**«ЛУЧШАЯ БРОКЕРСКАЯ КОМПАНИЯ НА РЫНКЕ АРЕНДЫ ЖИЛЬЯ 2013»**

**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 2012 год |
| 3.6. Наличие корпоративного периодического издания |  | Описание. Подшивка за 2012год |
| 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 2012 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 2012 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:** | **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года** |
| **Подпись руководителя фирмы, печать:** |  |
| **Отметка о получении (Ф.И.О., дата)** |  |