

# Дом — это не место, а состояние души спокойно ли у вас на душе?

Кто не мечтает окружить себя настоящим комфортом? Найти идеальный дом — уютный коттедж, окруженный зеленью и садами, или солнечную квартиру в самом центре — с таким видом из окон, что дух захватывает от невозможной красоты. Просыпаться на шелковых простынях, вдыхать аромат свежесрезанных цветов. Надеть простое, но изящное платье, спускаться к завтраку в столовую, где уже сервирован стол, а в белоснежном фарфоре и искрящемся стекле дожидается заботливо приготовленный завтрак. Принимать гостей в элегантно обставленной гостиной, заставляющей восхищенно вскидывать брови даже самых искушенных. Отправляться в долгий круиз, нимало не заботясь о домашнем хозяйстве — зная, что по возвращении найдете все в идеальном порядке.

Сказка, скажете вы? Безусловно. Вот только сказка, ставшая реальностью. Как воплотить ее в жизнь, откуда берутся такие дома и сложно ли воплощать мечты — читайте в нашей беседе с настоящими волшебницами домашнего очага: генеральным директором агентства элитной недвижимости CENTURY 21 Elvert Collection Людмилой Якушиной и руководителем компании «Домашняя история» Натальей Каменской.

— Чем ваши компании отличаются от подобных?

**Л.Я.:** Хотя мы занимаемся элитным сегментом, приобретать недвижимость в котором могут только люди с определенным достатком, все наши клиенты очень различны. Одни твердо знают, что хотят купить и в каком районе. Другие не могут сформулировать свои желания: нужна ли квартира с ремонтом или без, с охраняемой территорией — или без нее, но зато ближе к метро... К таким клиентам нужен особый подход. Кроме того, необходимо помнить, что большинство людей такого статуса амбициозны, знают себе цену и умеют считать деньги. Комфорт играет в их жизни ключевую роль: никто не хочет покупать квартиру где-нибудь в Печатниках или Жулебино, все предпочитают селиться поближе к Золотой миле. Наша задача — найти общий язык с каждым клиентом с учетом его пожеланий и особенностей, обеспечить взаимопонимание между участниками сделки и сделать это по возможности с максимальным комфортом для всех. К сожалению, мало кто из риелторов сейчас действительно учитывает все эти нюансы в работе.

**Н.К.:** Может, это и прозвучит высокопарно, но сервиса, подобного нашему, в России пока еще не существует. Мы — первая компания, оказывающая услуги по консалтингу в области ведения домашнего хозяйства. Есть фирмы, которые занимаются декором и дизайном помещений, есть те, что специализируются на подборе или обучении персонала, есть те, что организуют



Наталья Каменская, генеральный директор компании «Домашняя история», — первой консалтинговой компании в области ведения домашнего хозяйства

праздники. Мы же решили создать компанию, которая занимается домом в целом, со всеми его радостями и заботами.

— Наталья, а как родилась эта идея?

**Н.К.:** Мы давно подошли к требованию высоких стандартов во всех областях нашей жизни: образование, имидж, сервис... Дом не стал исключением в этом списке.

Наши клиенты много путешествуют, останавливаются в фешенебельных отелях, бывают в гостях в лучших домах Европы и Америки, привыкли к высокому уровню сервиса. Они владельцы больших красивых домов с широким штатом персонала, обширными участками. А всем этим нужно

■ Компании Людмилы и Натальи специализируются на элитном сегменте рынка.



Людмила Якушина, генеральный директор CENTURY 21 Elvert Collection



«Домашняя история» знает, как придать исключительную атмосферу любому событию

управлять. Год от года растет количество семей, которые уделяют все большее внимание организации собственного быта во всех нюансах и деталях.

У меня у самой большой дом и много друзей с похожим образом жизни. Я не понаслышке знаю, с какими сложностями приходится сталкиваться, стоя у руля большого хозяйства. Мне всегда было интересно наблюдать хорошо организованный сервис в гостях у друзей в Италии, Франции, Англии или бутик-отелях по всему миру. Я подмечала все хорошее, ценное, а потом воплощала это у себя в доме, советовала знакомым. Информация собиралась по крупицам, потом появилось желание масштаба, желание помочь как можно большему количеству семей в создании домашнего комфорта.

Комфорт как стиль жизни



— Кто они — ваши клиенты?

**Н.К.:** С нашим клиентом очень интересно работать! Потому что это человек требовательный и искушенный, знающий жизнь с ее лучших сторон. Каждый раз нам задается высокая планка, которой необходимо соответствовать. Ты не можешь быть «не в теме», твои знания всегда должны быть актуальны. Нужно быть в курсе новых и интересных тенденций, нововведений, если хотите, моды на ведение домашнего хозяйства.

— Какие именно услуги вы предлагаете клиентам?

**Л.Я.:** Сервис начинается с телефонного звонка. Следующая ступень — порог нашего офиса и элитно-комфортное обслуживание в его стенах. Затем — максимально грамотное и быстрое составление всех необходимых документов. Клиентам такого уровня необходимо сразу же показать, что они попали к профессионалам своего дела. Когда все документы готовы, требуется грамотно представить схему сделки (наличная, безналичная, через аккредитив и т.д.). Далеко не каждое агентство недвижимости предоставляет пакет услуг «от и до», но наша компания всегда доводит дело до конца — до получения регистрационных документов из ФРС, сопровождая все-все-все.

**Н.К.:** Каждый дом, каждый клиент — это абсолютно уникальная Домашняя История. Именно поэтому нашу работу мы начинаем с тщательной диагностики, с изучения сложившихся порядков и традиций. Важно выяснить, что значит комфорт конкретно для этой семьи.

Следующий шаг — составление индивидуального пакета услуг. Это может быть подбор нового персонала или повышение квалификации уже работающего, а кто-то может просто попросить организовать в доме изысканное чаепитие в связи с визитом высоких гостей.



Самые большие проекты — оптимизация всех процессов домашнего хозяйства. В этом случае мы составляем индивидуальные инструкции для каждого сотрудника, планируем графики уборки по всем помещениям, разрабатываем положения о правилах поведения в доме, правила поведения в экстремальных ситуациях, положения о конфиденциальности — много всего, сложно все перечислить. Работа кропотливая, мелочей здесь не бывает.

По сути дела, самое большое и важное направление нашей работы — это домашний персонал и его обучение. Почему так? Потому что от грамотных или бестолковых действий работника будет зависеть получите ли вы в своем доме комфорт или его отсутствие.

Если персонал хорошо подобран именно под вашу семью — прекрасно, но это всего лишь часть большого дела. Самое главное — каждый работник должен четко понимать, что от него требуется, в какой момент и каковы стандарты качества в доме, в котором он работает. А этого можно достигнуть только правильно организованными тренингами.

Чаще всего на такие системные нововведения у наших клиентов не хватает либо времени, либо знаний, либо желаний. Поэтому своим девизом мы выбрали фразу: «Домашняя история» возьмет

на себя все заботы о вашем доме с тем, чтобы вы могли не отвлекаться от любимых дел и работы.

— **Какими же качествами должен обладать человек, стоящий во главе подобной компании?**

**Л.Я.:** Умением слушать и слышать клиента. Умением быстро сориентироваться — что из имеющегося на рынке сейчас подойдет именно этому клиенту? А для этого, конечно же, нужно этот рынок хорошо знать. Мы занимаемся самыми разными объектами: городскими, загородными, квартирами, особняками, участками, коммерческими помещениями — поэтому приходится держать в голове массу информации и мгновенно ориентироваться в ней. Что поделать: элитная компания требует элитного руководителя.

**Н.К.:** Во-первых, нужно быть хорошим психологом. Уметь выслушать клиента и уловить, что для него важно на данный момент — здесь я абсолютно согласна с Людмилой.

Наши клиенты рассказывают нам о самом ценном для них — о доме и своих пожеланиях сделать его комфортным для себя и близких. Тут не обойтись без деликатности.

Конечно же, необходимо досконально знать свое дело и постоянно приобретать новые знания. Перед тем как открыть свою компанию, я посчитала необходимым изучить ситуацию

**Вилла Пабло  
Пикассо — одно  
из предложений  
CENTURY 21 Elvert  
Collection**

Сохранить традиции  
и позаботиться  
о современных  
деталях...



как можно глубже изнутри. Для этого я прошла обучение в The London Academy at Jane Urquhart Limited в Англии. Ее основательница Джейн Урхард уже более девяти лет занимается обучением домашнего персонала для аристократических домов, элитных отелей, частных яхт и самолетов с соблюдением всех традиций, уходящих своими корнями глубоко в историю Англии. Из стен ее Академии также выходят батлеры. А кто такой батлер? Это как раз тот самый человек, который управляет абсолютно всеми процессами в домашнем хозяйстве на самом высоком уровне, первое приближенное лицо хозяина дома. Он всегда в курсе всех дел в доме:

когда забирать из ремонта лимузин, какие распоряжения дать по случаю возвращения хозяев из поездки, когда пора натирать серебро, какую еду и вино следует заказать к завтрашнему ужину и даже чем расстроена любимая кошка хозяйки.

А еще я считаю крайне важным умение зажечь в домашних работниках желание красиво служить.

Необходимо донести до персонала, насколько важна и ценна их роль в жизни семьи, где они трудятся. Научить их быть профессионалами в области сервиса значит научить с любовью и отдачей создавать комфорт и уют в самом важном для человека месте — в его доме.

— **Какие принципы вы ставите во главу работы вашей компании?**

**Н. К.:** Думаю, что назову следующие принципы базовыми: профессиональный подход, равнодушие и тщательность и, конечно же, конфиденциальность.

Мы понимаем, что люди пускают нас в святая святых — поэтому соблюдаем высочайший уровень конфиденциальности.

— **Как вышло так, что агентство недвижимости и компания по домашнему консалтингу стали работать сообща?**

**Н. К.:** Так как CENTURY 21 Elvert Collection занимается элитной недвижимостью, очевидно, что наши компании ориентированы на одну и ту же целевую аудиторию. Компания Людмилы — это начало Дома. Выбор подходящего, покупка, новые планы, надежды, новые желания. Мечта о Доме. Мы помогаем сделать мечту реальной.

С Людмилой мы познакомились случайно — думаю, нас действительно свела сама судьба. Можно сказать, что нам обоим в этом очень повезло. Мне очень приятно работать с ней — это неравнодушный человек, дотошный в мельчайших деталях, по-хорошему скрупулезный. Она очень хорошо чувствует клиента, понимает, что ему нужно, и готова горы свернуть, чтобы достичь поставленной задачи. И этим мы с ней очень похожи.

**Л. Я.:** В нашей с Натальей работе очень много общего. Я работаю с клиентами в процессе продажи или покупки загородной и городской элитной недвижимости, а «Домашняя история» в свою очередь утонченно и со вкусом создает «под ключ» все остальное. И абсолютно все индивидуально: каждый специалист в компании Натальи — хороший психолог. Сначала они внимательно слушают клиента и только после изучения его предпочтений предлагают решение. В нашем сотрудничестве нет никакой жесткой «картельности» — мы просто рекомендуем нашим клиентам друг друга как хороших специалистов. А людям нравится такое предвосхищение их возможных потребностей. Каков результат? Клиенты получают желаемое, мы с удовольствием выполняем свою работу, все довольны, — а это главное. ■



*Мы понимаем, что люди пускают нас в святая святых — поэтому соблюдаем высочайший уровень конфиденциальности.*



**ДОМАШНЯЯ ИСТОРИЯ**  
О персонале, интерьерах и торжествах

121087, Москва, Бизнес Центр,  
ул. Баркляя, 6, стр. 3, офис 507  
+7 (499) 995-01-59



Москва, Весковский тупик, 3  
[elvert@c21russia.com](mailto:elvert@c21russia.com)  
+7 (499) 978-33-82