

## РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

1. Отдел агентских продаж предоставляет Субагенту информацию, необходимую и достаточную для выбора Объекта и расчета его стоимости. Все необходимые инструменты размещаются для субагентов на ресурсе <https://rsk-development.ru/>. Изменения в продажах и новости размещаются на ресурсе <https://rsk-development.ru/>, телеграм-канале по ссылке: <https://t.me/RSKpartners> и направляются Субагенту по электронной почте на указанный адрес.

2. Все общие письма, вопросы направляются в электронном виде на почту [shevtsova.na@rsk-dev.ru](mailto:shevtsova.na@rsk-dev.ru).

3. Субагент должен быть зарегистрирован в личном кабинете на сайте Агента: <https://rsk-development.ru/auth/login> с указанием информации о компании, о представителе, а также иной контактной информации (согласно форме).

Субагент направляет заявку на фиксацию клиента в личном кабинете на сайте <https://rsk-development.ru/auth/login>. В форме указываются: имя и фамилия клиента, номер телефона клиента, наименование объекта/проекта, город клиента, адрес электронной почты клиента с целью проверки его/их на уникальность и фиксации за Субагентом в Системе управления взаимоотношениями с клиентами АО «РСК» (далее – СРМ).

4. Обработка заявок с формы фиксации:

-Заявки на фиксацию обрабатываются в автоматическом режиме 24/7.

-Заявки на просмотр обрабатываются в будние дни с 09-00 до 18-00.

Обратная связь - в течение 30 минут в ответ на сообщение.

5. После получения информации об уникальности клиента в форме фиксации (<https://rsk-development.ru/cabinet/applications>) Субагент договаривается с клиентом о встрече в офисе продаж на объекте или в центральном офисе в график работы офисов продаж ежедневно с 09-00 до 18-00. Субагент сопровождает клиента лично или по телефону. Если Субагент лично сопровождает клиента на каждом этапе, он договаривается с менеджером по продажам о порядке коммуникации с клиентом, в том числе об информировании клиента на всех этапах только через Субагента или напрямую Менеджером. Менеджер по продажам дает обратную связь по клиенту на всех этапах работы.

6. Менеджер отдела продаж полностью сопровождает клиента Субагента:

-Проводит презентацию объекта, подборку, организацию показа, подготовку сделки и подписание с клиентом, контроль оплаты.

Субагент помогает менеджеру по продажам быстро и качественно вывести клиента на сделку, оперативно снимает возражения клиента, не озвучивает минусы объекта, не дает непроверенную информацию.

На сделке, в заявке расписывается клиент, Субагент и менеджер по продажам. Этот документ, помимо заявки на фиксацию, является основанием для оплаты вознаграждения Субагенту. Клиент заранее должен понимать, почему он должен поставить подпись в заявке Субагента на сделку.

В случае сопровождения клиента в режиме онлайн-встречи и отсутствия технической возможности у клиента подписать заявку – допускается предоставление агентских заявок только с подписью Субагента, при этом, согласие клиента должно быть зафиксировано иным способом – в переписке с Субагентом, о чем может быть приложен

скриншот экрана переписки с клиентом.

**7.** Уполномоченный сотрудник Субагента контролирует своевременную оплату клиентом первоначального взноса по договору, а также оплату клиентом денежных средств, в размере необходимом для выплаты агентского вознаграждения (не менее 5%), используя информацию, полученную от клиента и в соответствии графиком оплаты по договору.

**8.** Субагент решает все спорные вопросы по своим клиентам в центральном офисе Принципала или по телефону с ответственным менеджером группы агентских продаж без присутствия клиента или его представителя.

**9.** Субагент получает вознаграждение при соблюдении следующих условий:

- Фиксация по клиенту подтверждена, через личный кабинет;
- Фиксация не истекла на момент заключения брони;
- Субагент присутствовал на подписании договора с клиентом и подписал заявку на заключение договора или Субагент представил подписанную со своей стороны заявку, а также скриншот экрана переписки с Клиентом, в которой последний подтверждает подписание заявки;
- Клиент в день заключения основного договора, подписал заявку на сделку или подтвердил в переписке факт подписания заявки;
- Клиент подтверждает участие Субагента в сделке, в результате телефонного звонка;
- Субагент может подтвердить привлечение клиента перепиской в мессенджерах, по эл. почте и т.д., из которой будет видно общение Субагента с клиентом (в случае, если Клиент не подтверждает участие Субагента в сделке).

**10.** Субагенту может быть отказано в выплате агентского вознаграждения, если:

- Клиент не подписал заявку на заключение договора в день подписания договора или Субагентом не представлен скриншот соответствующей переписки с Клиентом;
- Клиент не подтверждает участие Субагента в сделке, в результате телефонного звонка;
- Субагент не может подтвердить привлечение клиента перепиской в мессенджерах, по эл. Почте и т.д., из которой будет видно общение Субагента с клиентом (в случае, если клиент не подтверждает участие Субагента в сделке);
- При выявлении случаев сговора с Субагентом\клиентом или принуждения клиента к подписанию (к выражению согласия на подписание) заявки на сделку;
- При отсутствии действующей фиксации клиента на момент заключения договора с клиентом;
- При отсутствии подписи Субагента на заявке на сделку или при отсутствии скриншота переписки с Клиентом, в которой последний подтверждает подписание заявки.

**11.** При возникновении спорных ситуаций о принадлежности фиксации клиента тому или иному Субагенту, заявка на заключение договора подлежит обязательному подписанию клиентом (или фиксации согласия/подписи Клиента в переписке с Субагентом) и подписанию Субагентом, и передаче на рассмотрение в Службу безопасности Компании.

**12.** Срок фиксации клиента:

- 14 календарных дней с момента фиксации и далее 14 календарных дней с момента завершения последнего действия по клиенту в CRM.
- 1 год с момента заключения сделки по клиенту, совершившему ранее покупку в Компании! (распространяется только на клиентов Принципала, по клиентам Субагента действует срок 30 календарных дней с момента заключения сделки).

**13.** Алгоритм выплаты комиссионного вознаграждения в случаях, не предусмотренных Субагентским договором:

- Клиент зафиксирован в CRM;

- Клиент, в том числе разные члены семьи, одновременно ведут переговоры с Субагентом и менеджером отдела продаж. Вознаграждение выплачивается Субагенту;
- при условии фиксации клиента в CRM с пометкой «от Субагента» раньше, чем регистрация в CRM членов его семьи без указанной отметки.

- Если клиент ведет переговоры по одному номеру телефона, а в процессе общения / на сделке у клиента выявляется дополнительный номер телефона / номера телефонов, то менеджеры отдела агентских продаж проверяют на пересечение все известные номера телефонов клиента. Вознаграждение Субагенту выплачивается при условии фиксации клиента в CRM с пометкой «от Субагента» раньше, чем фиксация дополнительного номера / номеров без пометки «от Субагента».

В случае возникновения спорной ситуации, касающейся регистрации клиента за Субагентом, необходимо направить письмо на эл. адрес: [shevtsova.na@rsk-dev.ru](mailto:shevtsova.na@rsk-dev.ru)