

X конкурс ДОВЕРИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

рынка недвижимости
Санкт-Петербурга и Ленинградской области



▷ *В нашем ненадёжном мире
нет ничего более трудно
достижимого и хрупкого,
чем доверие.*

Харуки Мураками

ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ

Поддержать компании, достигшие наилучших результатов в цивилизованном ведении бизнеса, в выстраивании прозрачных и корректных взаимоотношений с потребителями.

Награда победителю

Приз

Стеклянная статуэтка,
как символ открытости
и прозрачности
деятельности.

Право

Использовать знак
конкурса в рекламных
целях.



Знак запатентован.



Конкурс проводят

Инициатор и организатор

- ▷ Комиссия по работе с потребителями рынка недвижимости Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области

Соорганизаторы

- ▷ Портал Большой Сервер Недвижимости
- ▷ НП «Российская гильдия управляющих и девелоперов»

Оргкомитет

- ▷ Ассоциация банков Северо-Запада
- ▷ Ассоциация риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- ▷ СРО А «Объединение строителей Санкт-Петербурга»
- ▷ Союз строительных объединений и организаций
- ▷ Союз строительных организаций Ленинградской области
- ▷ Северо-Западная Палата Недвижимости
- ▷ СПбГАСУ

Конкурс проводится при поддержке

- ▷ Комитета по строительству и Службы государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга, Комитета по строительству и Комитета государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ленинградской области

Уникальность конкурса

Вовлеченность

Единственный в Петербурге открытый конкурс рынка недвижимости, где в процесс выбора победителя вовлечены сами потребители.

Массовость

Потребители принимают участие в интернет голосовании на сайтах организаторов конкурса doveriekonkurs.ru и bsn.ru, выбирая лучших по единым спискам и правилам.

Избирательность

В выборе лучших задействованы специализированные выставки: выставка-семинар для населения «Жилищный проект» и Ярмарка недвижимости.



Участники конкурса



Риэлторские
агентства



Строительные
компании



Ипотечные
банки



Жилые комплексы
эконом и комфорт
классов
в Ленинградской
области



Жилые комплексы
эконом и комфорт
классов
в Санкт-Петербурге



Жилые комплексы
бизнес и элит
классов
в Санкт-Петербурге

Условия участия


▷К участию в конкурсе допускаются компании, работающие на рынке 5 и более лет и ведущие свою деятельность в области жилищного строительства в соответствии с требованиями законодательства. Они привлекают денежные средства граждан для строительства многоквартирных домов в соответствии с 214-ФЗ, либо продают квартиры после ввода дома в эксплуатацию.

▷Жилой комплекс должен быть введен в эксплуатацию с 2015 по 2016 годы.

▷Участие в конкурсе бесплатное.



Основные этапы конкурса



**Интернет
голосование**

**Интерактивное
голосование**

**Экспертное
голосование**

Критерии выбора победителя



Соблюдение законов



Соблюдение сроков



Опыт работы



Соответствие рекламным обещаниям



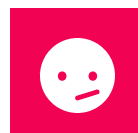
Качество услуг



Наличие претензий потребителей



Информационная открытость



Количество предписаний контрольных органов

Оценка «тайного покупателя»

Критерии

- Форма обращения.
● Время обращения сотрудника к клиенту.
● Приветствие.
● Чем сотрудник был занят при входе клиента.
- Эмоциональный фон.
● Качество ведения беседы с клиентом .
● Решение запроса клиента.
- Проведение презентации продукта.
● Методы завершения продажи.
● Качество информационных материалов.



Многоступенчатый отбор

	Анализ типовых договоров	Исследование «Тайный покупатель»	Объезды жилых комплексов	Анализ анкет участников	Анализ обращений и жалоб
Интернет голосование	-	-	-	-	-
Интерактивное голосование	-	-	-	-	-
Экспертное голосование	+	+	+	+	+

 **102** риэлторских агентства

 **56** ипотечных банков

 **49** строительных компаний

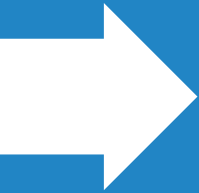
 **41** жилой комплекс

участники конкурса 2016 года



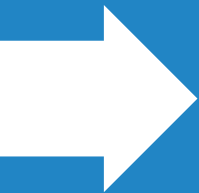
Победители 2016 года:

Риэлторское агентство «Невский простор», строительная компания КВС, Банк «Санкт-Петербург», жилые комплексы «Собрание» (RBI), «Перемена» (Петрополь) и «Янила Кантри» (Ленстройтрест)



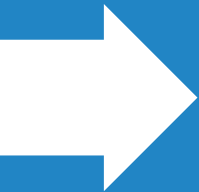
11 000 голосов

было отдано потребителями
за участников 2016 года



40 «тайных покупателей»

проверили 30 отделов продаж
полуфиналистов



24 профессиональных эксперта

оценили конкурсную документацию
финалистов

Номинации	Риэлторское агентство	Строительная компания	Ипотечный банк	ЖК эконом- и комфорт- кл. Петербурга	ЖК бизнес- и элит- кл. Петербурга	ЖК эконом- и комфорт- кл. Ленинградской области
2016 г.	Невский простор	КВС	Банк Санкт-Петербург	Перемена (Петрополь)	Собрание (RBI)	Янила Кантри (Ленстройтрест)
2015 г.	АВЕНТИН-недвижимость	Ленстройтрест	DeltaCredit	УЕ'S (ГК "Пионер")	Смольный парк (Группа ЛСР)	«Новый Оккервиль» (Отделстрой)
2014 г.	Итака	Северный город	Банк Санкт-Петербург	ЖК Северная долина (Главстрой СПб)	ЖК Космос (Сетл Сити)	
2013 г.	Итака	ЛСР. Недвижимость	ВТБ24	ЖК More (Сетл Сити)	ЖК Парадный квартал (Группа ЛСР)	
2012 г.	Весар	Setl City	Банк Санкт-Петербург	-	-	
2011 г.	Петербургская недвижимость	ГДСК	ВТБ24			
2010 г.	Петербургская Недвижимость	ЮИТ Лентэк	ВТБ24			
2009 г.	Адвекс	ЮИТ Лентек	Сосьете Женераль Восток			
2008 г.	Петербургская недвижимость	ГДСК	Сбербанк			

Победители
конкурса
всех лет

Спецпризы

- ▷ Специальные призы вице-губернаторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области «За весомый вклад в развитие социальной инфраструктуры региона» с 2014 года вручаются застройщикам, внесшим значительный вклад в создание объектов социальной инфраструктуры в Санкт-Петербурге и Ленинградской области (построившим за счет собственных средств и передавшим городу безвозмездно в текущем году наибольшее количество детских дошкольных учреждений и школ.
- ▷ Решение о награждении специальным призом принимают вице-губернаторы Санкт-Петербурга и Ленинградской области на основании представлений Председателей комитетов по строительству.
- ▷ Специальный приз представляет собой памятный диплом на металле размером 200 * 300 мм, закрепленный на деревянной плакетке.
- ▷ Награждение специальным призом производится в ходе церемонии подведения итогов конкурса «Доверие потребителя».



Конкурс-2016 поддержали

 **6 спонсоров**

 **5 объединений и СРО**

 **17 газет и порталов**

 **2 выставки и 1 вуз**

Благодарим за внимание!

Островский Олег Борисович,
сопредседатель оргкомитета конкурса
oleg.ostrovskiy@stroyproblem.net

Шестакова Валентина Ивановна,
руководитель отдела по связям с общественностью
+7 911 777-91-29
valentina.shestakova@stroyproblem.net

(812) 273-06-48
doveriekonkurs.ru