

rcsc Российский Совет
Торговых Центров

Миссия Российского Совета Торговых Центров – способствовать становлению, продвижению, совершенствованию торговых центров на российском рынке.



- Тематические секции
- Международные туры по торговой недвижимости
- Школа профессионального развития
- Рейтинг торговых центров
- Классификация торговых центров
- Участие в выставках
- Отраслевые печатные издания
- Экспертная поддержка



SHOPPING CENTER MANAGER'S CONGRESS

Коммуникации лидера. Секреты общения с клиентами, подрядчиками и инвесторами

г. Москва, 25 – 27 мая 2016 года

Управление торговым центром предусматривает

- ✓ Взаимодействие с посетителями
- ✓ Взаимодействие с арендаторами
- ✓ Взаимодействие с подрядчиками и поставщиками
- ✓ Взаимодействие с надзорными и контролирующими органами
- ✓ Взаимодействие с собственниками (инвесторами)

А существуют ли, в принципе, секреты общения и/или универсальные инструменты для успешного управления торговым центром?

Работа с посетителями

Основные цели и задачи:

- ✓ Формирование лояльности к торговому центру
- ✓ Формирование (выращивание) своего клиента
- ✓ Формирование правильной среды

Работа с посетителями

Инструменты управления:

- ✓ Стойка информации
- ✓ Книга отзывов и предложений, памятки покупателю
- ✓ Живой контакт с персоналом служб
- ✓ Сайт, сервисы и навигация

Секретное оружие и суперметоды:

- ✓ Доступность и открытость
- ✓ Внимательность
- ✓ Лояльность
- ✓ Оперативность в принятии решения
- ✓ Справедливость

Работа с арендаторами

Основные направления взаимодействия:

- ✓ Поиск соответствующего арендатора
- ✓ Подготовка, согласование и подписание договора аренды
- ✓ Сопровождение отделочных работ
- ✓ Организация заселения
- ✓ Координация текущей деятельности
- ✓ Предоставление услуг
- ✓ Организация выселения



Работа с арендаторами

Инструменты управления:

- ✓ Договор аренды
- ✓ Правила Внутреннего Распорядка
- ✓ Руководство по Дизайну и Отделке Помещений



Работа с арендаторами

Основное секретное оружие:

- ✓ Доступность и открытость
- ✓ Понимание бизнеса арендатора
- ✓ Оперативность в принятии решения
- ✓ Внимательность
- ✓ Требовательность
- ✓ Справедливость
- ✓ Системность



Работа с подрядчиками

Основные направления взаимодействия:

- ✓ Выполнение подрядчиком запланированных работ в срок, в полном объеме и с надлежащим качеством

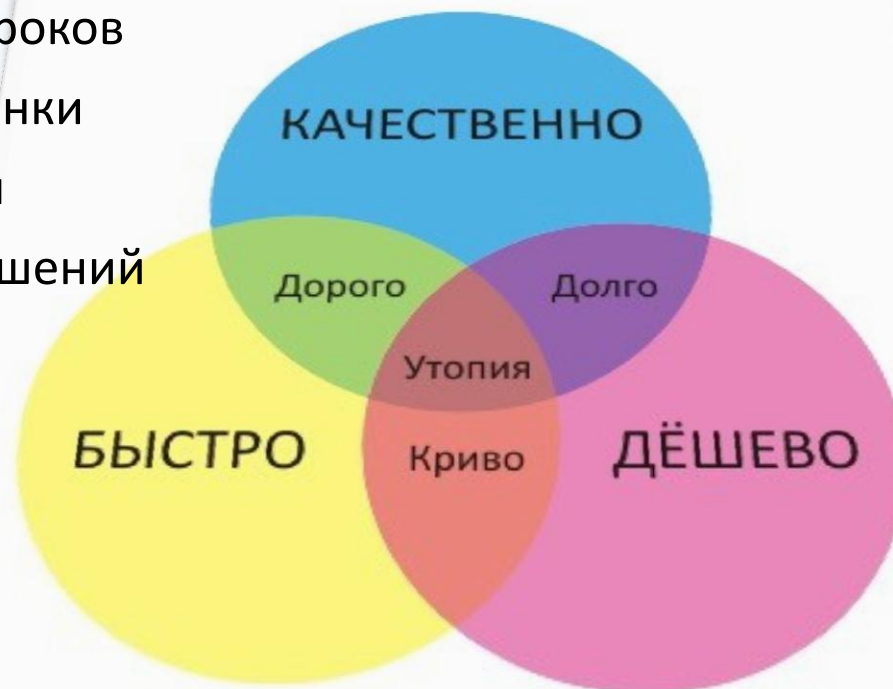
Инструменты управления:

- ✓ Правильный договор
- ✓ Тендерные процедуры
- ✓ Банковская гарантия на аванс
- ✓ Отложенный платеж

Работа с подрядчиками

Технология успеха:

- ✓ Разумность в постановке задач
- ✓ Трезвая оценка стоимости и сроков
- ✓ Единообразии в подходах оценки
- ✓ Создание условий для работы
- ✓ Оперативность в принятии решений
- ✓ Назначение ответственных
- ✓ Требовательность
- ✓ Справедливость
- ✓ Технология кнута и пряника



Работа с собственником (инвестором)

Основные направления взаимодействия:

- ✓ Facility Management
- ✓ Property Management
- ✓ Asset Management

Программа взаимодействия с собственником (инвестором) определяется пониманием ситуации на рынке коммерческой недвижимости в целом и перспективой развития конкретного объекта в частности

Работа с собственником (инвестором)

Учитываемые факторы и обстоятельства:

- ✓ Понимание задач, стоящих перед собственником (инвестором)
- ✓ Понимание специфики бизнеса собственника (инвестора)
- ✓ Возможности собственника (инвестора) - время, деньги, желание
- ✓ Техническая сложность/уникальность объектов и их количество
- ✓ Широта и глубина возможной (допустимой) интеграции в проект
- ✓ Понимание рынка и трезвая оценка своих возможностей

Заключение

Никаких секретных методов нет и быть не может. За каждым успехом или провалом того или иного проекта стоят обычные люди со своими преимуществами и недостатками, поэтому при решении любых вопросов всегда надо помнить простую истину:
не компании работают с компаниями, а люди работают с людьми...