

«Главная награда — довольные жители»

Два года назад на уфимский рынок недвижимости вышла федеральная девелоперская компания «Талан». Первый объект компании в Уфе, «Квартал Энтузиастов», получил не только положительные отзывы горожан, но и признание профессионального сообщества. На очереди — новые проекты, в том числе и принципиально новая для Уфы концепция жилого дома в стиле лофт. Директор филиала «Талан» в Уфе Наталья Прыткова рассказала об итогах прошедшего года, планах на будущее, а также о некоторых особенностях работы на рынке недвижимости новостроек.

■ Наталья Владимировна, с какими итогами «Талан» завершает 2018 год?

Год у нас выдался очень продуктивным. Этим летом в Уфе мы сдали свой первый дом в «Квартале Энтузиастов», это стало знаковым событием для нашей компании. В доме более 550 квартир и коммерческих помещений. На данный момент дом уже заселен, коммерческие площади практически полностью освоены.

Еще одним значимым событием стало приобретение нового земельного участка — площадка на территории бывшей кондитерской фабрики «Конди». Сейчас мы находимся в активной стадии проектирования: решили очень детально подойти к этому вопросу, поскольку сама идея жилого комплекса является инновационной как для компании «Талан», так и для всего рынка жилой недвижимости. Мы выяснили, что реновация промышленного здания в жилой дом проводится впервые в Приволжском федеральном округе, да и в целом по России такие проекты можно пересчитать по пальцам.

■ Расскажите подробнее об этом проекте. В чем главная изюминка нового жилого комплекса?

Это будет жилье класса «Комфорт+», очень интересные квартиры в стиле лофт с высотой потолков 4,7 метра, с возможностью размещения антресольного этажа для дополнительного обустройства, например, кабинета или спальни. Мы очень долго думали над каждой планировкой,

потому что у промышленных зданий есть свои особенности: большой разбег колонн, нестандартная глубина здания, поэтому все планировочные решения прорабатываются очень тщательно. Над проектом работает московская компания АЕСОМ, входящая в топ-5 крупнейших проектировщиков России, в настоящее время архитекторы внимательно продумывают все нюансы.

Жилье в стиле лофт будет очень просторным — площадь однокомнатных квартир от 60 квадратных метров. Это связано с тем, что конфигурация здания не позволяет делать маленькие пространства. При высоте потолков в 4,7 метра маленькая студия кажется тоннелем. Мы пытались достраивать стены из гипсокартона, чтобы представить, как это будет выглядеть вживую, и поняли, что даже однокомнатные квартиры здесь не могут быть меньше 60 кв.м. В то же время мы проектируем и большие апартаменты — максимальная площадь квартиры будет 130 квадратов.

Кроме реновации здания фабрики, на территории «Конди» мы построим пять высотных домов, от 13 до 30 этажей. В каждом из них будет свой подземный паркинг с возможностью подняться на лифте на свой этаж. Как всегда, очень большое внимание уделяем благоустройству дворового пространства: хотим сделать двор интересным, креативным.

Плановые сроки получения разрешения на строительство — первый квартал 2019 года, соответственно, во втором



квартале мы начнем застройку и объявим старт продаж. Завершить этот проект мы планируем в течение трех лет.

■ Первый дом в «Квартале Энтузиастов» был сдан летом 2018 года, какие отзывы вы получили от своих первых новоселов?

В компании «Талан» регулярно проводятся замеры индекса NPS, индекса лояльности. После сдачи дома мы всегда нанимаем независимое аналитическое агентство, которое проводит опрос жильцов и оценивает индекс удовлетворенности покупателей и их готовность рекомендовать нашу компанию и наши объекты. Система мотивации и KPI многих наших сотрудников, которые участвовали в процессе строительства и передачи жилья покупателям, привязаны именно к полученному результату.

По результатам исследования мы получили очень полезную информацию, конечно, есть как положительные, так и отрицательные отзывы. Естественно, что в первую очередь нас интересуют недостатки, чтобы знать, над чем работать. Вопросы в анкете задаются заведомо неудобные, чтобы получить максимально развернутый ответ. Например, «С чем у вас возникли проблемы, когда вы заехали в квартиру?» — тут вообще не предполагается однозначное «Мне все нравится». И люди начинают вспоминать хотя бы какие-то мелочи.

По результатам опроса 78% жителей поставили нам 10 баллов из 10. Это очень высокий результат. Конечно, у нас бывают гарантийные случаи, но мы стараемся их эффективно решать. Мы стремимся максимально удовлетворить ожидания своих покупателей и устранить все замечания до мелочей, такой подход для уфимского рынка новостроек пока больше новшество, чем правило.

К управлению и обслуживанию первым домом в «Квартале Энтузиастов» приступила новая для Уфы управляющая компания, которую мы создали на базе платформы екатеринбургской «Лиги ЖКХ». Принципы работы «Лиги ЖКХ» основываются на стремлении изменить российский рынок жилищно-коммунального хозяйства, поднять на новый уровень качество услуг. Их ноу-хау — это открытость и цифровизация. Для каждого дома открывается свой расчетный счет, и любой житель, посетив сайт «Лига ЖКХ» и выбрав адрес «Энтузиастов, 16», может увидеть абсолютно все платежи в режиме онлайн: сколько денежных средств поступило на счет, куда и на что израсходованы, какой в данный момент остаток на счете. Строгий учет ведется по каждой статье расходов, и это может проверить любой желающий. Заявку в управляющую компанию можно подать как через сайт, так и через мобильное приложение, и в режиме онлайн отслеживать статус ее выполнения, как она отрабатывается, кому передана и когда будет исполнена.

Мы очень переживали, отдавая дом в руки управляющей компании, ведь в «Квартале Энтузиастов» авторское благоустройство двора, дизайнерские холлы, высокий уровень отделки мест общего пользования, и нам было важно со-



ЖК «КВАРТАЛ ЭНТУЗИАСТОВ»