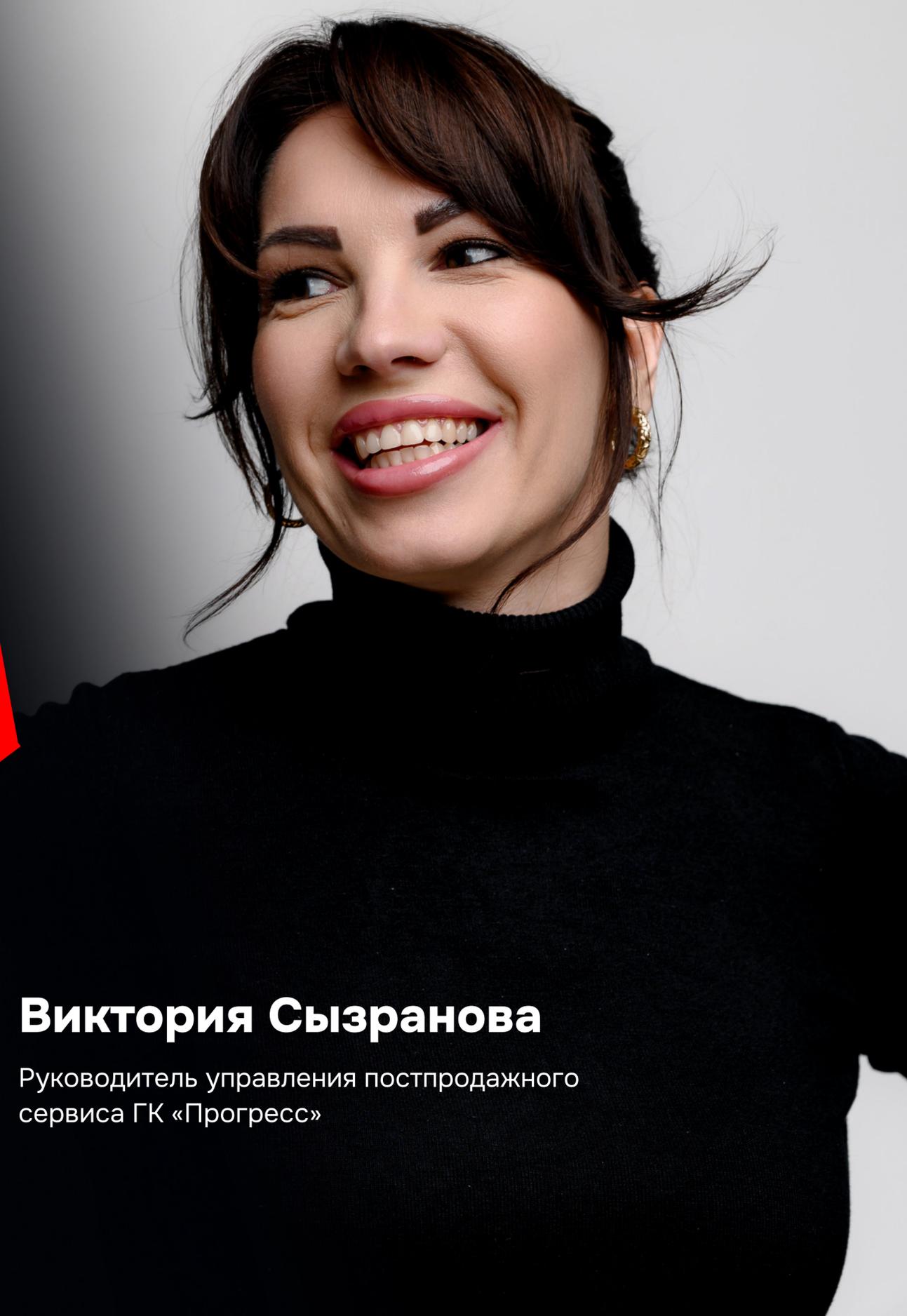


# PROGRESS

**Передача ключей, фиксация  
недостатков квартиры**

**Виктория Сызранова**

Руководитель управления постпродажного  
сервиса ГК «Прогресс»



**Прием-передача**

```
graph TD; A[Прием-передача] --- B[Внутренняя]; A --- C[Клиентская];
```

**Внутренняя**

**Клиентская**

Формирование лояльности  
клиентов начинается уже на  
этапе внутренней приемки



# Внутренняя приемка

## Визуальный этап

Приемка визуального состояния квартиры у стройблока по чек-листу глазами собственника.



## Технический этап

Приемка строительных норм и правил по чек-листу глазами эксперта по приемке квартир.

48	Ровность канализационного и водопроводного стояка	2. Трубопроводы из полимерных материалов в местах расположения соединений, арматуры и на концевых участках должны быть закреплены на опорах или подвесках.
49	Сколы, вмятины по радиаторам	
50	Горизонталь радиаторов	
51	Наличие заглушек на вод. Трубах	3. Неизолированные трубопроводы не должны примыкать к поверхности строительных конструкций.
52	Наличие гильз.	
53	<b>Вентиляция</b>	
54	Мусор	
55	Наличие тяги	
56	<b>Электрика</b>	
57	Схема прокладки, сечение.	1. Проверить соответствие прокладки кабелей и их сечения в соответствии с проектом.
58	Визуальный осмотр на наличие повреждений.	2. Отсутствие деформированных или с повреждением защитных покрытием кабелей.
59	Защита кабелей.	3. Проводка кабелей находится в штрабе или в гофре.
60	Наличие провода под домофон	
61	<b>Потолок</b>	
62	Трещины в потолке	
63	<b>Газ</b>	
64	Крепление котла	
65	Ржавчины на газовом шланге	
66	Целостность и наличие показаний счетчика	
67	Наличие и работоспособность розетки под котел	
68	Наличие датчиков газового анализатора	
69	<b>Наличие мусора</b>	В том числе на балконе

# Фокус на скорости передачи информации

- \* Выявление отклонений СГС
- \* Выставление замечаний прорабу дома в ПО
- \* Устранение замечаний
- \* Оповещение прорабом о готовности квартиры к повторной технической приемке в ПО

**При закрытии технического этапа не забываем  
про визуальное состояние квартиры!**



## Оно того стоит

Внутренняя приемка — это объемный процесс. Обычно он занимает 2-3 месяца, но оно того стоит, ведь на этом этапе отсекается большое количество возражений при клиентской приемке. И позволят передавать квартиры без замечаний с первого раза.

## Примеры ЖК «Атмосфера», дом 2

### Внутренняя приемка

**89%**

квартир не принято в процессе передачи от подрядчика

**1506**

было выставлено замечаний

### Клиентская приемка

**98%**

квартир принято с первого раза

**36%**

принято с замечаниями с первого раза

**62%**

принято без замечаний

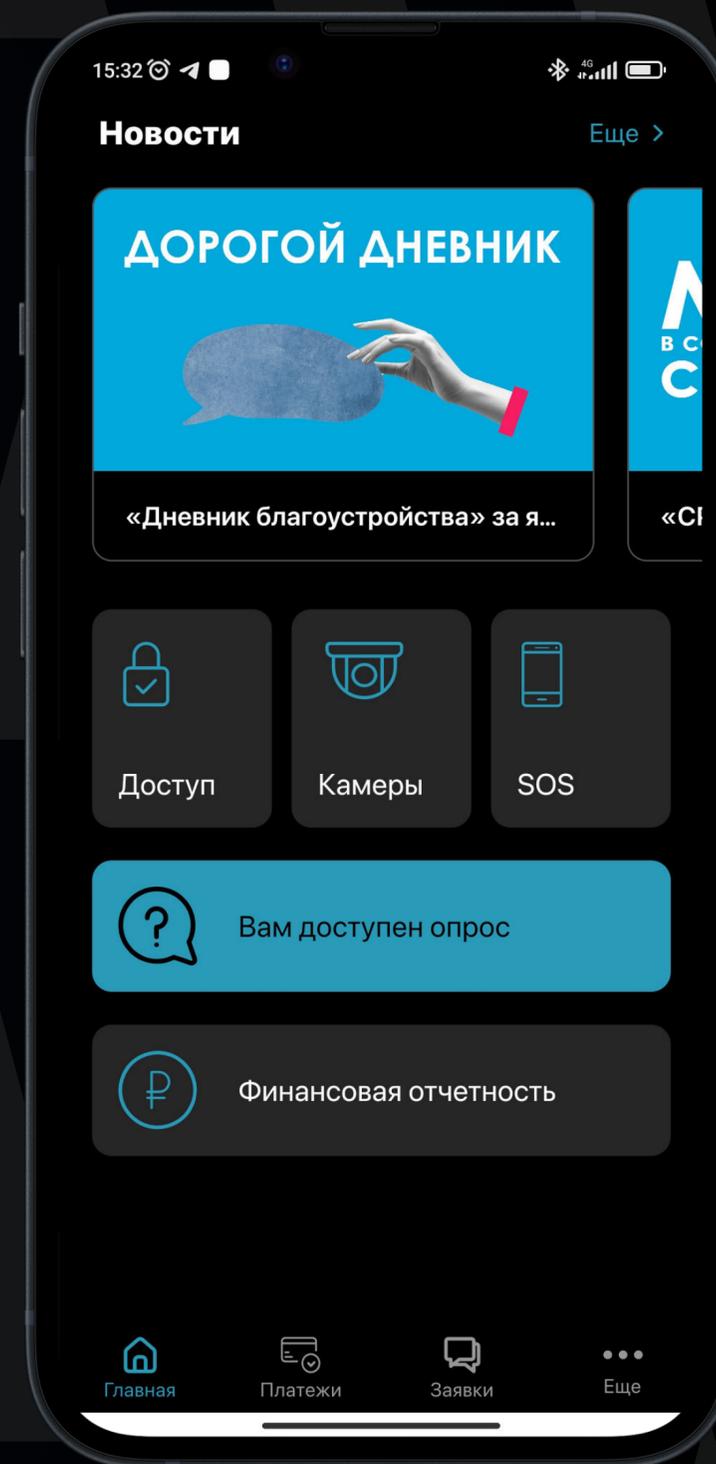
**3**

квартиры не были приняты с первого раза

# Клиентская приемка

## Фокус на информирование

- \* Шахматка статуса готовности квартир на сайте
- \* Контакт-центр 24/7\*
- \* Мобильное приложение для получения информации, новостей и событий\*

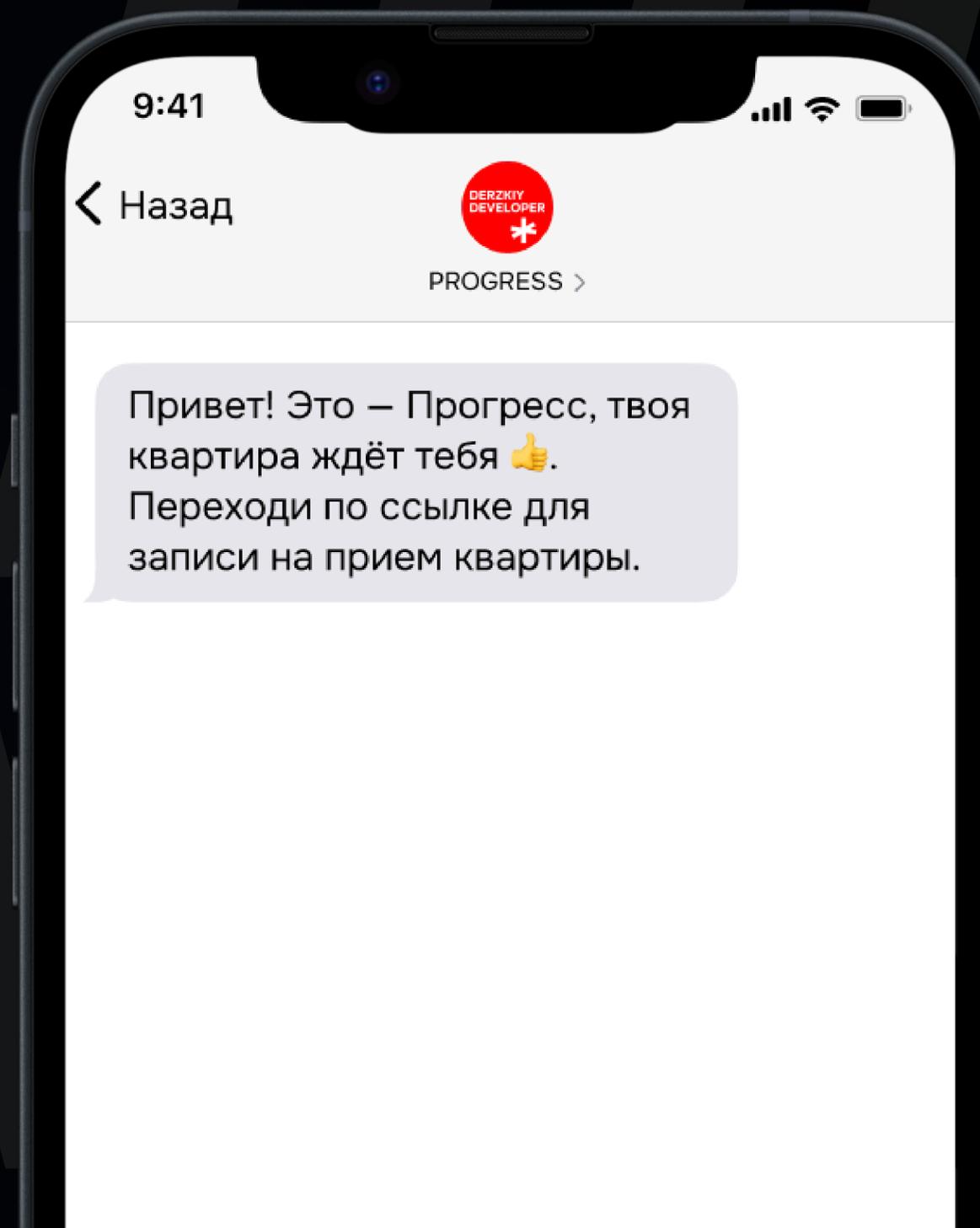


\*Контакт-центр и мобильное приложение находятся в разработке.



# Приглашение

- \* SMS-приглашение на приемку с возможностью записаться на получение ключей в удобное для собственника время
- \* Дублирующий звонок после записи



# Прием

Менеджер встречает будущего  
собственника в уютном офисе, знакомит  
с процессом передачи квартиры



# Предвосхищаем

Инженер СГС сопровождает собственника в квартиру и консультирует по строительной части.

При приемке происходит консультация по гарантийным вопросам, несущих конструкций и эксплуатации. Также происходит отработка возможных возражений. Специалисты СГС понятно и доступно разъясняют всю техническую часть.

В случае возникновения замечаний они заносятся в ПО на месте. Менеджер по работе с собственниками также видит эти замечания в удаленном доступе для отработки негатива.



## Создаем воспоминания

\* При возвращении из квартиры в офис окутываем заботой и вниманием. Предлагаем кофе или шампанское.

\* Подписываем готовый акт с внесенными замечаниями при их наличии.

Все замечания отображены в ПО со сроками устранения и обрабатываются аналогично внутренней приемке сотрудниками СГС.

\* Вручаем ключи, подарки и создаем атмосферу праздника.



**Застройщика  
оценивают по  
приемке квартиры**

**Ожидание = реальность**

**Telegram-канал**

**@DK\_PROGRESS**

