



**PRO
GRESS**

АНТИКРИЗИСНЫЕ
КОММУНИКАЦИИ



FMC

FACILITY
MANAGEMENT
COMMUNICATION

Новый проект группы компаний PROGRESS



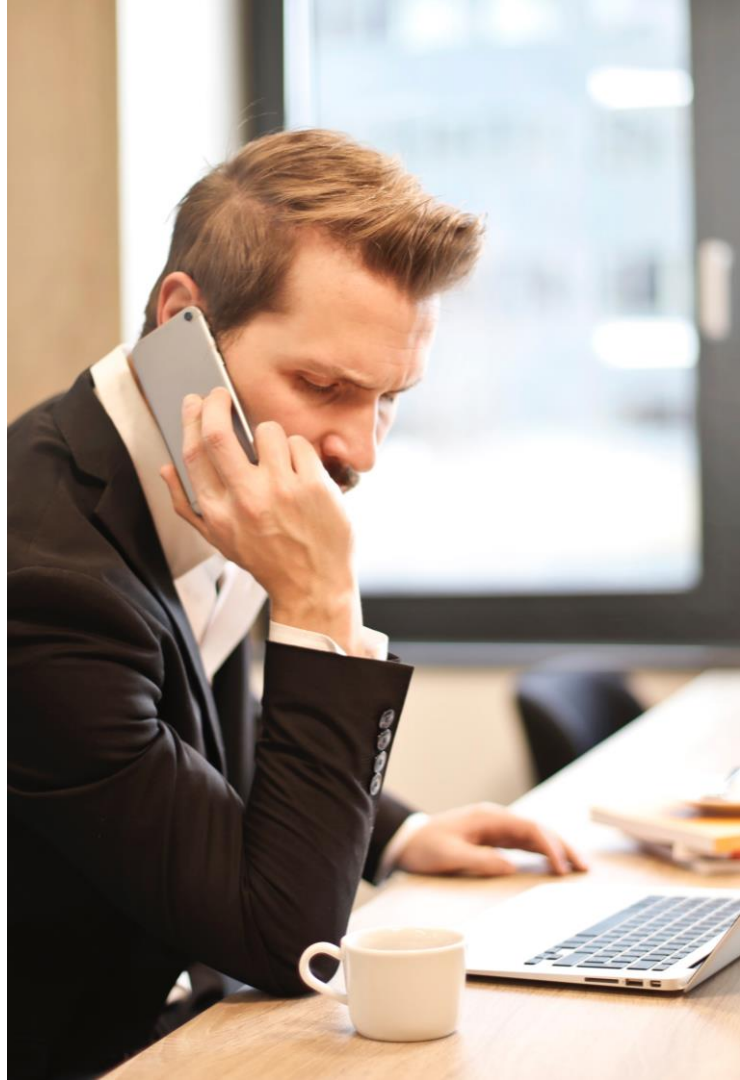
Проблематика

Сегодня существуют тысячи управляющих компаний и каждая из них обладает своим набором проблем. Недовольство жителей является объединяющей проблемой всех УК. Большинство жителей придерживается мнения, что УК бездействуют во многих вопросах. К тому же, УК не обладают стандартизированными инструментами управления своим имиджем и налаживания коммуникации с жителями.

УК тратят колоссальные средства на решение внеплановых проблем. Например, крупная УК получила штраф в размере 300 000 рублей за фотографию пробегающей у забора мыши.

Показатели:

- Оборот рынка составляет ~ **2,9 трлн рублей**;
- Только в Москве и МО **более 1700 УК**. По России – **десятки тысяч**;
- **90%** УК являются мелкими/не большими, имеющими жилой фонд меньше 0,5 млн м². - менее 500 тысяч м²;
- **Более 90%** жителей МКД по России недовольны действиями и деятельностью УК.



Проблематика

Основными источниками дохода управляющей компании являются:

- Платежи за услуги по управлению в составе платежей за жилое помещение и коммунальные услуги;
- «Экономия подрядчика»;
- Дополнительные платежи жильцов за услуги, не включенные в перечень стандартных по содержанию и ремонту;
- Комиссия в случае сдачи в аренду общего имущества собственников помещений;
- Пени, штрафы собственников и нанимателей просрочки в оплате ЖКУ.

При этом никто не задумывается над тем, что правильная коммуникация с жителями приводит к сокращению затрат и издержек УК.





Основные аспекты недовольства жителей

1. УК ничего не делает.

Как правило это не соответствует действительности, т.к. существуют органы надзора и бездействие УК может привести к уголовному преследованию

Возможное решение проблемы – детальный анализ тарифа УК/анализ производимых работ, относящихся к зоне ответственности УК.

2. УК воруют.

Частное замечание, вытекающее из первого пункта.

Возможное решение проблемы – полная прозрачность доходов и расходов (open book) + регулярная отчетность наложенная на тариф. Только через тариф приходит понимание качества обслуживания. Вывод из тени дополнительных доходов через привлечение советов домов.

3. Отсутствие обратной связи.

Возможное решение проблемы – прямые диалоги с жителями + использование современных каналов связи + живое общение.

4. Ошибки в начислениях/воруют на ресурсах.

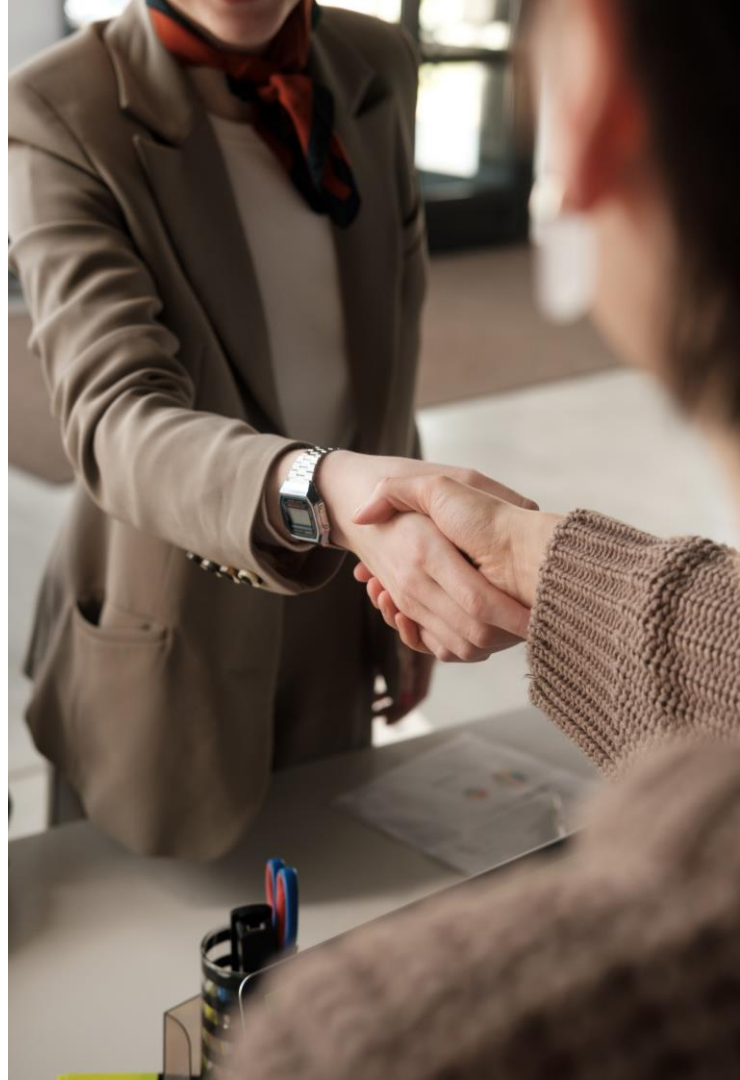
Возможное решение проблемы – переход на прямые договоры между жителем и РСО. Использование средств третьих лиц в интересах УК - уголовное преступление.





Концепция

- FMC – первое агентство, опыт команды которого включает в себя как многолетнюю работу в руководстве управляющих компаний, так и экспертизу в сфере антикризисных коммуникаций.
- FMC выступает в роли медиатора между жителями и управляющими компаниями, не вставая ни на чью сторону, агентство помогает решать любые возникающие споры и разногласия.



Основатели FMC



Денис Троценко

- Профессиональный руководитель по эксплуатации и управлению любым типом и классностью коммерческой и жилой недвижимости, инфраструктур зданий и сооружений, инженерных коммуникаций, а также отделочных и строительных работ.
- Проповедует систематический подход к вопросам оценки рисков и финансовому анализу.
- Общий стаж в эксплуатации и управлении объектами недвижимости более 22 лет.



Дмитрий Солопов

- Известный медиа-менеджер, создатель «Коммерсант ФМ» и «Бизнес ФМ».
- Трижды лауреат Премии «Медиа-Менеджер России», лауреат Премии Правительства Российской Федерации в области средств массовой информации.
- Входит в ТОП-10 лучших директоров и департаментов по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям в России «TOP-COMM-2015».
- С 2019 года – член Ассоциации компаний-консультантов в области связей с общественностью (АКОС).

Инструментарий

- Формирование системы поддержания коммуникации с жителями и организация полноценной обратной связи;
- Формирование репутации УК перед государственными органами:
 - Тесное взаимодействие с управами районов;
 - Тесное взаимодействие с префектурами округов;
 - Взаимодействие с жилищной инспекцией.
- Разрешение конфликтов разного уровня сложности между жителями и УК;
- Формирование имиджа самой УК и ее руководства в информационном пространстве (материалы в специализированных изданиях, проведение мероприятий и т.д.);
- Разработка стратегии коммуникации с жителями – сокращение уровня недоверия, диалог с населением и прямая линия коммуникации с выводами для государственных органов;





Инструментарий

- Формирование качественных групп в социальных сетях с упором на информирование жителей о деятельности УК (VK, Telegram и т.д.);
- Формирование рейтингов качества УК на рынке при помощи независимых экспертов и игроков рынка;
- Поддержка программ лояльности УК;
- Помощь в определении агентов влияния;
- Оказание услуг по обходчикам для проведения общего собрания собственников;
- Контроль исполнения требований, предъявляемых жилищной инспекцией к содержанию МКД
- Модерирование онлайн-голосований через «Твой выбор» и «Твой город».





Чем мы отличаемся от других

Услуги	ФМС	РосКвартал	ИнфоКрафт ЖКХ 365	Умное ЖКХ
Формирование системы поддержания коммуникации с жителями и организация полноценной обратной связи	+	-	-	+
Работа с органами исполнительной власти в сфере ЖКХ	+	-	-	-
Публикации в профильных Telegram-каналах и СМИ	+	-	-	-
Формирование имиджа самой УК и ее руководства в информационном пространстве	+	+	-	-
Разрешение конфликтов разного уровня сложности между жильцами и УК	+	-	-	-
Формирование качественных групп в социальных сетях с упором на информирование жителей о деятельности УК	+	-	-	-
Разработка скриптов для взаимодействия с жителями (для колл-центра, сотрудников на местах и т.д.)	+	+	-	-
CRM-система	-	-	+	+
Создание и разработка сайта УК/мобильной версии сайта/приложения	-	+	+	+





Форматы работы



Пакет Lite

Решение локального конфликта между жителями и УК на одном объекте.

Инструментарий:

- Изучаем тарифы и себестоимость работ УК;
- Проводим анализ проблем;
- Подготавливаем рекомендации для УК по решению конкретного вопроса и его реализации;
- Разрабатываем и реализуем коммуникационный план:
 - Разрабатываем коммуникационные тезисы;
 - Работаем с жителями офлайн;
 - Работаем с группами в мессенджерах и соц. сетях;
 - Организуем публикации в профильных Telegram-каналах.





Пакет Gold

Комплексное взаимодействие с жителями на одном объекте УК.

Инструментарий:

- Проводим анализ проблем;
- Изучаем существующие тарифы, себестоимость работ и качество их выполнения УК;
- Определяем реальные и мнимые конфликты, а также выявляем причины недовольств жителей;
- Корректируем и (при необходимости) создаем группы в социальных сетях и чатах в мессенджерах с жильцами;
- Выстраиваем планомерную коммуникацию с жителями жилого комплекса;
- Выявляем лидеров мнений на объекте и работаем с ними;
- Берём на себя роль медиатора в претензионной работе с застройщиком;
- Помогаем сформировать советы домов и обеспечить с ними тесное взаимодействие;
- Контролируем исполнения требований, предъявляемых жилищной инспекцией к содержанию МКД;
- Работаем с органами исполнительной власти в сфере ЖКХ.





Пакет Premium

Комплексное взаимодействие с жителями на нескольких объектах УК.

Инструментарий:

- Анализируем ситуации вокруг объектов УК;
- Подготавливаем общую коммуникационную концепцию;
- Формируем репутацию УК с помощью поддержания коммуникаций с жителями и госорганами;
- Разрешаем конфликты разных уровней сложности;
- Формируем имидж самой УК и ее руководства в информационном пространстве (материалы в специализированных изданиях, проведение мероприятий и т.д.)
- Определяем агентов влияния на мнение большинства в объектах УК;
- Оказываем услуги по обходчикам для проведения ОСС;
- Создаем анонимный (или не анонимный) канал связи для жителей объектов УК;
- Разрабатываем скрипты для взаимодействия с жителями (для колл-центра, сотрудников на местах и т.д.);
- Берём на себя роль медиатора в претензионной работе с застройщиком;
- Помогаем сформировать советы домов и обеспечить с ними тесное взаимодействие;
- Контролируем исполнения требований, предъявляемых жилинспекцией к содержанию МКД;
- Работаем с органами исполнительной власти в сфере ЖКХ.





О группе компаний PROGRESS

ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ БИЗНЕСА, ГОСУДАРСТВА И НКО

АНТИКРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Полный комплекс услуг, решающий любые кризисные ситуации

УПРАВЛЕНИЕ ЦИФРОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ

Системная работа по созданию и изменению репутации в Интернете

КОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Весь спектр коммуникационных услуг для бизнеса и органов государственной власти

ИНФЛЮЭНС-МАРКЕТИНГ

Привлечение лидеров мнений для продвижения товаров, услуг, повестки

СОЦИАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ

Комплексная поддержка социальных активностей бизнеса, государства и НКО

27

лет на рынке

свыше

500 000 000

рублей оборота в 2021 г.

входим в



ТОП-15

по обороту среди коммуникационных агентств в России в 2022 г.



PRO GRESS

ДОСТУПНО ПО ВСЕЙ РОССИИ

+7 925 362 5481

ОФИС В МОСКВЕ

ул. Мясницкая, 24/7, стр.1, оф.104А.

ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ

d.trotsenko@fmcom.ru

