

## Вопросы и ответы

Уважаемые клиенты!

Получил ряд вопросов, которые меня попросили прокомментировать. С активными участниками чата было решено, что это можно публиковать в рамках вопросно-ответной сессии, для того чтобы большинство клиентов могли своевременно получать информацию. Я в который раз приношу свои извинения, что не могу сразу и быстро со всеми списываться и созваниваться, но надеюсь, что данная мера поможет лучше нам держать связь, а также немного экономить время на очных встречах. Напоминаю, что пока что единственный способ попасть на очную встречу - это записаться по номеру телефона 8-921-099-44-46 (Анастасия)

Я понимаю, что ряд моих ответов могут быть не достаточно удовлетворительны, однако меня убедили, что лучше с коммуникацией, чем без нее. Формулировку вопросов я оставил клиентскую. Я постараюсь отвечать в таком формате раз в две недели, при этом у Вас также остается возможность очных встреч, быть часто на связи в чате я, увы, пока не имею возможности

### Что происходит?

Ранее я писал о том что происходит. То сообщение опубликовано в объявлениях, также фактическая реструктуризация компании.

За последний год компания очень сильно выросла, а операционные процессы перестроиться не успели. Плюс большой поток клиентов, особые условия на каждый объект привели к тому, что поддерживать все эти процессы в том формате, в котором это было ранее стало невозможно.

На такой случай бизнес (не только ФХ) обычно кредитуются в банках, а затем в новом году быстро кредит гасит, так живут многие компании, ИП, АО, ООО etc, для тех кто имеет крупный бизнес это не какая-то страшная тема, а обычная практика. В этом году в связи со всеми происходящими событиями получить кредит стало сложнее (но не значит, что невозможно, работы в этом направлении ведутся). Обращаем Ваше внимание, что это не кредит "на спасение утопающих", это кредитные средства до конца года

### Как дозвониться/дописаться до ФХ?

К сожалению, на текущий момент есть только один механизм — через запись у Анастасии. Мы действительно можем хуже отвечать на звонки и сообщения, это связано с большой нагрузкой по планированию 4 квартала 2024 и 1 квартала 2025, на данный момент мы не имеем ресурсов звонить лично и объяснять ситуацию в рамках одного месяца, но постепенно ведем работы в этом направлении. Обращаем ваше внимание, что никто не бежит. По ряду объектов очень сложно дать точный прогноз, поэтому может потребоваться большее количество визитов

### Почему такая плохая обратная связь с клиентами?

Клиентов довольно много, а нас мало кто учил как поступать в таких кризисных ситуациях. Иной раз слова могут быть восприняты некорректно из-за чего возникает большая доля недопониманий, определенное время казалось, что лучшее, что мы можем — это решать возникающие трудности без контакта с клиентами и показывать результат. Многие в данном чате уже имеют дом на определенной стадии строительства, несмотря на трудности с рабочими в связи с меняющимися правилами миграционной политики (а данные проблемы у нас были, свидетелями этого могли стать семьи, где нам приходилось неоднократно менять бригады). Это наша вина, что мы держали не самую хорошую коммуникацию, на будущее мы понимаем, что на такие ситуации должен быть отдельный штатный сотрудник. Возможно если бы не ряд наших клиентов, мы бы не нашли ресурса на обеспечение коммуникации хотя бы через чат

### Мне не выдают документы, это нормально?

Понимаем и искренне пытаемся исправить ситуацию. В ряде случаев мы можем выдавать гарантийные письма и соглашения быстро, в ряде случаев нам необходимо предварительно выехать на объекты и оценить ситуацию, поэтому выдача тех или иных документов может задерживаться

### Пока вы медленно работаете — мой дом гниет!

В каждом таком случае мы будем решать вопросы индивидуально при продолжении сотрудничества. Очень долгое время мы строили качественные дома и не планировали это менять

### Это пирамида?

С каждого дома ФХ имеет свою доходность, определить ее не так сложно напрямую связавшись с нашими подрядчиками, поэтому не совсем корректно говорить что ваши дома строятся за счет предыдущих. Текущие проблемы связаны скорее с доходностью, а не с ее отсутствием

### Владельцы ИП сбежали?

Нет, все находятся в Петербурге, действительно коллеги в меньшей мере общаются с клиентами и решают другой спектр вопросов. Для того чтобы не создавался информационный шум, а также проблемы с тем, кто что кому не так сказал, на большую часть вопросов стараюсь отвечать я. Просим также вашего понимания в отношении того, что мы строители, долгое время строили дома, в некоторых открытых конфликтных ситуациях нам требуется время на формулировку ответа. Там где конфликта нет, мы стараемся отвечать быстрее.

### Почему у вас увольняются все?

Увольнение всех последних сотрудников напрямую связаны с угрозами в их адрес и адрес их семей, угрозы серьезные, это все что могу прокомментировать по этому поводу

### Какие действия сейчас предпринимаются?

Мы понимаем что каждый в такой ситуации хотел бы быстрой связи и был бы прав запрашивать ее, но реальность такова что мы совсем небольшой командой стараемся сейчас выезжать на объекты и составить график закрытия, составить график консервации, общаться с клиентами, готовить документы, общаться с банками по вопросам кредитования. На прошлой неделе был просмотрен ряд объектов в

петергофских усадьбах, коммунаре, громово. В связи с обеспечением сохранности персональных данных мы не объявляем адреса объектов, однако это делается совместно с клиентами, поэтому в случае необходимости изучения вашего объекта — с Вами свяжется Анастасия. В первую итерацию мы объезжали дома на высокой стадии готовности, опять же, для планирования ближайших кварталов.

Встречи с некоторыми клиентами длятся не по одному часу, и, иногда, это может быть не самый конструктивный разговор, что в свою очередь может нас замедлить. Нам жаль что мы все оказались в такой ситуации, но на встрече со многими клиентами я повторяю: мы будем достраивать объекты клиентов, которые решат остаться с нами

Мы пока не можем обещать сроки, но в скором времени планируется публикация информации о закрытых объектах, а также планы по консервации там, где это необходимо

Еще раз благодарим за понимание и сотрудничество, мы стараемся разрешить все трудности как можно скорее