евременного перевода всех операционных процессов, и особенно связанных с покупкой жилья, в онлайн. Как отмечает Юрий Ильин, «ПИК» уже давно оцифровал все продажи и сервисы. «Если люди хотят купить квартиру, кладовую или машиноместо, оплатив покупку картой в режиме онлайн, такая возможность тоже есть. При этом они экономят на комиссии при переводе денежных средств. В нынешних условиях мы видим особый интерес покупателей к онлайн-сделкам. Например, всего за две недели мы зафиксировали в Новороссийске девять сделок с оплатой квартир банковской картой на нашем сайте»,— говорит господин Ильин.

По словам Андрея Шадрина, когда был объявлен режим карантина, «Инсити» пришлось остановить все виды работ на объектах и отправить подрядчиков и ИТР домой. В настоящий момент, когда удалось решить все вопросы с разрешительными документами и соблюсти повышенные санитарные требования на объектах, фирма может работать в полную силу. «Конечно, сейчас есть сложности с покупкой и доставкой материалов для стройки, но со временем многие фирмы-поставщики решат все вопросы и смогут выполнять договорные обязательства в полной мере»,— говорит собеседник „ЭР“.

ИПОТЕКА ПОДОРОЖАЛА Представители строительной отрасли отмечают, что большинство банков в сложившейся ситуации предоставляют кредитные каникулы по действующим ипотечным кредитам. Для этого, по их словам, заемщику надо обратиться непосредственно в финансовое учреждение, выдавшее кредит. Но поскольку процент обращающихся пока невелик, невозможно сказать, насколько охотно идут банки на такие отсрочки.

«В любом случае, если действительно дольщик может подтвердить уменьшение дохода из-за пандемии, мы рекомендуем писать заявление в банк. Все это время мы точно так же работаем с банками, как и до карантина. Собственный ипотечный брокер нашей компании консультирует клиентов, подбирает наиболее выгодную финансовую программу кредитования, составляет список необходимых документов. Для подачи заявки на одобрение кредита покупателю нужно запросить у работодателя только два документа: сканы трудовой книжки и справки о доходах. Это ни у кого не вызывает трудностей. Специалист отправляет документы в банк, и через один — три дня приходит ответ. По сути, это тот же самый механизм, который работает уже несколько лет»,— говорит Мария Заика.

При этом ставки, по ее словам, действительно изменились: ипотека подросла в среднем на 0,3–0,5%.

АЖИОТАЖА НЕ ВИДНО Застройщики не считают, что в связи с пандемией на рынке недвижимости виден какой-то ажиотаж. Рынок, по их словам, сам по себе стабилен. «Ажиотаж, паника — это не те советчики, которых надо слушать при выборе квартиры. Под влиянием эмоций обычно принимаются поспешные решения: вас может заманить огромная скидка, а вот что квартира неликвидная, вы можете в спешке и не заметить. Или, желая сохранить пусть небольшую, но все-таки накопленную сумму, можно решиться на квартиру в очень удаленном районе, в котором не захотите жить в дальнейшем, а продать или сдать ее будет невероятно сложно»,— говорит Мария Заика.

Наталья Попова отмечает, что в отделах продаж ГК «Европея» конверсия увеличилась на 30%. Заметен повышенный спрос на загородную недвижимость — участки ИЖС и дома.

Повышение цен на недвижимость в Краснодаре наблюдается регулярно уже на протяжении нескольких лет, отмечают представители отрасли. Стабильный спрос на жилье в кубанской столице в последние месяцы не стал исключением. Повышение интереса к покупке недвижимости отмечается с конца марта и в апреле, утверждают представители «Инсити». Заявок на консультации менеджеров стало значительно больше. «Но вот сами сделки заключаются последние недели достаточно редко: люди откладывают серьезную покупку на период после карантина и самоизоляции. Все повышения цен, которые произошли в нашей компании в последнее время, были плановыми и не связаны с кризисными явлениями»,— говорит Андрей Шадрин.

Аналитики прогнозируют, что к концу текущего года рынок первичного, а затем и вторичного жилья может войти в состояние кризиса из-за снижения покупательской способности граждан, роста ипотечных ставок и просроченной ипотечной задолженности и, как следствие, массового выставления на продажу залоговых квартир заемщиков. Так, к примеру, директор федерального риелторского агентства «Этажи» в Краснодаре Вадим Камалов, предполагает, что рынок недвижимости в России ждут очень тяжелые времена, поскольку банки массово поднимают ипотечную ставку и у людей стремительно падает уровень дохода. А это значит, по разным данным, что к концу текущего года огромное количество заложенных в ипотеку квартир может быть выставлено на продажу, поскольку люди не смогут осуществлять ежемесячные платежи. По его словам, выставленные на продажу залоговые квартиры будут дешевле, чем аналогичное жилье у застройщика, что обрушит в первую очередь рынок новостроек, а затем и рынок вторичного жилья.

«Спасением от такого сценария может стать снижение Центробанком ставки рефинансирования хотя бы до 4%, а также перспектива массового снятия средств с банковских депозитов (в условиях их грядущего обложения налогом) и вложения денег в недвижимость»,— резюмирует директор краснодарских «Этажей». 24 апреля ЦБ снизил ключевую ставку до 5,5%.

Изменения есть, и они будут, констатирует Мария Заика. Однако, по ее словам, насколько значительны станут эти колебания, утверждать не возьмется никто. «Начиная строительство новых объектов, мы просчитываем все сценарии развития экономики. Главное в бизнесе — стабильные партнеры, например проектное финансирование. Сейчас большинство объектов будут реализовываться с использованием эскроу, что тоже дает уверенность и покупателям и застройщикам в безопасности сделок. Кроме того, недвижимость — это самый надежный способ инвестиций. Спрос никогда не падает настолько, чтобы завести в кризис одну из самых стабильных сфер экономики. Пересмотр нашей финансовой модели возможен только в сегменте „бизнес-класс“ в сторону увеличения стоимости квадратного метра»,— резюмирует спикер.

ПРЕЛЕСТИ УДАЛЕНКИ Влияние кризиса на строительную отрасль, по мнению аналитиков, зависит от того, насколько дальновидно конкретный застройщик управлял компанией в «мирное» время. К примеру, по словам управляющего партнера «Манн, Черемных и Партнеры» Ивана Черемных, если бизнес забюрократизирован, решения принимаются медленно и затягиваются, вряд ли он сможет оперативно реагировать на изменения в новой реальности. Эксперт считает, что для эффективной работы в условиях кризиса важно, чтобы у девелопера были правильно выстроены бизнес-процессы на уровне базовых настроек и надстроек в управлении коммерческим блоком. В частности, базовыми настройками являются управление исходя из объективных данных, ключевые показатели эффективности по департаментам, управление динамическим ценообразованием и равномерным выбытием лотов с максимальной прибылью, а в продажах — внедрение и корректное ведение CRM.

«Нужно регулярно обучать менеджеров технологиям продаж (модель „город-квартира“, презентация по свойствам-преимуществам-выгодам), отработке звонка, проведению встреч, системе работы с холодными, теплыми и горячими лидами. При этом инструменты маркетинга для продаж должны быть проработаны, проекты упакованы, а система лидогенерации работать с использованием сквозной аналитики. В HR: текучесть кадров меньше 20%, сотрудники вовлечены в работу и чувствуют свою причастность к делу, система мотивации привязана к результатам работы, прозрачна, понятна, справедлива»,— говорит господин Черемных.

Также, по его словам, должны быть надстройки. Это управленческие онлайн-дашборды, удаленная регистрация сделок, дистанционные форматы коммуникаций с клиентами — виртуальные туры, видеоотчеты в режиме онлайн, электронные каталоги, онлайн-планерки, внедрение правил дистанционной коммуникации и системы управления задачами в онлайн.

«Если в компании нет ни базовых настроек, ни надстроек, понятно, что разработать их за один день сейчас не получится, а значит, сделки во время режима самоизоляции неизбежно „просядут“. Часто встречаем у московских девелоперов интересную картину: надстройки выполнены „с горкой“, а вот базовые настройки отсутствуют. В этом случае результатов можно не ждать: надстройки — это просто „форма“, в которую нужно перевести содержание базовых настроек»,— рассказывает эксперт.

СОХРАНИТЬ ЛЮБОЙ ЦЕНОЙ По мнению экспертов, в связи со сложившейся ситуацией есть и хорошая новость. Если руководство строительной компании решительно настроено взять ситуацию под контроль, можно довольно быстро и комплексно „прокачать“ все бизнес-процессы с учетом новых условий: вывести офис на аутсорс, оперативно обучить персонал, сохранить результативность команды, перестроить систему мотивации и управления, проработать ценообразование и усилить бренд.

Пока говорить о задержках сдачи домов в эксплуатацию рано, считают аналитики. Кроме того, МФЦ, Росреестр и ключевые банки после недолгого процесса отладки оказывают услуги онлайн, и в большинстве регионов уже без перебоев. Из-за снижения уровня доходов ожидается уменьшение числа покупателей, а значит, конкуренция будет острее. И это новый вызов для тех девелоперов, кто хочет остаться на рынке. На кону не столько сроки сдачи проектов, сколько выживание бизнеса в целом.

Кроме того, сейчас эксперт «Манн, Черемных и Партнеры» видит предпосылки к росту стоимости жилья, поскольку стоимость материалов уже начинает расти. «На девелоперов упали дополнительные расходы в связи с режимом самоизоляции. Но, учитывая снижение покупательской способности, они будут искать резервы для уменьшения стоимости лотов. И искать их будут в собственной марже. Если девелоперам Москвы и Питера это еще, может, удастся, то региональным застройщикам в сегментах стандарт и комфорт просто некуда снижать цены: они и так в большинстве своем работали на грани рентабельности. Те девелоперы, что решатся на падение, будут работать в убыток»,— говорит Иван Черемных. ■

ФОТО: АЛЕКСАНДР КОРОКОВ

ЗАДЕРЖКИ СДАЧИ ДОМОВ ИЗ-ЗА РЕЖИМА ИЗОЛЯЦИИ ВОЗМОЖНЫ, НО ИХ МАСШТАБЫ ПОКА НЕЯСНЫ

К КОНЦУ ГОДА ОГРОМНОЕ КОЛИЧЕСТВО ЗАЛОЖЕННЫХ В ИПОТЕКУ КВАРТИР МОЖЕТ БЫТЬ ВЫСТАВЛЕНО НА ПРОДАЖУ, ПОСКОЛЬКУ ЛЮДИ НЕ СМОГУТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ПЛАТЕЖИ