

# Комитет по работе с потребителями

## Руководство



**Председатель:**  
**М.А. Федотова**



**Руководитель рабочей группы по направлению «Финансовые институты»:** **Ф.Ф. Спиридонов**



**Руководитель рабочей группы по направлению «Инвестиционные компании, строительство, девелопмент»:**  
**Я.В. Кузина**



**Руководитель рабочей группы по направлению «Государственные организации»:**  
**А.В. Верхозина**



**Руководитель рабочей группы по направлению «Нефтегазовая отрасль»:**  
**М.М. Долматов**  
**Заместитель: А.Н. Панин**

Основной вектор деятельности Комитета по работе с потребителями – это помощь клиентам в выборе оптимального оценщика среди участников СМАО.

Уже сегодня клиент всегда может получить актуальную информацию об оценщиках, участвующих в Партнерстве. На официальном сайте ассоциации [www.smao.ru](http://www.smao.ru) в открытом доступе размещены реестры участников СМАО. Созданный Комитет продолжит работу по ведению базы оценщиков, участвующих в Партнерстве, но ввиду того, что сегодня информационное поле перенасыщено предложениями оценочных услуг, одного ведения базы юридических и физических лиц, оказывающих оценочные услуги, недостаточно. Важно грамотно позиционировать как СМАО, так и каждого его участника. Клиент должен быть уверен в своем выборе оценщика.

22 января текущего года на первом заседании Комитета перед его членами уже была поставлена задача разработать для потребителей оценочных услуг эффективную систему поиска наиболее оптимального исполнителя их заказа. Для этого в ближайшее время

им предстоит провести мониторинг потребностей клиентов, сформулировать в доступной для потребителей форме конкурентные преимущества участников СМАО, подготовить соответствующий презентационный материал, ориентированный на потребителя, выработать технологию информирования клиентов о мероприятиях Партнерства. Система контроля и сертификации членов СМАО, а также совместная с Комитетом по образованию подготовка и обучение специалистов оценочных компаний и независимых оценщиков послужат для потребителей гарантией абсолютного качества услуг и минимального риска. В планах Комитета по работе с потребителями на 2008 год значится разработка этой системы, которая в перспективе выведет понятие «Сертификат качества СМАО» в ряд основных критериев при выборе клиентом исполнителя оценочных услуг.

Но помощь потребителям со стороны СМАО не ограничивается только поиском оценщика. Эффективное взаимодействие с клиентами заключается и в оперативном разрешении спорных вопросов, помогать решать которые будет созданный Комитет.



**Руководитель рабочей группы по направлению «Транспорт»:**  
Н.В. Волович



**Руководитель рабочей группы по направлению «Энергетика»:**  
А.П. Смирнов



**Руководитель рабочей группы по направлению «Телекоммуникации»:**  
И.В. Мунерман



**Руководитель рабочей группы по направлению «Консультационные услуги»:**  
В.С. Белый

## Информация о Комитете:

### Цель:

Эффективное взаимодействие заказчиков и исполнителей (оценщиков) через продвижение членов СМАО и помощь потребителям оценочных услуг.

### Выдержки из регламента работы Комитета:

#### Задачи:

- продвижение СМАО как бренда, его отличительных особенностей, качественных черт;
- взаимодействие с потребителями и оказание им помощи в возникающих вопросах;
- продвижение членов СМАО, включая юридических лиц и специалистов.

#### Функции:

- формирование конкурентных преимуществ Партнерства;
- мониторинг потребностей заказчиков, формирование продуктов, услуг Партнерств, типовых предложений;
- информирование о мероприятиях;
- ведение базы данных (реестра) по членам Партнерства;
- разработка системы контроля качества и сертификации членов совместно с другими комитетами с целью ее дальнейшего продвижения потребителям и отстаивание своей позиции по обеспечению должного уровня и гарантии качества для минимизации рисков потребителей;
- проведение образовательных мероприятий (совместно с Комитетом по образованию) и мероприятий PR – уровня по направлениям работы с потребителями;
- разработка информационного и презентационного материала, ориентированного на потребителя.

### Направления деятельности на ближайшее время:

- взаимодействие с другими комитетами СМАО, формирование согласованной позиции;
- создание рабочих групп в рамках Комитета с разбивкой по отраслям;
- сбор информации, анализ и формирование потребностей потребителей и членов Партнерства;
- разработка плана мероприятий в рамках Комитета.