**«ЛУЧШАЯ БРОКЕРСКАЯ КОМПАНИЯ НА РЫНКЕ АРЕНДЫ ЖИЛЬЯ 2014»**

**АНКЕТА**

|  |  |
| --- | --- |
| КОМПАНИЯ |   |
| ГОРОД / РЕГИОН |   |
| ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС  |   |
| РУКОВОДИТЕЛЬ |   |
| КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группы критериев** | **Показатели** | **Подтверждающие документы** |
| **1. СТАЖ РАБОТЫ НА РЫНКЕ** |
| 1.1. Опыт работы на рынке недвижимости (по данному направлению) |   | \* |
| **2. ПОЛИТИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ** |
| 2.1. Страхование профессиональной ответственности |   | Договор со страховой компанией (копия) |
| 2.2. Политика страхования рисков клиентов |   | Описание, пакет документов |
| 2.3. Сертификация компании |   | Сертификат соответствия РС (копия) |
| **3. ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ КОМПАНИИ** |
| 3.1. Наличие зарегистрированных фирменных товарных знаков и знаков обслуживания |   | Свидетельство о регистрации (копия) |
| 3.2. Участие организации в российском профессиональном сообществе |   | Свидетельство(копия) |
| 3.3. Участие организации в международном профессиональном сообществе |   | Свидетельство(копия) |
| 3.4. Участие представителей компании в работе выборных органов РГР, в учебных процессах профессионального объединения |   | Справка в произвольной форме |
| 3.5. Формирование положительного имиджа профессии "риэлтор", общественного объединения риэлторов, системы сертификации |   | Описание, список мероприятий, клипинг статей в СМИ за 2013 год |
| 3.6. Наличие корпоративного периодического издания |   | Описание. Подшивка за 2013год |
| 3.7. Представительство компании в интернете |   | Презентация, сайт |
| 3.8. Наличие единого рекламного телефона |   | Описание |
| 3.9. Участие в Национальном Конгрессе |   | Справка в произвольной форме, перечень участников, свидетельства/дипломы (копии) |
| 3.10. Участие в региональных профессиональных форумах |   | Справка в произвольной форме, свидетельства/дипломы (копии) |
| 3.11. Участие в профессиональных конкурсах |   | Дипломы, сертификаты (копии) |
| 3.12. Участие в выставках |   | Дипломы, сертификаты (копии) |
| 3.13. Благотворительная деятельность |   | Описание программ, реали-зованных за 2013 год |
| **4. ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ** |
| 4.1. Количество сотрудников всего |   | \* |
| 4.2. Количество специалистов-риэлторов |   | \* |
| 4.3. Количество сотрудников, работающих по трудовому договору |   | Документ, подписанный главным бухгалтером, начальником отдела кадров |
| 4.4. Количество аттестованных специалистов-риэлторов |   | Дипломы, сертификаты (копии) |
| 4.5. Среднее количество часов на обучение, переподготовку (повышение квалификации) в год в расчете на одного специалиста-риэлтора  |   | \*  |
| 4.6. Внутренняя социальная политика компании (по отношению к сотрудникам) |   | Описание, пакет регламентирующих документов |
| **5. ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  |
| 5.1. Использование пакетов типовых договоров |   | Список видов договоров, пакет договоров с клиентом\*\* |
| 5.2. Количество сделок аренда (по данным бухучета) |   | Документ, подписанный главным бухгалтером, за 2013 год |
| 5.3. Процент сделок по рекомендациям и повторным обращениям |   | \* |
| 5.4. Наличие публичных тарифов на оказание риэлторских услуг |   | Описание, тарифы (копии) |
| 5.5. Наличие документов, подтверждающих полученное от клиента вознаграждение |   | Описание, документы (образцы) |
| 5.6. Наличие процедур, подтверждающих факт передачи клиентом/контрагентом денежных средств, факт исполнения обязательств по договору |   | Описание, пакет регламентирующих документов |
| 5.7. Наличие процедур разрешения конфликтов |   | Описание, пакет регламентирующих документов |
| 5.8. Система обучения специалистов-риэлторов |   | Описание, программы и ступени обучения |
| 5.9. Система сопровождения клиентов компании |   | Описание (презентация) |
| 5.10. Система контроля качества услуг |   | Описание |
| 5.11. Система управленческого учета в компании |   | Описание (презентация) |
| 5.12. Система обеспечения сотрудников информацией о рынке недвижимости |   | Описание (презентация) |
| 5.13. Техническая оснащенность |   | Описание |

\*) Удостоверяется подписью руководителя и печатью фирмы под заполненной анкетой.

\*\*) Пакет договоров по выбору фирмы

|  |  |
| --- | --- |
| **Приложения (полный перечень):**  | На \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах |
| **Дата заполнения:** | **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 года** |
| **Подпись руководителя фирмы, печать:** |  |
| **Отметка о получении (Ф.И.О., дата)** |  |