

## Отчет за магистърски стаж в “Прайд пропърти сървисис” ЕООД

### **1. Представяне на компанията и на нейната дейност**

„Прайд пропърти сървисис” е създадена през 2004 г. и с времето се превръща в утвърдена компания, което предоставя услуги по управление и отдаване под наем на имоти. Компанията работи в три различни сфери на бизнеса, всяка със свой собствен екип от специалисти.



Отдел „управление на собствеността” е отговорен за управлението на имотите на своите клиенти, като услугите включват редовни проверки, плащания на сметки, градинарство, счетоводство, строителни услуги и др.

Отдел „наеми” е отговорен за отдаване под наем на недвижимите имоти на клиенти на фирмата, както и за намирането на подходящ ваканционен имот под наем за почивка на море.

Успехът на „Прайд пропърти сървисис” се дължи на осигуряването на възможно най-доброто обслужване на собственици и гости, както и на изграждането на отлична репутация с подкрепата на своите клиенти.

Новият отдел „продажба на имоти” е формиран в отговор на честите запитвания, особено за отдаване под наем на клиентите на фирмата.

“Прайд пропърти сървисис” ЕООД се утвърждава като компания, която предоставя специализирани услуги в сферата на покупко-продажбата на недвижими имоти, отдаване под наем и управление на недвижимости, търсене на имоти според индивидуалните нужди на клиента и предоставяне на цялостно консултиране за процеса на инвестиране в недвижими имоти.

Едноличен собственик и управител на компанията е Дийн Пентикост. Фирмата е със седалище в гр. Варна и с представителство в Лондон. Служителите на фирмата са 20 души, всичките с отлично владеене на английски език. „Прайд пропърти сървисис” ЕООД работи изцяло с чуждестранни клиенти, 95 % от които са британски граждани. За това свидетелства и корпоративния сайт на компанията, който е разработен само на английски език. По-голямата част от чуждестранните клиенти закупуват недвижим имот в България с инвестиционна цел – за отдаване под наем или с цел препродажба. Поради това, услугите които предоставя компанията, са насочени изцяло за удовлетворяване на техните нужди.

### ***1.1. Управление на имоти /пропърти мениджмънт/***

Услугите, свързани с управлението на имота, са основополагащи за „Прайд пропърти сървисис”. По време на проведения стаж имах възможността да се запозная с цялостния процес по наблюдение и поддръжка на имотите и осъзнах, че за всеки собственик на имот е изключително важно да е сигурен, че в негово отсъствие се полагат правилните грижи за собствеността. За това, екипът на компанията от отдел „Управление на имоти” има една цел: да помогне на чуждестранните купувачи да се възползват максимално от българския си дом. „Прайд пропърти сървисис” е сред първите компании, създадени за предоставяне на специализирани услуги в сферата на управлението на недвижими имоти в България, като за последните десет години екипът е натрупал ненадминат опит в работата с „бюрократичните пречки” в страната. Компанията разполага с опитен, грижовен екип от български и британски служители и доказана мрежа от специалисти. Собственикът на компанията гордо заявява: „Нашата услуга за домашна грижа е единствена по рода си!” Основна част от мисията на фирмата е предоставяне на правилни грижи за всеки инвестиционен имот. За целта, екипът осъществява редовни инспекции на недвижимите имоти на своите клиенти.

Важно и успокояващо за всеки собственик е да знае, че специалистите на компанията ще следят отблизо неговата българска собственост и ще го информират бързо за всички нови или потенциални проблеми. Това е изключително важно, тъй като повечето застрахователни компании в България се съгласяват да застраховат само имоти, които са редовно инспектирани, и като цяло, застрахователните претенции трябва да бъдат подадени в рамките на 30 дни от всеки инцидент. Месечните проверки на собствеността и отчетите от извършените инспекции се извършват от обучен персонал, който прави щателна проверка на всички вътрешни и външни площи на имота. На всяка месечна проверка, екипът инспектира състоянието на имота и го сравнява с предишния доклад за проверка и направените снимки, като се описват всички нови или развиващи се проблеми. Специализираният екип следи и за строителни дефекти, които има вероятност да доведат до бързо влошаване в бъдеще, като например повредена изолация, недостатъчен дренаж на основите, некачествено поставени керемиди и така нататък.

Ако са необходими каквито и да било мерки за ремонт или превантивни действия, докладите на екипа правят препоръки, като се предоставят и конкретни ценови оферти от доказани фирми. След това екипът съблюдава цялостния процес на извършения ремонт, за да се увери, че всичко е изпълнено висококачествено, според желанието на клиента, преди да направи плащане от негово име.

По време на проверките, също така, се отбелязват показанията на консумираните вода и електрическа енергия, тъй като те трябва да бъдат предоставяни на регулярна основа, за да се даде възможност сметките да бъдат правилно начислявани и плащани.

Посещавайки и проверявайки всеки имот, екипът се надява да гарантира приятен и безпроблемен престой на собственика, на неговите близки или наематели.

Пакетът за управление на български имоти предлага всички основни услуги, необходими, за да се гарантира, че имотът ще запази своето състояние и, че финансовите и правни задължения на собственика ще бъдат изпълнени. Компанията е официален „ключодържател” и извършва индивидуална проверка на имота всеки месец, след което предоставя писмен доклад на собственика по електронната поща. Услугите за управление и поддръжка, включени в стандартния пакет на компанията са както следва:

- ❖ Проверка на сигурността на всички врати, прозорци и алармена система;
- ❖ Следене за поява на влага, мухъл или паразити (отвътре и отвън);
- ❖ Проветряване на имота;
- ❖ Проверка за течове, пукнатини и повреди;
- ❖ Тестване на бойлер, климатици, електрически уреди и осветление;
- ❖ Поливане на стайните растения и растенията на двора.

За цялостното обслужване на имота, специалистите създават банкова сметка за всеки клиент, за да извършват всички плащания за сметките на имота. Допълнително, компанията може да представлява клиентите при сключване на договори с кабелни, интернет оператори и застрахователни компании.

„Прайд пропърти сървисис” предлага и много допълващи услуги на своите клиенти като:

- ❖ Изграждане и поддръжка на басейни;
- ❖ Поддръжка на градини и озеленяване;
- ❖ Обзавеждане, декориране и довършителни работи;
- ❖ Пълно менажиране на проекти за реновиране;
- ❖ Счетоводно обслужване на български дружества (това се налага, тъй като всеки чуждестранен собственик на земя трябва да регистрира българска фирма, от чието име закупува земята);

- ❖ Застраховане;
- ❖ Правни въпроси;
- ❖ Услуги по доставка и преместване.

“Прайд пропърти сървисис” ЕООД работи в тясно сътрудничество с редица професионални градинари, персонал по поддръжка и надеждни строители в страната.

### ***1.2. Отдаване под наем на ваканционни имоти***

Отговорният екип не просто се ангажира да резервира ваканционен имот за своите клиенти, а предоставя всички основни услуги, които са необходими за пълното наслаждаване по време на почивката в България от началото до края:

- ❖ трансфери до и от летище Варна до мястото за почивка;
- ❖ почистване преди пристигане на клиента;
- ❖ осигуряване на чисти кърпи и спално бельо;
- ❖ регистрация на престоя на клиента с местните власти;
- ❖ полезна туристическа информация;
- ❖ номер за спешни повиквания по всяко време на денонощието при необходимост от оказване на помощ;
- ❖ безплатна услуга за резервация на кола под наем, екскурзии и застраховане.

### ***1.3 Продажба/отдаване под наем на недвижими имоти***

#### **1) Продажба на недвижим имот:**

Екипът от специалисти в областта на продажбата на недвижими имоти оперира в североизточна България. „Прайд пропърти сървисис” предлага всякакви видове имоти: инвестиционни парцели,



къщи, вили, апартаменти и дори възможност за закупуване „на зелено”. Компанията предлага и специални услуги за строителни предприемачи като управление на имоти и услуги по отдаване под наем за купувачите.

Брандът на компанията „Pride Rentals” привлича много нови посетители, които търсят да закупят имот в България, и затова компанията има значително предимство преди други агенции, които не предлагат такива услуги. Голяма част от клиентите на „Прайд пропърти сървисис” са приятели и роднини на съществуващи клиенти, които са доволни от услугите на компанията. За да предложи за продажба своя имот, всеки продавач трябва да предостави следната информация по електронен път:

- ❖ Тип на имота – къща, апартамент, земя и т.н.;
- ❖ Най-близък град до имота;
- ❖ Точно местоположение, име на селото и т.н.;
- ❖ Брой етажи;
- ❖ Площ – обща жилищна площ и площ на парцела;
- ❖ Цена – искана цена от продавача в GB Pounds, Euro или US Dollars;
- ❖ Описание на имота – изисква се подробно описание на имота и неговите съоръжения.

Тъй като процесът на продажба на имот изисква няколко идвания с цел предоставяне на документация и полагане на подписи, при желание от страна на клиента, екипът на „Прайд пропърти сървисис” може да осигури цялата необходима документация и консултации относно процедурите с помощта на адвокати, което позволява да се завърши всичко от името на клиента. Екипът се стреми да предостави най-доброто обслужване на своите клиенти и да направи всичко по възможно най-лесния за клиента начин.

## 2) Отдаване под наем на имот

Секцията за „Имоти под наем” на Pride Property Services е най-голяма база данни с напълно управлявани ваканционни имоти за средната и северна част на българското Черноморие. За по-добро позициониране на имота, компанията предлага на своите клиенти „рекламен пакет”, който включва реклами в най-добрите сайтове за ваканционен дом под наем в

България, както и във вестници и списания, публикувани в Обединеното кралство и в чужбина.

### 3) Асистиране за получаване на ипотечен кредит:

Компанията работи с някои от най-големите кредитори в България и Великобритания, за да предложи избор от ипотечи при най-добрите условия за клиента. „Прайд пропърти сървисис” асистира за подготовката и предоставяне на пълната документация за покупка на недвижим имот срещу ипотека.

„Прайд пропърти сървисис” прави годишен план на дейността си на база на направените анализи и прогнози за пазара на недвижими имоти и тенденциите му за развитие. За да увеличи своята ефективност и за да отговори адекватно на потребностите на клиентите, екипът на компанията се е специализирал в отделните сегменти на пазара за недвижими имоти. В агенцията са обособени отдел наеми, отдел управление на имоти, отдел продажби. Увеличаването на продажбите е свързано с доброто познаване на пазара – определяне на адекватните ценови нива и адекватното представяне на имотите. За тази цел се провежда вътрешно фирмено обучение.

„Прайд пропърти сървисис” акцентира на взаимоотношенията си с клиенти и контрагенти - персонално отношение към всеки клиент и внимание към всеки детайл и етап от процеса на покупко-продажбата и последващото управление на собствеността.

Отношението към всеки клиент е строго индивидуално и подчинено на особеностите на всеки единичен казус, който практиката налага. Компетентността и професионалното познаване на пазара на недвижими имоти по сегменти е задължително условие, към което се стреми екипът на фирмата.

Целта на екипа на „Прайд пропърти сървисис” е да окаже максимално съдействие на клиента в търсенето на подходящия недвижим

имот, както и оказването на професионално консултиране относно цялостния процес на покупка, отдаване под наем, управление и продажба на конкретния недвижим имот. Крайната цел е да бъдат удовлетворени изискванията и интересите както на продавачите от една страна, така и на наемателите и купувачите от друга страна.

Няколко са нещата, характерни за работата на „Прайд пропърти сървисис“:

- ❖ Интелигентно персонално обслужване на клиентите: клиентите ще се почувстват удобно и спокойно, защото желанието на екипа е да помогне за реализиране на целите на своите клиенти, а не да ги подтикне към сделка;
- ❖ Консултантите на компанията ще представят имота, представляващ интерес за клиента, като посочат неговите плюсове и минуси и го запознаят с тенденциите на пазара.
- ❖ Друг важен приоритет е максималната сигурност на клиентите. Всички документи за собственост се проверяват от адвокатите на компанията. Изготвят се необходимите справки за тежести и възбрани. Клиентът чувства пълна и компетентна юридическа и всякаква друга подкрепа до самия край на сделката.
- ❖ „Прайд пропърти сървисис“ винаги стои зад интересите на своите клиенти. Безпристрастните съвети и консултациите, които дава екипът са единствено и само в полза на клиента. Фирмата работи, за да защитава правата и интересите на своите клиенти.

Фирмата предоставя високотехнологично информационно обслужване. „Прайд пропърти сървисис“ извършва рекламна дейност в специализирани печатни издания – списания и вестници, както и във водещите портали и специализирани сайтове за недвижими имоти във Варна и областта, както и в международни сайтове и портали.

За да разшири своя кръг от клиенти, екипът на компанията участва

в международни изложения и семинари за недвижими имоти в Англия..

Опитът на компанията, задълбоченото познаване на пазара и иновативният подход, водят до оптимални решения в сферата на недвижимите имоти. Екипът стои плътно до всеки клиент - от началото до края на всеки проект, с основната цел да добави стойност към проекта и да осигури успешното му реализиране.

Благодарение на широките си контакти зад граница, доброто познаване на местния пазар за недвижими имоти и политиката, изцяло насочена към задоволяване на нуждите и потребностите на клиента, „Прайд пропърти сървисис” се е утвърдила и продължава успешно да развива своята дейност.

## **2. Участие в дейността на компанията.**

По време на проведения стаж в компанията имах възможност да се запозная отблизо с цялостната дейност на „Прайд пропърти сървисис”.

Участвах в инспекция на къща в с.Бенковски, Варненско, собственост на англичани. Собственикът е поверил цялостната поддръжка и управление на имота на компанията. Къщата се използва сезонно, най-вече през пролетта или летните месеци. При посещението бе направен пълен оглед на имота, на базата на който съставихме подробен доклад. Забелязахме, че едната водопроводна тръба е спукана, което може да причини наводнение. Веднага сигнализирахме на собственика в Англия за възникналия проблем и се свързахме с водопроводчик за отстраняване на повредата.

Имах възможност да се запозная и със спецификата на процеса на покупко-продажба на недвижим имот. Представителите на „Прайд пропърти сървисис” от Лондон се обадиха във връзка с интерес на англичанин да закупи апартамент с морска панорама във Варна или к.к. Златни пясъци. Селектирахме и изпратихме подходящи оферти на

клиента. Той прояви сериозен интерес към един апартамент и 2 седмици по-късно пристигна, за да го види. Междувременно трябваше да организираме целия престой на клиента – трансфер от летището, резервация и настаняване в хотел, организиране на оглед. Когато видя апартамента, клиентът реши да го купи. Апартаментът бе в комплекс от затворен тип и се продаваше с идеална част от земята. За това, трябваше да подготвим всички необходими документи за регистрация на компания в България, от името на която клиента да закупи имота. За да стопираме имота от продажба, клиентът плати капаро. Клиентът нямаше възможност да чака за подготовката на всички необходими документи за изповядване на сделката. За това изготвихме генерално пълномощно и г-н Пентикост бе упълномощен да представлява клиента при покупката на имота. Направи ми впечатление, че клиентът има пълно доверие в екипа. Оказа се, че е приятел на вече стар клиент на „Прайд пропърти сървисис“. След покупката на имота, той подписа договор и за пълно управление на ваканционния си имот.

Почти всички апартаменти, които се закупуват от англичани, впоследствие се отдават под наем. По време на стажа ми, една англичанка, собственичка на двустаен апартамент в центъра на Варна се обади, че иска да отдадем имота ѝ дългосрочно под наем. Апартаментът бе ново строителство, завършен „до ключ“, необзаведен. Клиентката искаше да го обзаведем напълно и да го предлагаме като „люксов апартамент“ под наем с висока наемна цена. За целта се свързахме с производител на мебели, с който фирмата работи от години. Направихме оглед за да се вземат необходимите размери. От мебелната фирма изготвиха проект. Трудното бе, че собственичката на апартамента не е в страната и цялата кореспонденция и обяснения се водеха по скайп и по имейл. След като най-накрая собственичката одобри проекта и цената, започна изработката на мебелите. Междувременно, трябваше да се погрижим да изберем всички

необходими ел. уреди и допълнителни аксесоари. След приключване на мебелирането, колегите щяха да започнат да го предлагат в сайта в секцията „имоти под наем“, както и в специализирани печатни издания. За съжаление, стажът ми приключи преди да завършим обзавеждането на апартамента.

Важна част от работата ми по време на стажа в „Прайд пропърти сървисис“ бе формирането на офертната цена на обектите на недвижимата собственост.

Важна част от дейността на агенциите за недвижими имоти е определянето на офертната наемна или продажна цена. Нейната стойност трябва да бъде фиксирана така, че да защитава интересите както на продавача/наемодателя, така и на потенциалния купувач/наемател. Същевременно определянето на офертната цена изисква добро познаване и системно анализиране на пазара за недвижими имоти по отделни сегменти. Не винаги офертната цена е пазарната цена, т.е. цената на която ще се изповяда една сделка, но нейното правилно определяне е решаващо за получаване на добра възвръщаемост от имота.

Формирането на офертната цена на обектите на недвижимата собственост се влияе от множество обективни и субективни фактори. На пазара въздействат множество обективни фактори, които се променят сравнително бавно - инфлация, ниво на лихвения процент, конюнктурни особености, политически микроклимат, нормативна уредба, касаеща застрояването, предназначението и използването на имотите. Относително постоянни са и факторите, характеризиращи текущите разходи по недвижимата собственост /данъци, наеми, консумативни и експлоатационни разходи. Конкретните градоустройствени и технико – икономически характеристики на недвижимия имот имат важно значение при определяне на неговата офертна цена. Тя се влияе и от елементите, подобряващи експлоатацията и функционалността /ТЕЦ, газификация,

охрана и др./.. Така например при определяне на офертната цена на апартамент, водещи показатели са: местоположение, състояние на сградата, година на построяване, конструкцията, големина, етаж, изложение, състояние на жилището /ново, след ремонт, за освежаване, за основен ремонт/, наличие на допълнителни екстри. По отношение на постройките важни за цената са още видът на строителството и на строителни конструкции и материали, както и комуникационните връзки. Цената на имотите се влияе и от редица субективни фактори като доходи и предпочитания на населението, анализи и коментари в публичните медии и др.

За основни критерии при определяне на цената на недвижимия имот обаче могат да се считат два основни критерия – местоположението и инфраструктурата.

Всички тези особености се отразяват при формиране на офертната цена на обектите на недвижима собственост и се отчитат от брокерите-консултанти в „Прайд пропърти сървисис“.

Задачата ми бе да определя такава офертна цена на недвижимия имот, така че всеки участник да получи най-добри условия по сделката, като заедно с това направи офертата действително съобразена със съществуващото търсене и предлагане на конкретни имоти и максимално близка до пазарната стойност на имота. Купувачите не биха искали да платят по-скъпо имот от текущите пазарни цени, а продавачите желаят да получат максимална цена

За да разполага с голямо разнообразие от имоти, обхващащи всички сегменти от пазара, екипът на „Прайд пропърти сървисис“ от отдел „продажби“ и „имоти под наем“ използва следните методи за придобиване на обекти на недвижима собственост:

- Интернет маркетинг – портали, сайтове за безплатни обяви, корпоративни сайтове на други агенции за недвижими имоти.

- Специализирани печатни издания – вестник Позвънете, списание Варненски имоти, списание Имот днес и др.
- Имоти, предлагани от клиенти на агенцията или от познати.
- Оферти на колеги от други агенции за недвижими имоти на базата на съвместно сътрудничество.
- Търсене на обекти „на място“.

Управлението на продажбите на обекти на недвижима собственост е сложен и комплексен процес, който изисква добри маркетингови и мениджърски способности и е свързан със следните дейности:

- реклама в Интернет – публикуване на оферти в корпоративния сайт на агенцията, в безплатни и платени портали и сайтове за имоти. По този начин се генерират голям брой запитвания от потенциални купувачи. В днешното информационно общество голяма част от продажбите на недвижими имоти са в резултат на добра реклама във виртуалното пространство.
- реклама в специализирани печатни издания
- сътрудничество с български и чуждестранни компании за недвижими имоти – професионалните партньори са добър източник на потенциални клиенти.

От изключително важно значение е начина, по който ще се представи обекта на недвижимата собственост за да бъде атрактивен и конкурентен на пазара.

Като цяло разбрах, че работата с чуждестранни клиенти с коопериране на действията с чуждестранни партньори, е още по-отговорна и натоварваща. Изискват се много комуникативни умения и отлични ниво на владеене на работния език. Клиентите изискват мигновена реакция, вземането на бързи и правилни решения в различни ситуации, способност за договаряне и водене на преговори. Клиентите на компанията поверяват

имуществото си в ръцете на специалистите, като с това им оказват пълно доверие.

Работата в подобна компания е изключително динамична и интересна, като дава възможност за контакти с различни лица и институции: собственици и управители на агенции за недвижими имоти, собственици на строителни предприятия, брокери, банкови консултанти, нотариуси, адвокати, административни служители, рекламни служители в печатни и електронни издания