеонаблюдения, можно получить фотоотчёт прораба."

"Можно оформить рассрочку без процентов на 2 года.

"

"Вы можете приехать к нам в офис, познакомится с руководителями всех процессов, выпить кофе. Офис в 3 минутах от м. Технопарк в современном БЦ.

"

"Почитайте отзывы в интернете – мы открыты и всегда работаем с обращениями.

Разумеется, есть и плохие отзывы, но мы всегда стараемся исправить свои ошибки.

Согласитесь, 100% положительных отзывов о компании выглядят подозрительно?

"

"Обычно прораб распределяется на объект после подписания договора, но мы можем сделать для вас наоборот, сначала познакомить вас с прорабом.

"

Можем устроить экскурсию по одному из объектов, которые сейчас в работе.

"Аванс не обязателен, но для тех, кто вносит предоплату мы

бесплатно оформляем страховку на 1 год: защитит в случае затопления, пожара и даже грабежа."

Критерии целевого

1. Нахождение объекта Москва и МО (по геокarte);
2. Минимальная сумма ремонта 250 тыс руб.
3. Начало ремонта в ближайшие 4 месяца;
4. обращение от ЛПР или его ближайшего родственника (кроме 3х лиц - мастера/прорабы и тд);
5. Ключи на руках, или срок получения ключей до 4 месяцев включительно (исключение если нет ключей, но есть доступ можем принять замер).

Все услуги

Ремонт (внутренняя отделка) квартир и домов в Москве и Московской области

Дизайн интерьеров

Приёмка квартиры в новостройке

Согласование перепланировки
Электропроект
Технадзор

Работа с возражениями:

Регламент прослушки звонков КЦ (Ревизор+СОЛ)

Выгрузка лидов для прослушки выполняется каждый день, после 22:00 в таблицу [Ревизор 2023](#) . Прослушка ведется по шаблону таблицы , с подробными комментариями и заключением ревизора.

Ревизор КЦ, ведет прослушку трех статусов!

Отложенный лид - Прослушку ревизор начинает, через 2 дня после выгрузки.

В ОТЛ статусу клиенты которые покупают кв, ремонт будет более чем 4 мес, нет определенности по началу ремонта и четкого ответа или нет определенности кто будет ответственный если клиент проходит по всем вопросам чек листа ,это "Целевой статус" и нарушение со стороны оператора, ревизор это отмечает в таблице.

ОЛД Целевой - слушаем 5 причин:

-**Партнеры (доп. услуги)** - клиента передаем партнерам, в случае если, мы не ведем такие работы, очень маленький объем.

-**Гео возможности** - клиент находится вне зоны наших гео возможностей ,либо на данный момент по карте мы там не работаем и у нас СТОП.

-**Менее минимума** - клиент не согласен на минимум От 250 тыс, там не работ , либо на такую сумму клиент не рассчитывает.(оператор всегда должен уточнять у клиента про другие работы в помещении, что бы добрать до минималки)

-**Удалённый просчет** - клиент категорически отказывается от выезда инженера сметчика и просит только удаленно просчитать смету.

-**Негативный клиент** -если клиент оформляет замер и в разговоре он, агрессивный/мат/угрозы /говорит я инвалид и живу на пенсию если мы не так что-то сделаем/суды

Прослушивая данные причины, обращаем внимание, на отработку клиента ,важно всегда при отказе от минимума отработать клиента и озвучить преимущества компании .

При передаче партнерам,выяснить весь объем работ и точно убедиться, что на наш минимум нет работ.

Не целевой лид -слушаем 7 причин данного статуса:

-**Заявку не оставлял/ -Отказ от разговора** -клиент сразу отказывается от разговора и не идет на контакт.

-**Не ЛПР - третье лицо** - обращается не ЛПР, узнают условия по ремонту и не хотят предоставить ЛПР номер для связи.

- **Недозвон более 3 раз** -проверяем на дозвон клиента, нарушение если оператор закрывает клиента в один день сделав 3 звонка.

- **Есть замер/Есть отказ**- у клиента уже были 2 замера или 2 отмены,третий не оформляем,работаем с одним из лидов .

- **Другое, - Другой регион** - проверяем точно ли мы там не работаем, другой это регион и

зона для ремонта недоступна нам.

-Ошиблись номером - клиент говорит ошибся и ремонт не нужен

-Передумали делать Ремонт -клиент отказывается от ремонта , был у нас в ОТЛ и думающим, по итогу решили не делать ремонт .

Важно:

Прослушка СОЛ:

Всегда передавать в моменте ,грубые нарушения операторов в диалогах.

Не реализовано

Данный статус исходит из критерий целевого лида, задача оператора закрыть клиента в замер и отработать возражение не менее 2-х раз.

При отработке возражений, оператор должен убедительно рассказать о компании, преимуществах выезда и уметь отработать все возражения клиента, опираясь на нашу базу знаний и инструменты которые у нас есть.

Пример отработки возражений:

Считайте удаленно

Клиент - Не нужно выезжать у меня есть ДП, посчитайте удаленно.

Оператор - Отлично, что у Вас есть ДП, можете прислать его к нам на ВА или почту. наш инженер- сметчик сможет с ним ознакомиться и уже на встрече предоставить корректную смету. Поверьте выезд инженера-сметчика очень удобен, он выезжает с лазерным оборудованием, выслушивает ваши пожелания по ремонту, может дать советы. Потратив час- полтора по времени, вы получите консультацию грамотного специалиста и смету с подробным описанием всех видов работ.

У вас дорого.

Оператор -ИМЯ, хорошо, что Вы задумываетесь о вопросе цены, многие частные мастера(компании) изначально называют цену ниже, чем получится фактически(стоимость вырастает в процессе ремонта). Согласитесь- гораздо удобнее изначально принимать решение, и планировать свой бюджет опираясь на точные цифры. Еще один плюс в том, что Вы всегда сможете убедиться в профессионализме наших сотрудников т.к. все ремонтные работы оплачиваются по факту выполненных работ и мы работаем абсолютно без какой-либо предоплаты! И работаем на рынке более 8 лет! Скажите, Вам удобнее в будний или выходной день встретится с нашим специалистом?

Я подумаю:

Оператор- о чем вам необходимо подумать?

Клиент: отвечает (график, посоветуюсь, или будет другое возражение)

Оператор : то есть все подходит (устраивает) единственное о чем нам осталось договориться это (зависит от ответа клиента ранее) ...Тут уже зависит от ответа (посоветоваться, график, или скажет, что цена не устроила) в этом случае будем отрабатывать искренне возражение клиента! У вас останутся только плюсы после визита нашего специалиста. Как минимум вы будете знать тонкости и стоимость ремонта и самое главное у вас на руках будет подробная смета на все виды работ по отдельности (+цены на эти виды работ).

2 вариант отработки “Я подумаю”:

Оператор: отвечает – Мария Ивановна исходя из своего опыта работы, зачастую когда мне говорят, что я подумаю – это легкая форма отказа., скажите честно, что вас останавливает от принятия нашего специалиста?

или:

Конечно, решение должно быть взвешено, поэтому можете пригласить инженера, он Вам не только посчитает стоимость ремонта, но и можете с ним посоветоваться по ремонту. Когда Вам удобно будет?

или:

Может еще остались в чем-то сомнения?

Мне нужно посоветоваться:

Оператор - Отлично, что Вы принимаете решение вместе, а когда мы можем к Вам пригласить инженера, вы можете вместе присутствовать на замере и все вопросы ему задать, по тонкостям и стоимости ремонта. Длительность замера не более 1-1.5 часа

или:

Подскажите, а когда Вы хотите поговорить с супругой? К примеру"-Сегодня!" Оператор: Позвольте я Вам наберу после 20:00 (после разговора с супругом) либо завтра в 1 половине дня? И Вы скажите, что Вы решили.

Сколько стоит:

Вам же нужен ремонт, а значит нужен Инженер, так как любая стройка или ремонт начинаются со сметы и есть много нюансов, которые не просчитать по телефону не видя вашего объекта. Для Этого у нас выезжает инженер- сметчик с лазерным оборудованием, чтобы понимать ровность стен, пола это очень важно и только учитывая замеры, можно озвучить стоимость ваших работ.

У меня есть еще одна компания на примете:

Хорошо, что Вы серьезно подходите к вопросу ремонта, именно в нашей компании ремонт делают, не только быстро и качественно, но и выгодно. С нами вы можете не думать о закупке материалов, мы можем сделать все сами, у нас очень большой выбор. А также нам не нужно завышать цены на ремонтные работы, т.к. у нас заказов много. Мы работаем на нашу Репутацию и дорожим ей.

или:

Также можно предложить сравнить сметы, т.е. сказать клиенту что сейчас большинство клиентов вызывает сразу несколько компаний и сравнивают сметы и профессионализм сотрудников компаний, и назвать выгоды от встречи с инженером.

Выгоды встречи с инженером для клиента:

- Инженер на месте оценивает объект, делает замеры
- Согласовывает с Вами все виды работ, учитывает все пожелания!

- Дает профессиональную консультацию по работам и материалам.
- Подскажет на чем можно сэкономить, при этом не потерять в качестве.
- Составляет смету и озвучивает цену. В течении суток высылает смету в электронном виде.