

# RE/MAX

REALITNÍ SLUŽBY, JAKÉ SI PŘEJETE

## HISTORIE

RE/MAX, nejúspěšnější síť realitních kanceláří na světě, byla založena současným prezidentem RE/MAX Global Davem Linigerem v roce 1973 v Denveru ve státě Colorado v USA. Dnes má RE/MAX více než 116 tisíc makléřů pracujících ve více než 7,5 tisíce kanceláří ve 100 zemích světa. V České republice působí značka od roku 2005. Od té doby se realitní trh kvalitativně mění k lepšímu. Zlepšil se servis poskytovaný klientům, došlo k celkové profesionalizaci služby. Významná řada těchto změn by se neuskutečnila bez přítomnosti a nasazení společnosti RE/MAX, která nastavila pro práci realitních makléřů zcela nové podmínky. Konkurenci nakonec nezbylo než tento systém následovat a kopírovat nebo trh úplně opustit. Za posledních třináct let došlo ke změnám i ze strany zákazníků. Klienti jsou dnes vzdělanější, vědí, co od realitních společností mohou žádat, znají své nároky, mnohem více využívají služby. Větší edukace trhu byl i důvod, proč se v lednu 2015 stal RE/MAX ČR členem Asociace realitních kanceláří ČR. Společným cílem jsou zvýšení profesionality a prestiže realitních makléřů a spolupráce na přípravě nové legislativy, která bude realitní podnikání upravovat. O kvalitě služeb poskytovaných sítí RE/MAX svědčí i fakt, že po celou dobu svého působení na trhu vykazuje kontinuální růst obrátu i tržního podílu. Dokonce i během takzvané realitní krize, kdy došlo k prokazatelnému propadu realitního trhu, tržní podíl sítě RE/MAX opětovně vzrostl.



## INOVACE

Společnosti záleží na tom, aby ze spolupráce s RE/MAX profitoval každý: zákazníci, makléři, majitelé i akcionáři – to je jediná cesta k trvalému a úspěšnému růstu. Klienti RE/MAX jsou pro naši společnost vším, proto se řídíme etickým kodexem a reklamačním řádem. U RE/MAX mají zákazníci jistotu a garanci spravedlivého řešení všech případných reklamací. Jako jedna z mála společností má RE/MAX vlastní ombudsmana. Vzdělávání společně s dlouhodobou kultivací realitního trhu je pro společnost prioritou a tímto směrem jde posledních třináct let. Nabízí nejkomplexnější vzdělávací program, který je k dispozici všem profesionálům napříč realitním trhem, nejen pro síť RE/MAX. Společnost je akreditována Ministerstvem pro místní rozvoj na realizaci profesní kvalifikace „obchodník s realitami“, a je tak připravena na případné schválení nové legislativy upravující realitní podnikání, takzvaného realitního zákona.

RE/MAX také pravidelně zajišťuje workshopy a přednášky se zajímavými osobami ze zahraničí. Díky tomu mají makléři společnosti možnost načerpat inspiraci a převzít nové trendy z celého světa. Dalším příkladem úspěšné inovace jsou i aukce nemovitostí, které RE/MAX po americkém vzoru začal praktikovat již před dvěma lety. Dnes jsou nedílnou součástí firemních aktivit, a to s velkým úspěchem.

Klientům totiž přináší zásadní přidanou hodnotu a pomáhají prodat za opravdu nejlepší cenu. Dalšími inovacemi, se kterými realitní síť RE/MAX přišla v minulých letech na trh, jsou například i den otevřených dveří nebo příprava na focení, takzvaný homestaging. Obě tyto aktivity jsou dnes již hojně využívány konkurencí. V době jejich zavedení na český trh však byly jedinečné.

## HODNOTA ZNAČKY

RE/MAX dbá na to, aby byl růst generován znalostmi a profesionalitou, proto se v obchodování řídí profesionálními prodejními standardy. Makléři RE/MAX mají vysokou úroveň vzdělání zaměřenou na uspokojování potřeb zákazníků. Cíli na odborné znalosti a prodejní dovednosti s důrazem na potřeby zákazníků v oblasti nemovitostí. Makléři skládají náročné zkoušky, na jejichž základě jsou certifikováni. Kvalita služeb je také měřena samostatným indexem a neustále ověřována. Díky tomu může RE/MAX jako jediná realitní kancelář

na trhu garantovat kvalitu nabízených služeb. Index nazvaný „Barometr kvality“ hodnotí poměr všech provedených transakcí versus počet oprávněných reklamací. Výsledek 99,5 % jasně dokládá, že míra spokojenosti zákazníků společnosti je extrémně vysoká a je i důvodem, proč se k ní klienti i po letech vrací. Další nástroj, který je používán při hodnocení úrovně servisu, jsou dotazníky pro klienty. Ti dostávají pro každé provedené transakci možnost ohodnotit služby konkrétního makléře i kanceláře. Výsledky se následně projevují také v rámci webových stránek u jednotlivých makléřů, kteří tak mají maximální možnou motivaci poskytovat skutečně nejlepší možné služby.

## KOMUNIKACE A ÚSPĚCHY

Společnost RE/MAX od začátku svého působení v ČR pravidelně pracuje s marketingovým rozpočtem, u kterého je důsledně vyhodnocován dopad na cílovou skupinu. Po třináctileté zkušenosti s různými médii i druhy kampaní se nejlépe osvědčila kombinace venkovní reklamy a televizních spotů. Proto RE/MAX každoročně realizuje specializovanou kampaň vedenou zejména prostřednictvím billboardových ploch. Hlavním úkolem kampaně je zvýšit povědomí o značce, která se každoročně ověřuje. RE/MAX dlouhodobě drží podpořenou znalost značky na úrovni 93 %. Tak vysoké hodnotě napomáhá i jednotný branding všech kanceláří RE/MAX. I přesto, že se jedná o franšizu, podařilo se jim díky společnému nástroji pro přípravu marketingových předmětů dosáhnout jednotného vizuálu napříč republikou. Makléři a franšizanti mají k dispozici nástroj, který jim umožňuje jednoduše a pomoci pár



Pro vás  
pozemek 1 200 m<sup>2</sup>  
Pro ni rajská  
zahrada

T: 281 861 223

RE/MAX  
Česká republika

kliknutí vytvořit jakýkoli reklamní materiál – od vizitky až po billboard. Všichni členové sítě také mají nárok na vůz s výhradním operativním leasingem. Podmínkou však je celopolep vozu v souladu s designovým manuálem značky. I tento krok výrazně napomáhá marketingu celé sítě. Kromě těchto aktivit pracuje RE/MAX pravidelně s vlastním magazínem Resident ART, který poskytuje klientům zajímavé informace z oblasti bydlení a zároveň nabízí makléřům možnost osobní propagace.

## SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

Přestože každá kancelář RE/MAX a každý region mohou být zapojeny v jiných neziskových projektech či charitě, oficiální aktivitou organizace RE/MAX v oblasti charity je Children's Miracle Network (CMN). Makléři RE/MAX již poskytli CMN nemocnicím po celém světě miliony dolarů. RE/MAX ČR také spolupracuje s Nadací Terezy Maxové dětem. Zapojeny jsou jak jednotlivé kanceláře, tak jejich makléři. Všichni mají možnost zakoupit samolepky – „Friends of Teribear“ – a ty vylepit na své vozy a provozovny.



DAVID KRAJNÝ  
PREZIDENT RE/MAX ČR/SR

„Dejte svým zákazníkům něco navíc a udělejte to rychle, než vás někdo předběhne.“

## ZAJÍMAVOSTI

- 702 MILIONŮ – TOTO ČÍSLO PŘEDSTAVUJE HRUBÝ PROVIZNÍ OBRÁT ZA ROK 2017.
- 17 MILIARD – OKOLO TĚTO ČÁSTKY SE POHYBUJE HODNOTA PRODANÝCH NEMOVITOSTÍ V ROCE 2017.
- 1100 – NA ČESKÉM ÚZEMÍ PŮSOBÍ POD HLAVIČKOU RE/MAX VÍCE NEŽ 1100 REALITNÍCH MAKLEŘŮ.
- 9000 – V NABÍDCE RE/MAX NAJDETE V PRŮMĚRU 9000 UNIKÁTNÍCH NEMOVITOSTÍ.
- 115 – TOLIK REALITNÍCH KANCELÁŘÍ MÁ RE/MAX V ČESKÉ REPUBLICĚ.
- 30 – TOLIK KONTAKTNÍCH MÍST NAJDETE PO CELÉ ČESKÉ REPUBLICĚ.

