

**Качество услуги по проведению
независимой оценки
характеризуется ее
востребованностью у потребителя
(пользователя)**

ЦЕНТР ОЦЕНКИ

**Анна Гая Лапинская
Директор,
оценщик бизнеса, REV**

О нас

Виды деятельности:

- ▶ Независимая оценка стоимости всех видов объектов гражданских прав
- ▶ Бизнес-планирование
- ▶ Экономический анализ
- ▶ Дью-дилидженс
- ▶ Судебная экспертиза

Наши сотрудники:

- ▶ аттестованные оценщики в Государственном комитете по имуществу Республики Беларусь
- ▶ сертифицированные оценщики REV (Recognised European Valuer)
- ▶ профессиональные оценщики с квалификацией на соответствие требованиям Евразийского профессионального стандарта «Специалист в оценочной деятельности»
- ▶ судебные эксперты, получившие свидетельства в Государственном комитете судебных экспертиз Республики Беларусь
- ▶ члены УТО (Українське товариство оцінювачів)

Членство в профессиональных сообществах:

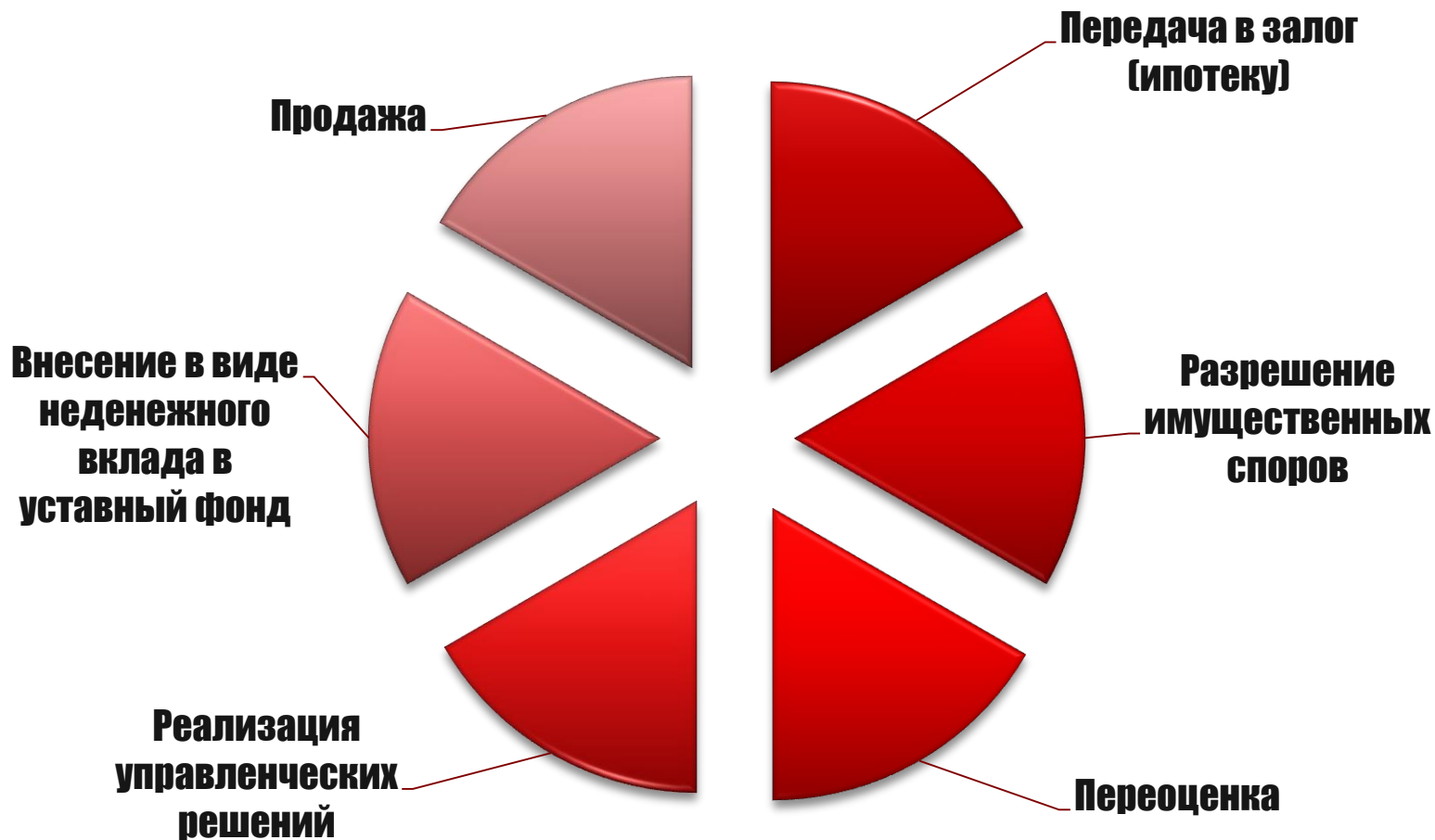
- ▶ Ассоциация оценочных организаций
- ▶ Белорусская торгово-промышленная палата

РЫНОК СПЕЦИАЛИСТОВ

На сегодняшний день в Республике Беларусь существует более 100 компаний, которые оказывают услуги независимой оценки имущества.



Рынок оценочных услуг по целям оценки



Основные требования клиентов



Пример ожиданий и возможностей

Реалии рынка таковы, что не всегда получается удовлетворить требования потребителя. Вот наглядный пример того, что иногда из этого получается:



Некоторые оценочные компании пытаются достичь той самой центральной точки – пересечения трех показателей, но на практике это оказывается не так просто.

Дилемма



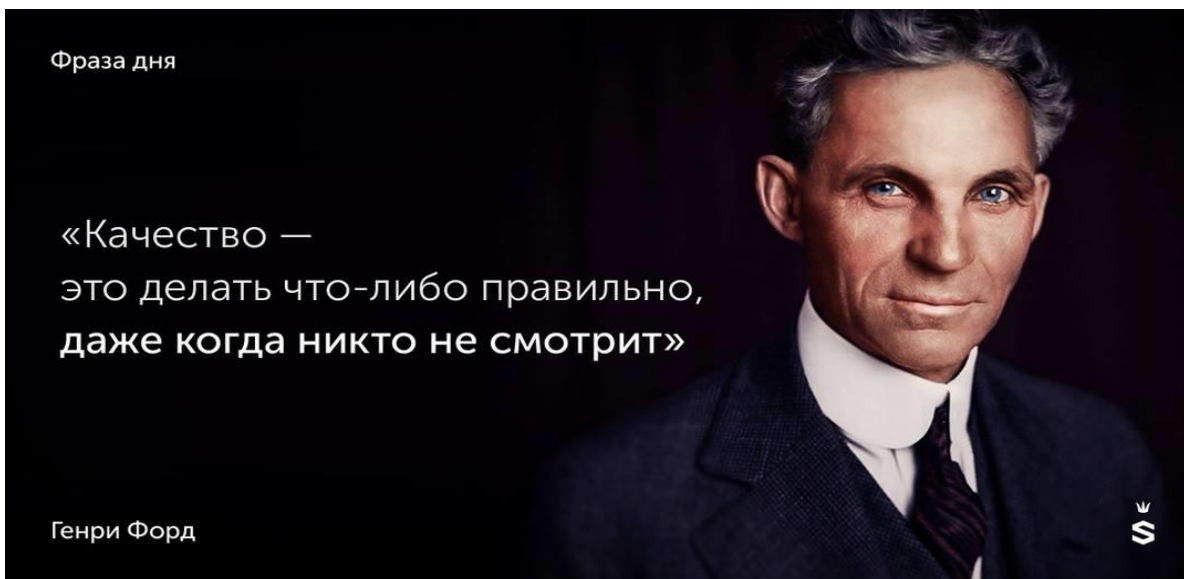
Как достичь того равновесия, которое удержало бы клиента и заставило его прислушаться именно к нашему экспертному мнению, довериться нашим результатам и обратиться к нам, даже если стоимость нашей работы не самая низкая на рынке?

Завоевание лояльности клиента путем завышения рыночной стоимости объекта оценки или минимизации стоимости выполненной работы – не самый правильный и не самый легкий путь. В первом случае оценщику грозят разбирательства с принимающей работу стороной, а в случае минимизации стоимости работ по оценке (демпинг – по-простому говоря) оценщик должен понимать, что он создает прецедент, который в дальнейшем может повлиять на стоимость иных работ по оценке, а также стать одним из векторов, способствующих обесцениванию оценочных услуг в целом на рынке.

Качество

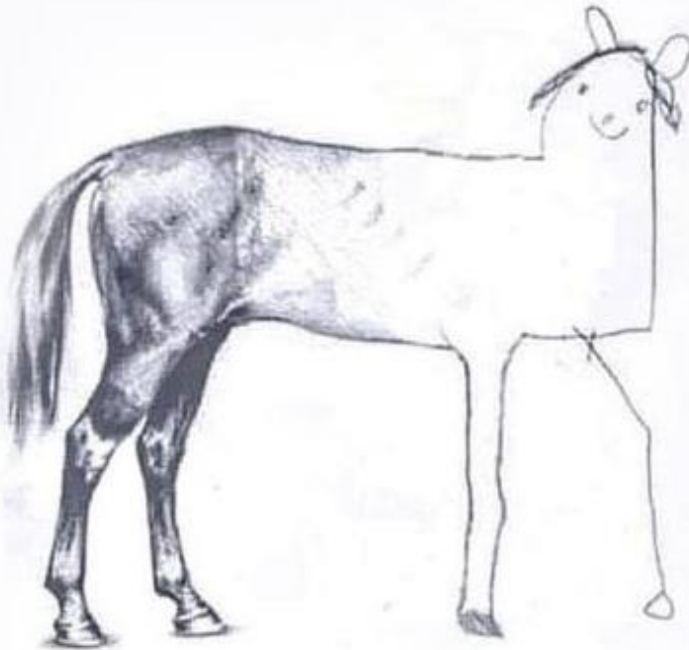
Номер один в списке преимуществ – это качество.

Качество нашей с Вами работы должно быть безупречно – это ДОГМА!



Казалось бы, это так банально и просто –
сделать качественный продукт...

Примеры, когда страдает качество



Не все помнят о том, что любая работа или услуга состоит из мелочей, мелочей из которых складывается мнение клиента о компании и о продукте

1. Когда клиент попросил доделать
2. Клиент проводит тендер, основное условие которого максимальная стоимость объекта оценки
3. Непрофессионализм (низкая квалификация) оценщика
4. Субъективность мнения оценщика в маленьких компаниях
5. «Многостаночность», разнонаправленность оценщика
6. Игнорирование мелочей

Лестница ожиданий клиента

Все знают, что работа должна быть сделана строго по законодательству и в срок, указанный в договоре... Мир вокруг нас очень быстро меняется и трансформируется – и то, что было уникально вчера, сегодня уже очень быстро устаревает. То же самое происходит с услугами по оценке – как оказывается, сегодня, чтобы привлечь и удержать клиента, уже недостаточно просто сделать отчет об оценке и передать его заказчику.



Большинство компаний находятся на нулевом уровне

Что мы можем сделать, чтобы достичь уровня «АХ!»



На самом деле, нужно включить фантазию, не ограничиваясь машинальным выполнением работы по оценке. Необходимо понять и преподнести, чем мы можем быть полезны клиенту помимо оценки.

Базовые принципы

- ▶ отличайся от других - предложи клиенту то, чего не предлагают другие компании
- ▶ узнай о клиенте все до встречи с ним
- ▶ что клиенту даст работа с тобой (в чем его выгода)?
- ▶ выполняй свои обещания
- ▶ будь внимателен ко всему, что говорит клиент, умей слушать и проникаться
- ▶ не делай грамматических ошибок в документах и письмах
- ▶ умей работать с возражениями и ошибками

ИТОГ

Повышение стандартов качества оказываемых услуг – залог успешного развития отрасли. Ведь на сегодняшний день мало быть таким, как все, необходимо выгодно отличаться и повышать уровень качества оказываемых услуг.

Спасибо за внимание!

Адрес: ул. Жуковского, д. 11А
220007, г. Минск
Республика Беларусь

Тел./факс: +375 17 317 04 77
+375 17 317 04 78

Сайт: www.centrocenki.by

Е-mail: info@centrocenki.by

ЦЕНТР ОЦЕНКИ