

A man with short dark hair, wearing a dark grey jacket and a thick yellow scarf, is smiling slightly and looking off to the side. He is holding a yellow reusable coffee cup in his right hand. The background is a blurred city street at night, with warm lights from buildings and street lamps visible. A semi-transparent grey rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the text.

ПРАКТИЧЕСКАЯ СЕССИЯ ОТ КОМПАНИИ SRV

ПРОЕКТЫ, КОТОРЫМИ УПРАВЛЯЕТ SRV

ТРЦ ОХТА МОЛЛ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ




08.2016
Открытие


140 000 м²
Общая площадь


78 000 м²
Арендопригодная площадь

ТРЦ ЖУМЧУЖНАЯ ПЛАЗА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

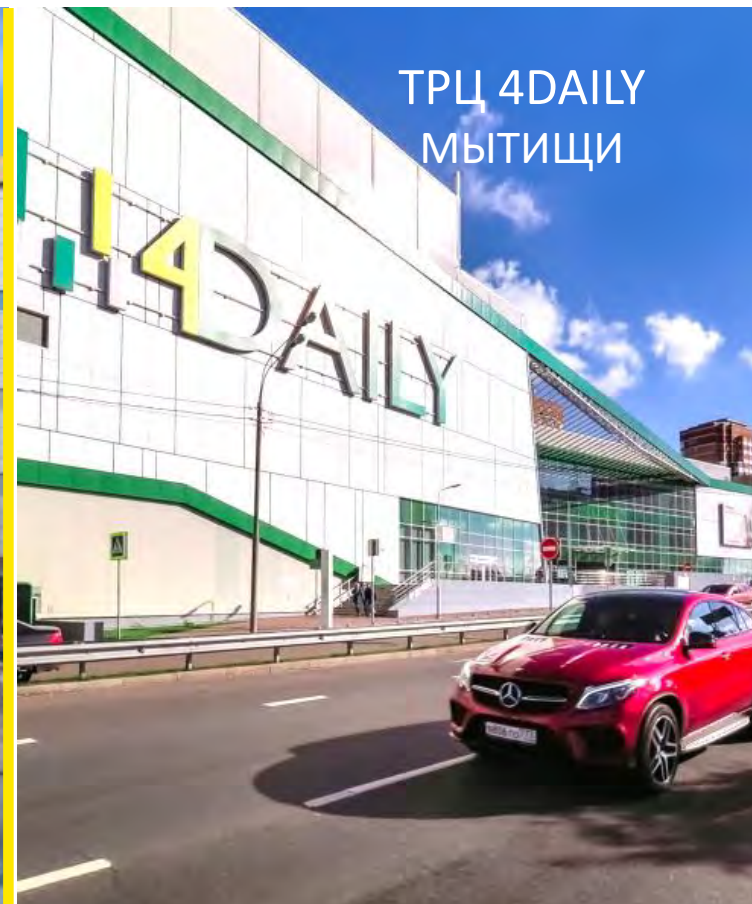



2013
Открытие


92 700 м²
Общая площадь


48 000 м²
Арендопригодная площадь

ТРЦ 4DAILY
МЫТИЩИ




2017
Открытие


52 000 м²
Общая площадь


25 500 м²
Арендопригодная площадь



SRV

ЗАПУСК НОВОГО ПРОЕКТА

**ЕКАТЕРИНА ТИМОФЕЕВА,
ДИРЕКТОР ТРЦ «ОХТА МОЛЛ»**

ТРЦ «ОХТА МОЛЛ», Санкт-Петербург

Август 2016
ОТКРЫТИЕ

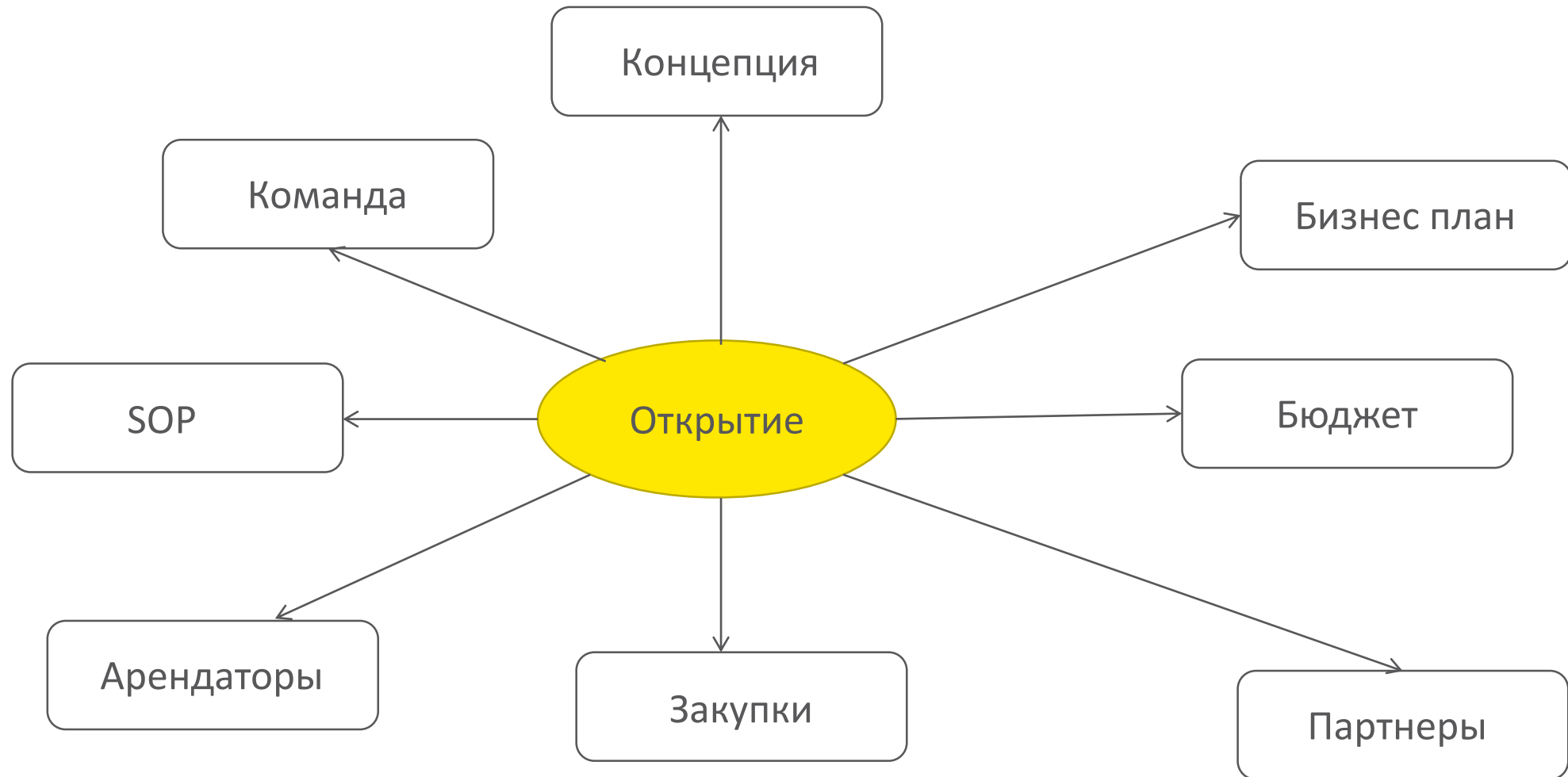
140 000 кв. м. —
общая площадь
78 000 кв. м. —
арендопригодная
площадь



Startup менеджмент

Лайфхак №1. Управляйте чек листом приоритетов

Процесс управления запуском



9/ 6/ 3/ 1 чек листы приоритетов

No	Name of project	Deadline	Dpt	Resp	Status	Comments	Dec 2015	Jan 2016	Feb 2016	Mar 2016	Apr 2016	May 2016	Jun 2016	Jul 2016	Aug 2016
	Legal														
1	Tenders														
1.	Insurance		Lawyer OM	Olga Maslennikova	ongoing										
2.	Cadastral works		Lawyer OM	Olga Maslennikova	ongoing										
3.	Garbage		Lawyer OM	Olga Maslennikova	ongoing										
4.	Ecological support		Lawyer OM	Olga Maslennikova	ongoing										
5.	Commercial measurements		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
2	Preparation Contracts and sign														
1.	Kone lifts - services contract		Lawyer OM	Olga Maslennikova	ongoing										
2.	Megaфон - DAS system		Lawyer OM	Olga Maslennikova	ongoing										
3.	Insurance		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
4.	Cadastral works		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
5.	Garbage		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
6.	Ecological support		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
7.	Internal greenery delivery		Lawyer OM	Olga Maslennikova	signing										
8.	Internal greenery services		Lawyer OM	Olga Maslennikova	signed										
9.	1 S electronic Base of documents		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
10.	Shuttle buses		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
11.	Guest services		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
12.	General building tech maintenance		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
13.	Low voltage		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
14.	Vertical transport operation (personnel)		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
15.	Chillers and funcoils tech maintenance		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
16.	Internal Cleaning Services		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
17.	External Cleaning Services		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
18.	Security Services		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
19.	External Greenery service		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
20.	Mats rental		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
21.	Pest control		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
22.	Visitors Counting system maintenance		Lawyer OM	Olga Maslennikova											
23.	Emergency group - OVD MVD		Lawyer OM	Olga Maslennikova											

Уникальность

Лайфхак №2. Создайте, если её нет



OXTA LAB

ДАБЛЕИ







Комьюнити

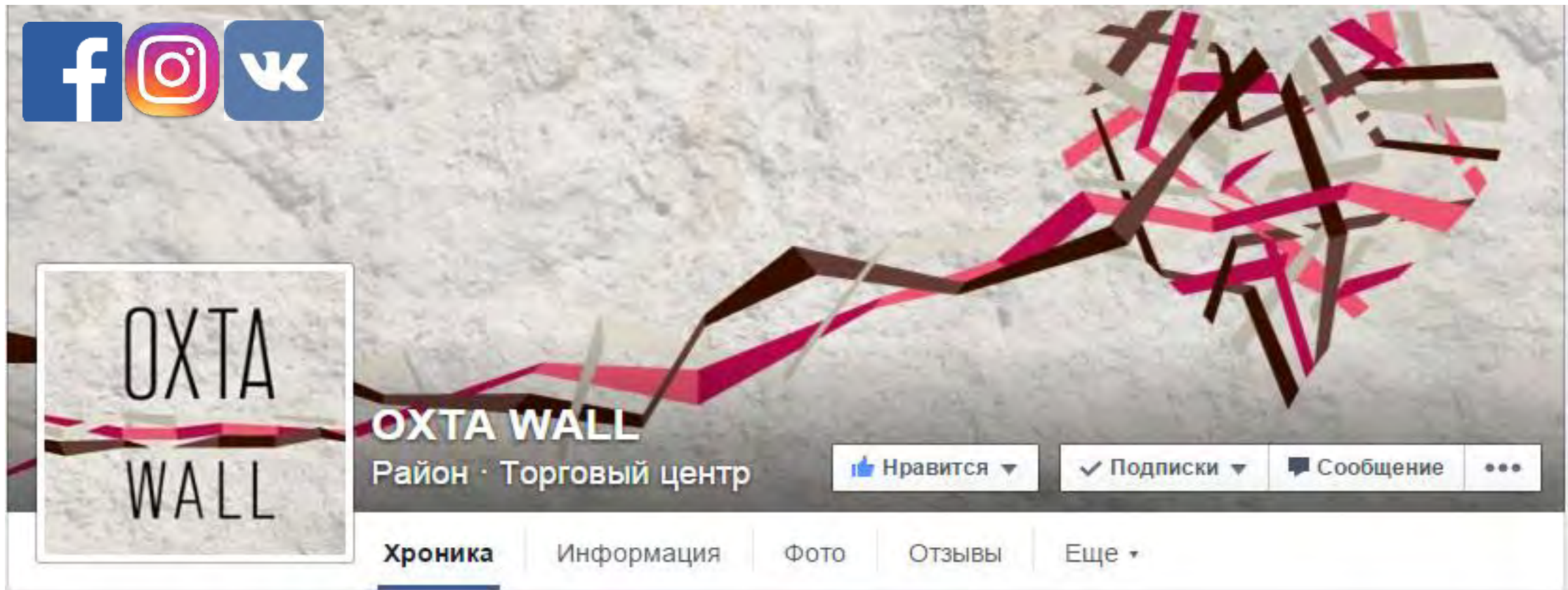
Лайфхак №3. Начните заранее, за 1 год до открытия

Работа с будущими покупателями

Аккаунты Охта Молла запущены на Facebook, VK и Instagram под **брендом Охта Wall**.

Площадки в социальных сетях создают комьюнити зоны охвата будущего торгового центра. Знакомят с брендом, генерируют полезный, культурный контент о районе Охты, формируют первичную лояльность.

OHTA WALL → OHTA MALL



Более 5000 представителей качественной аудитории за первые полгода с момент запуска

Популяризация локации



15 000 путеводителей от Льва Лурье распространены по школам, центрам туристической информации, через музеи и социальные сети.

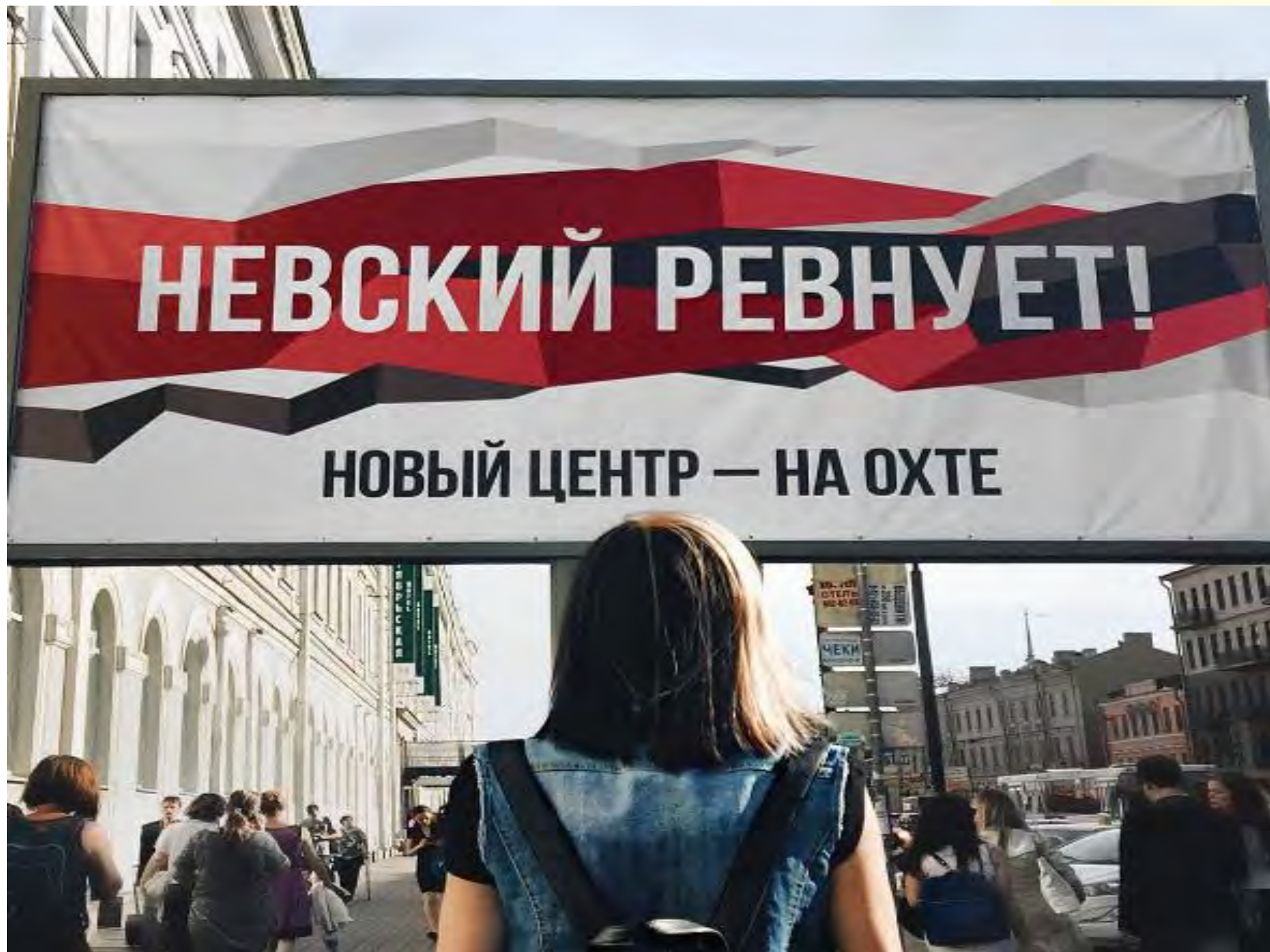
Трансформация окружения





Рекламная кампания

Лайфхак №4. Заинтригуйте





СОБЫТИЯ — 2016

ФЕВРАЛЬ

1 марта

Вступают в силу поправки к 234-ФЗ, которые вводят жесткие критерии допуска на рынок застройщиков.



15-18 марта

Выставка коммерческой недвижимости MIRIM в Каннах.

МАРТ

29 февраля

Завершение строительства здания администрации Петербурга в комплексе «Невская ратуша».

апрель

Адмиралтейские верфи спустят на воду подводные лодки проекта 636.5 «Великий Новгород» и «Абатиса». Передача флота планируется до конца года.

апрель

Омский внесет в городской парламент проект корректировки бюджета Петербурга на 2016 год.

АПРЕЛЬ

с апреля

Малые предприятия смогут в добровольном порядке внедрять в работу электронные кассы.

май

Завершение строительства стадиона «Зенит-арена» (ввод в эксплуатацию — до конца года).

20 апреля

Заключаются переходный период для налаживания работы системы продажи алкоголя в ЕГАИС. С 1 января они обязаны подключиться к системе, но до 20 апреля их не будут штрафовать.

МАЙ

16-21 мая

Санкт-Петербургский международный юридический форум.

6-22 мая

80-й чемпионат мира по хоккею с шайбой пройдет в Москве и Петербурге.

июнь

Открытие станции метро «Василеостровская» после капремонта.



ИЮНЬ

16-18 июня

Петербургский международный экономический форум, который пройдет на новой площадке КВЦ «Экспофорум» в Шушарах.

июль

Начало капремонта Тучков моста, работы продлятся до 2018 г.

с 1 июля

Повышение тарифов ЖКХ.

ИЮЛЬ

с 1 июля

К ЕГАИС должны подключиться компании, производящие или покупающие пиво и пивные напитки, сидр, пшени, медовуху.

5-21 августа

XXXI летние Олимпийские игры в Бразилии.

АВГУСТ

август

Открытие ТЭЦ «Охта моу» (SRM).

1 сентября

Вступают в силу закон об образовании.

18 сентября

Единый день голосования, пройдут выборы в Госдуму и Законодательное собрание Петербурга и Ленинградской области.

ОКТАБРЬ

октябрь

Открытие центрального (последнего) участка Западного скоростного диаметра.

октябрь

Расширение зоны платной парковки в центре Петербурга.

8 ноября

68-е выборы президента США.

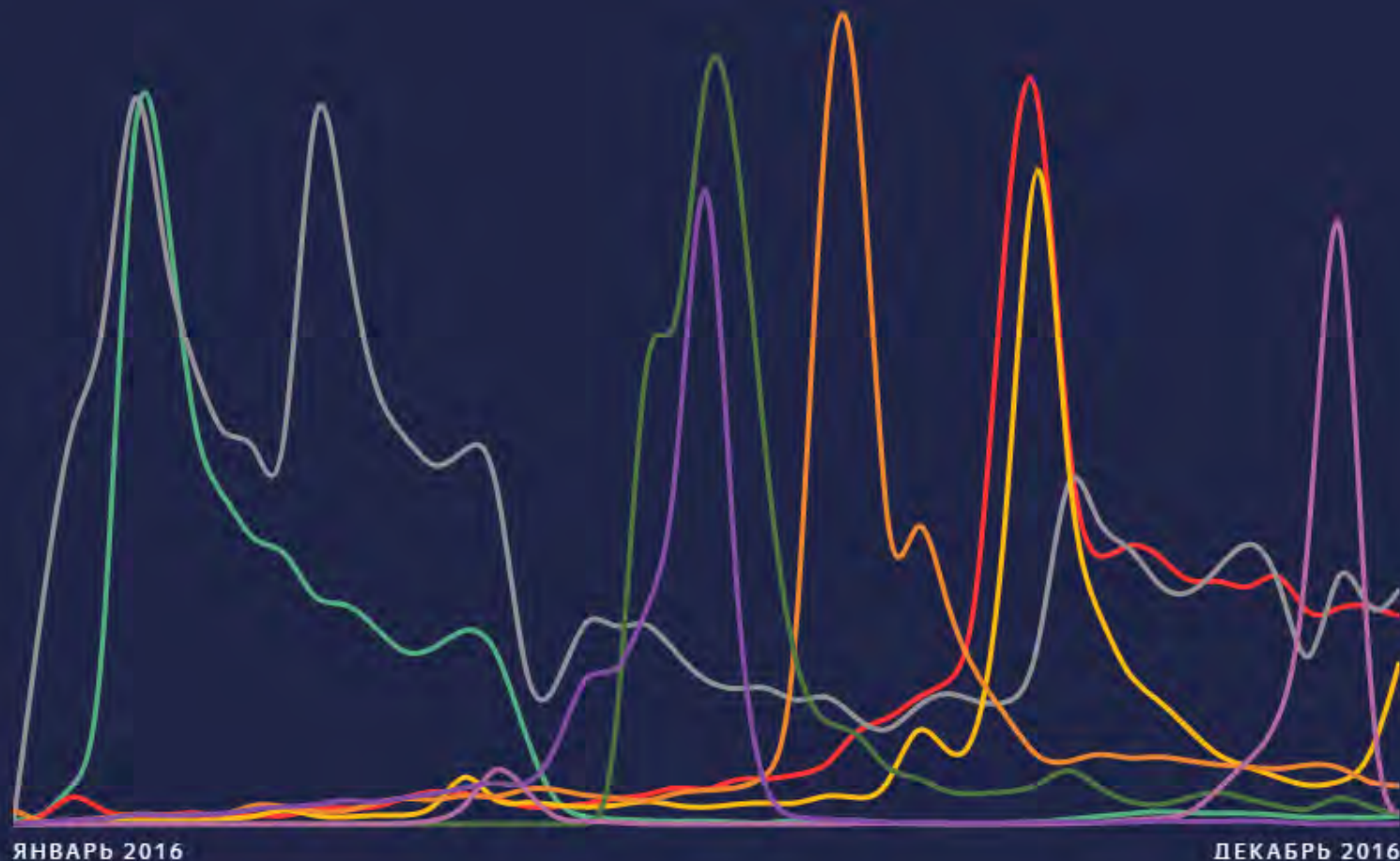
НОЯБРЬ



Темы года в поиске Яндекс

События

1. Выставка Фриды Кало —
2. Открытие «Охта Молла» —
3. Увеличение прожиточного миним... —
4. Открытие Новой Голландии —
5. Возвращение крейсера «Аврора» —
6. Мост Ахмата Кадырова —
7. Фестиваль света —
8. Международный экономический ф... —



57 000 покупателей на открытии



Партнерство с городскими брендами

Лайфхак №5. Стройте знание о новом бренде в интеграциях с лидерами рынка

ART WALL

OXTA MALL
www.okhtamall.ru

**ОСТАВЬ
МОНУМЕНТАЛЬНЫЙ
СЛЕД НА ОХТЕ!**

**СОЗДАЙ ИНТЕРЬЕР
ТРЦ И ВЫИГРАЙ
250 ТЫС. РУБЛЕЙ!**

ERARTA

FISHEYE
ARCHITECTURE & DESIGN

- Ко-брендинг с известным музеем и газетой Метро
- Более 1000 подписчиков в социальных сетях
- Производство искусства в стенах Охта Молла

Жюри:



ЕЛИЗАВЕТА ШАГИНА

Искусствовед, куратор
выставочных проектов музея
современного искусства
Эрарта.



АНДЕРС ЛИЛЬЕНСТОЛПЕ

Директор по развитию
проектов Концерна SRV в
России



ВЛАДИМИР НАЗАНСКИЙ

Искусствовед, куратор, арт-
критик, член Ассоциации
искусствоведов и Союза
художников РФ. Руководитель
музея современного
искусства Эрарта

ART WALL



Эрмитаж на витринах

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭРМИТАЖ
The State Hermitage Museum



О, ДА! ЕДА!



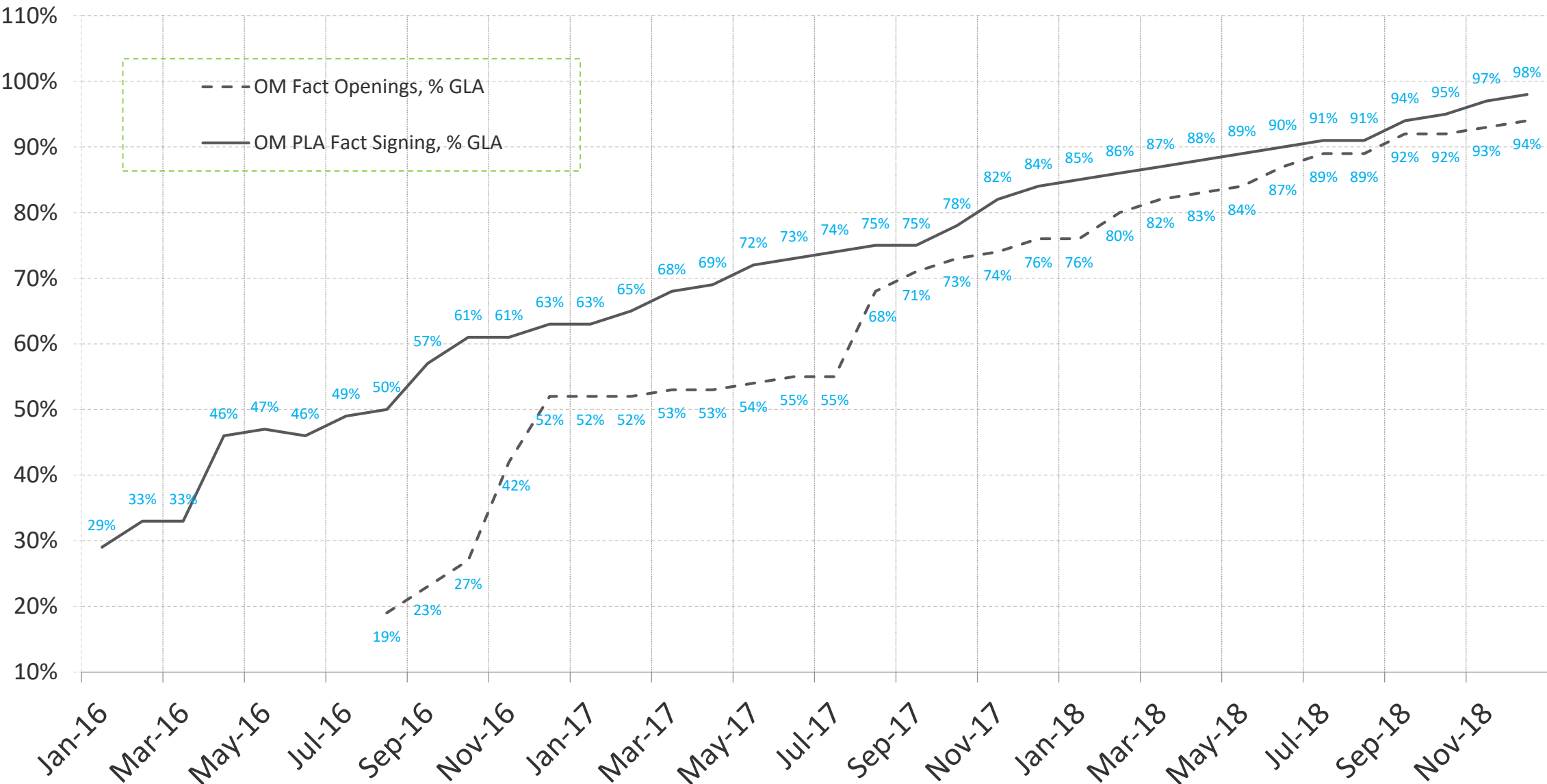
Лизинговая стратегия и управление открытиями

Лайфхак №6. Контролируйте KPI с помощью чек-листов

Модель управления запуском



График подписаний/ открытий, %GLA



Чек лист по технической координации

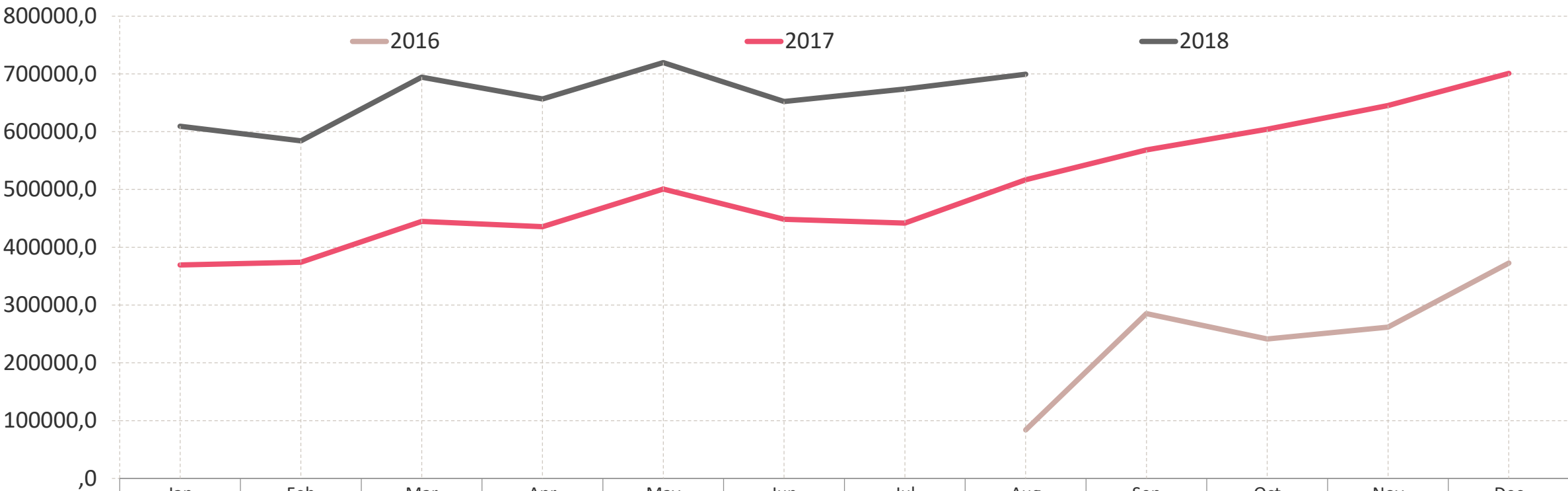
Договор				Акт допуска		Дата открытия		Визуал.	Вывеска	Комментарий TenCo
Пом. №	S, м2	Дата	Бренд	Контракт	Факт	Контракт	Перенос			
			Bonava							Ремонт в процессе
1.60	61	28.02.18	Intimissimi	27.04.18		12.06.2018				СМР в процессе, в графике.
1.21	194	28.02.18	Tezenis	11.05.18		12.06.2018				Идут работы Арендодателя, окончание-неделя 20. Проекты получены.
1.23	70	28.02.18	Calzedonia	11.05.18		12.06.2018				Проекты согласованы, идут работы Арендодателя.
1.01	174	06.04.18	Charuel	20.04.18		30.05.2018				Подключены к Эл.Работы в графике.
1,7	43	28.04.18	Кофейная Кантата	май		15.07.2018				Проектирование в процессе.
2.11	74	27.03.18	Ваш Юрист							08.05 в 15:00-встреча с арендатором по вопросу другого помещения.
2.32	145	12.04.18	Clasna			01.08.2018				Проекты согласованы. Выход ожидается летом.
3.23	626,5	30.11.2017	Вкусновица	05.03.18		01.06.2018				В графике.
3,48	537	11.01.18	Mothercare	12.03.18		04.05.2018	24.05.2018			В графике
3,41	30	20.02.18	Vino Watt	05.04.18		01.05.2018	10.05.2018 по ДС			Идут СМР. Перенос открытия в связи с лицензией. 08.05-14:00 встреча с подрядчиками.
3.07	111	22.03.18	ELC	13.04.18		30.05.2018				Идут СМР.
3,42	492	12.02.18	Steak Davai	23.04.18		05.07.2018				Работы в графике.
3,66	99	03.05.18	Dream Aero	май		20.06.2018				Проекты получены, страховка согласована. Ожидаем подписание договора аренды со стороны Арендодателя.

Результаты

График открытий 90% GLA



Трафик 2016-2018



	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
2016								83 789	285 238	241 272	261 594	372 527
2017	369 355	374 140	444 673	435 715	500 712	448 470	441 734	516 822	568 318	604 077	645 201	700 916
2018	609 507	584 168	694 353	656 561	719 663	652 126	673 722	699 379				



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

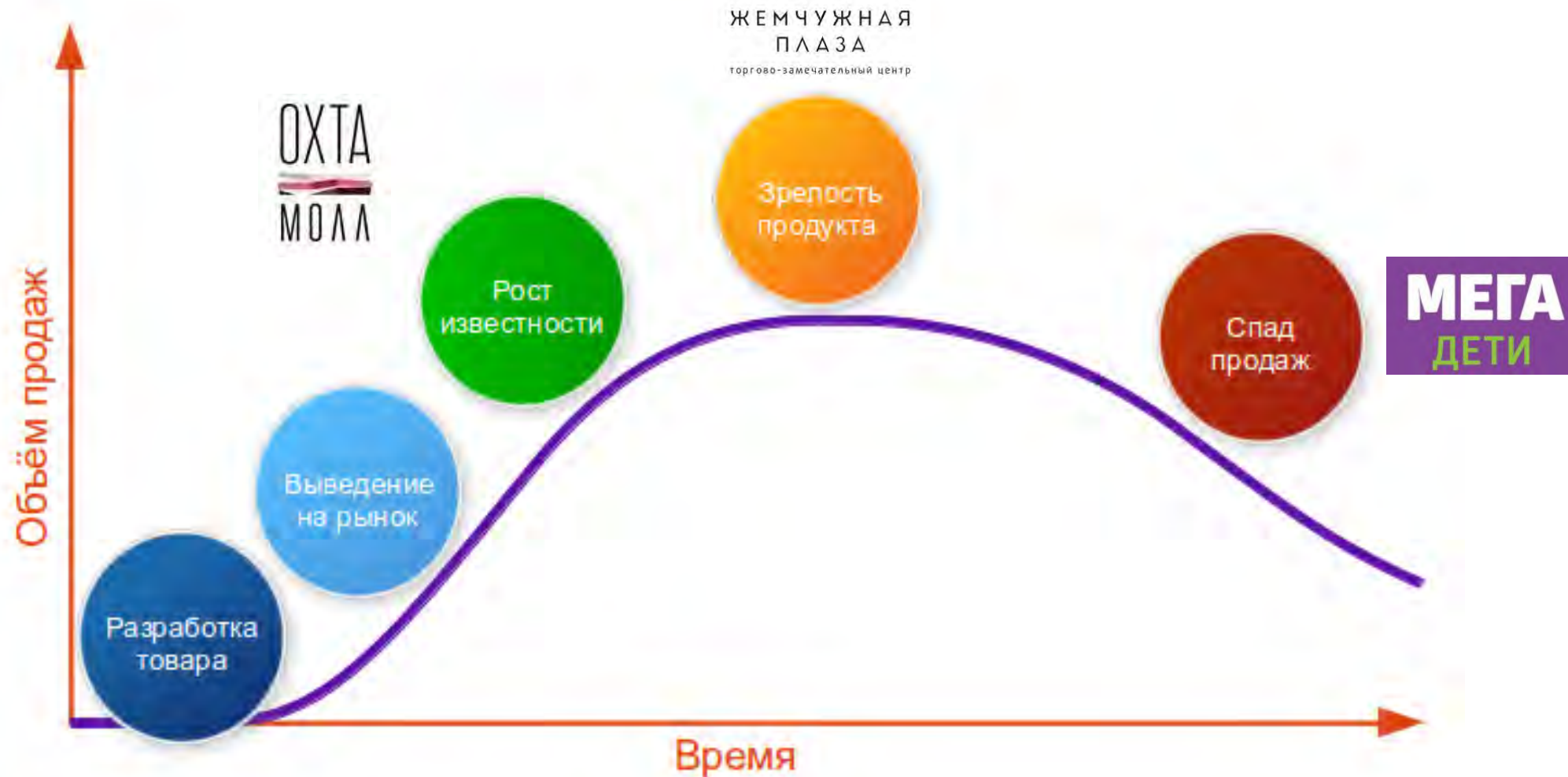


SRV

**РАБОТА С АКТИВОМ,
ТРЕБУЮЩИМ РЕКОНЦЕПЦИИ**

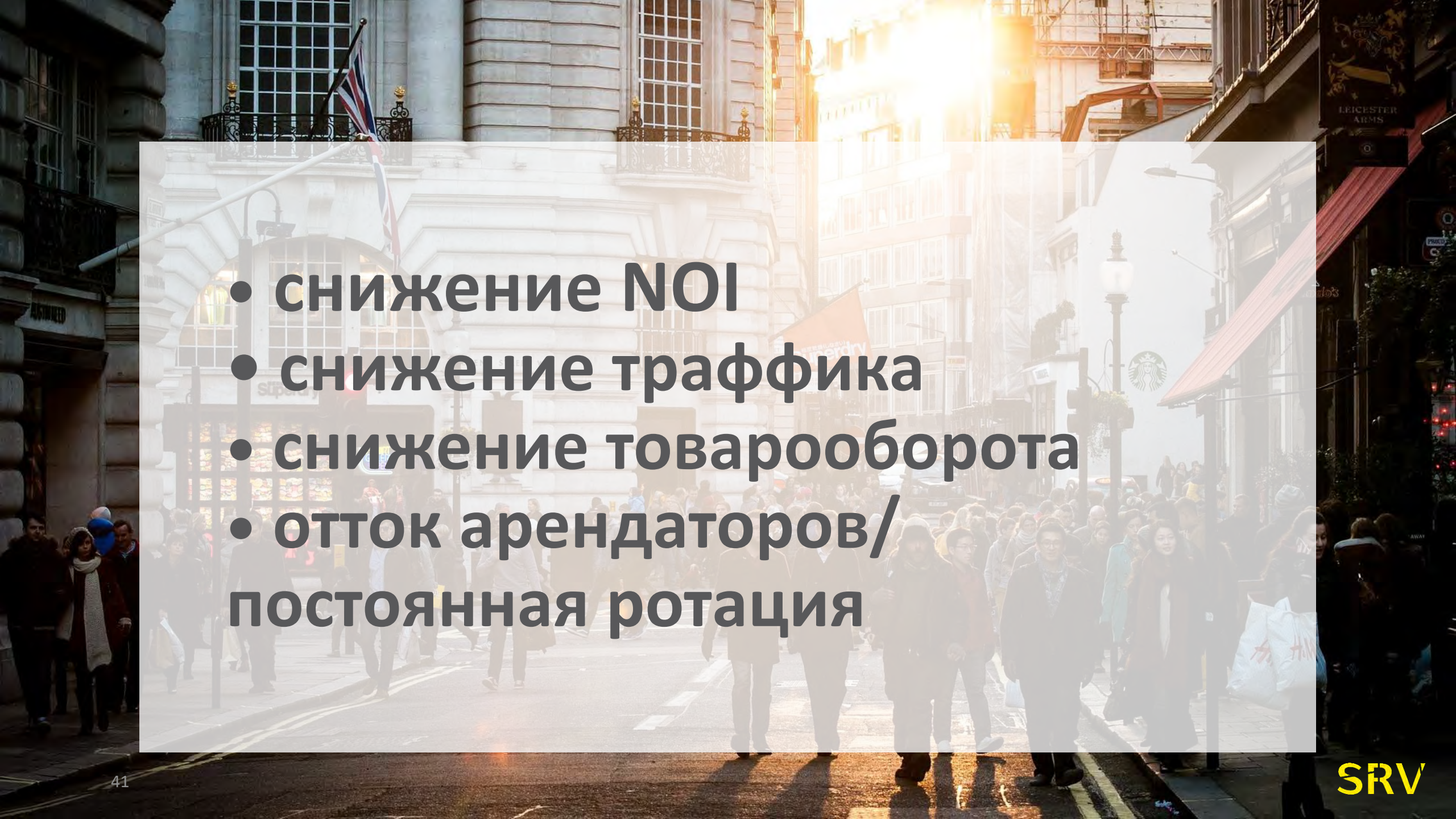
МАРИНА РЫБИНА, ДИРЕКТОР ПО РАЗВИТИЮ

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОЕКТА



ТЦ 6 – 10 ЛЕТ РЕКОНЦЕПЦИЯ



- 
- **снижение NOI**
 - **снижение траффика**
 - **снижение товарооборота**
 - **отток арендаторов/
постоянная ротация**

ТЦ «Мега», Калининград

2005 – ОТКРЫТИЕ

2016 - РЕКОНЦЕПЦИЯ

96 700 кв. м. —
общая площадь

65 700 кв. м. —
арендопригодная
площадь



МЕГА ДЕТИ

2 000
КВ.М.

МЕГА ДЕТИ: наполнение



17 магазинов

- Товары для матерей и новорожденных
- Детская и подростковая одежда
- Игрушки и развивающие игры

Развлечения и услуги

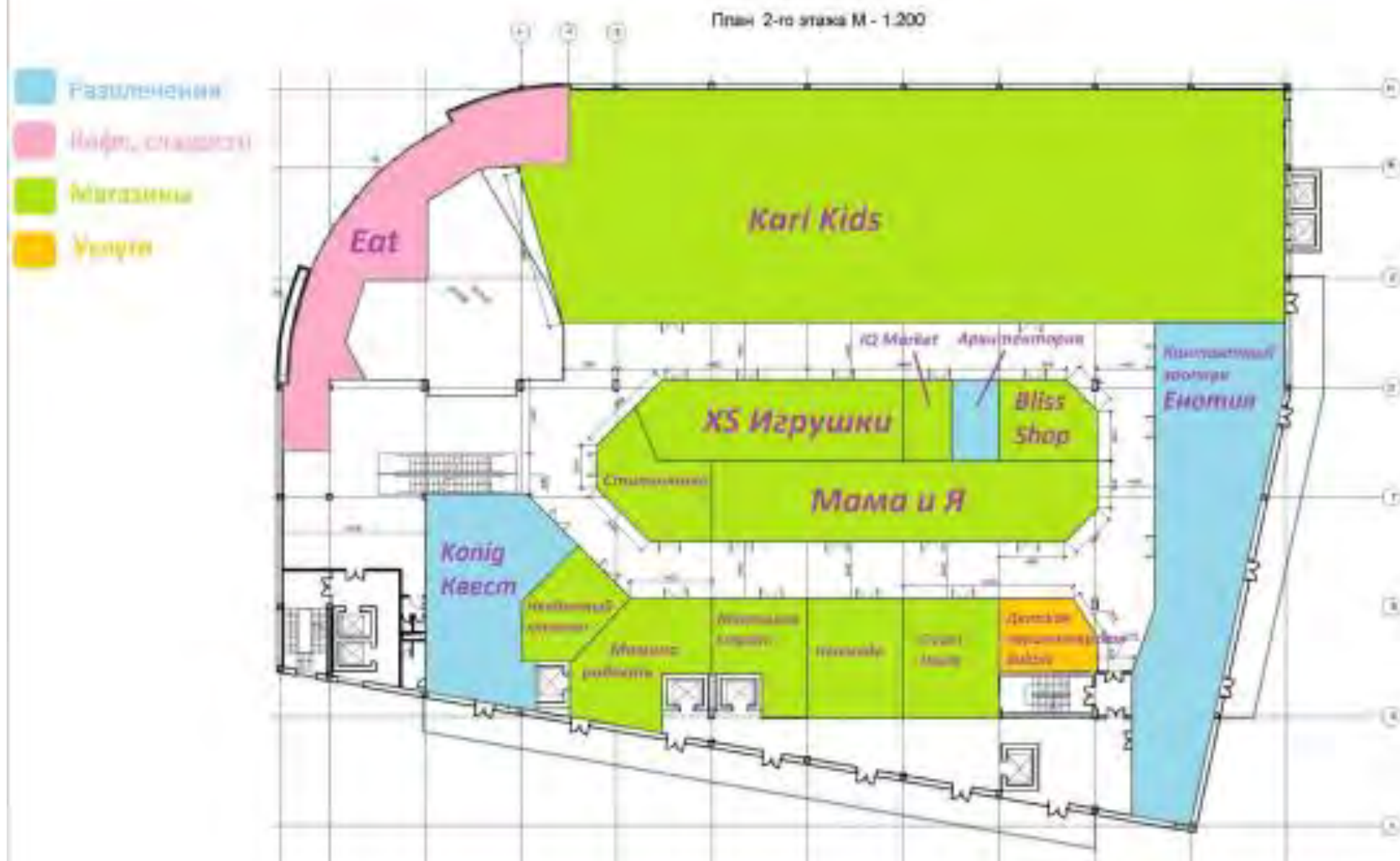
- Контактный зоопарк
- Музей занимательных наук
- Комната развлечений и детская парикмахерская



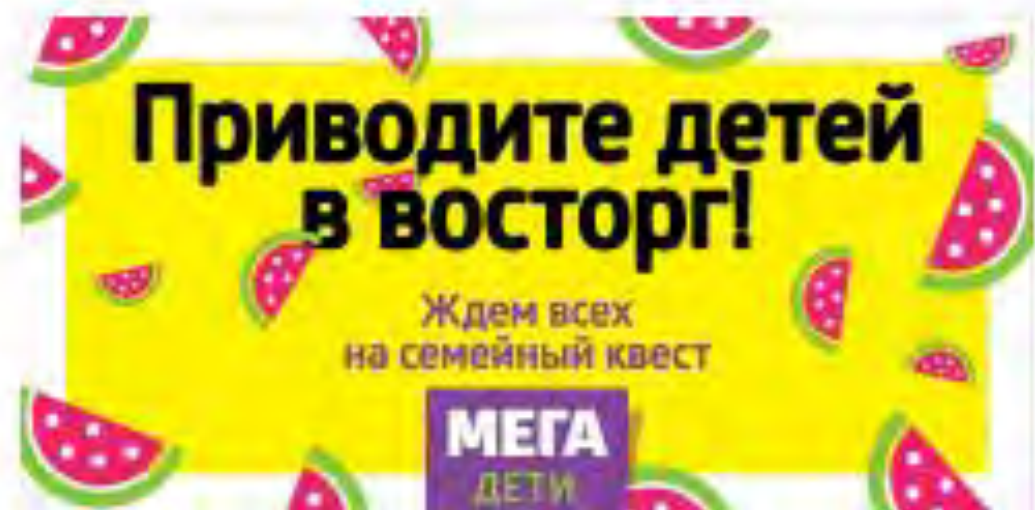
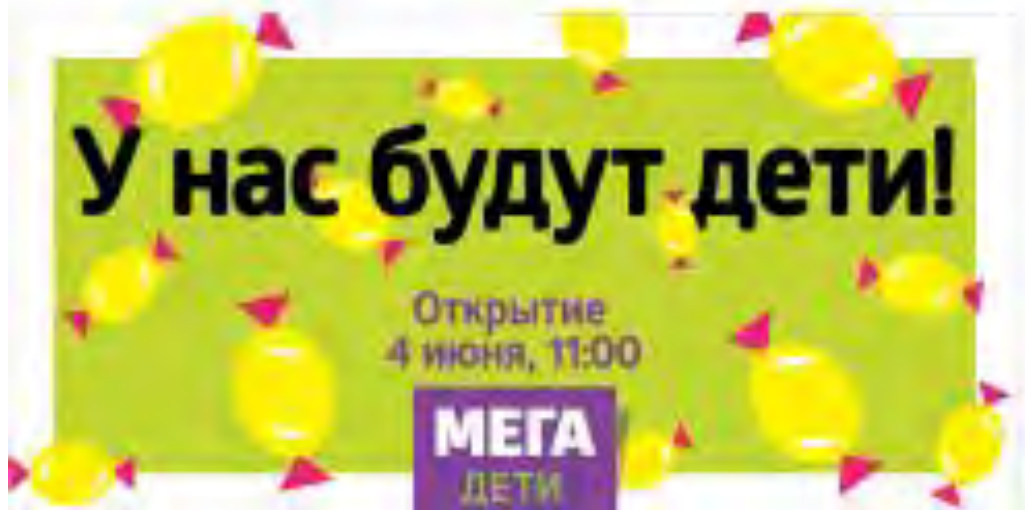
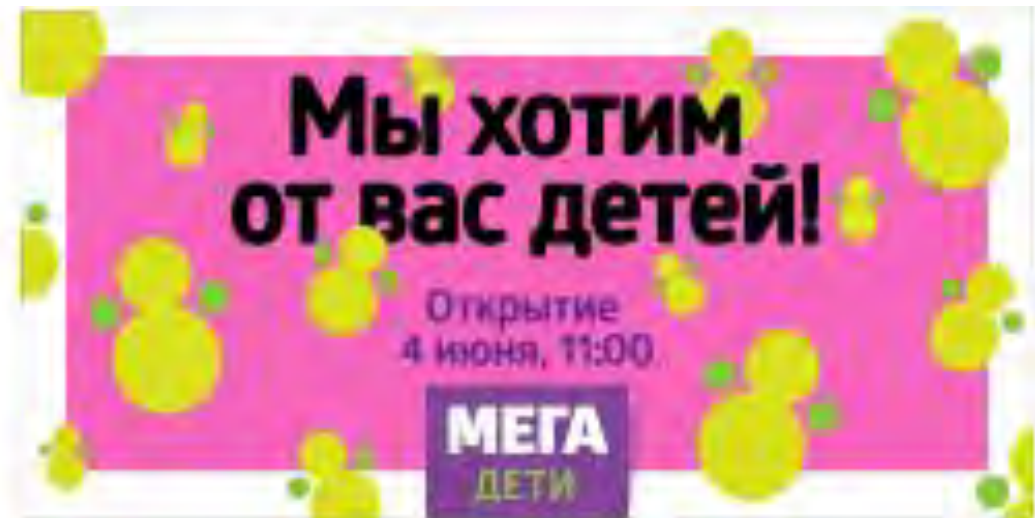
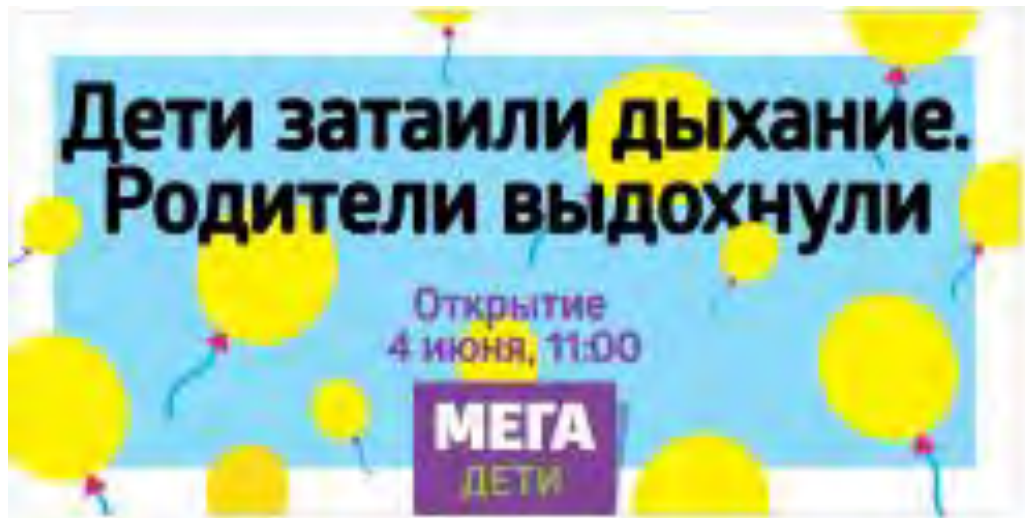
Кафе с детским меню

- Königsbaker
- Bravo Italia
- EAT

МЕГА ДЕТИ: планировочные решения



МЕГА ДЕТИ: продвижение



МЕГА ДОМ

11 000
КВ.М.

МЕГА ДОМ



**УНИКАЛЬНАЯ
ЗОНА
ЭКСПОЗИЦИИ**

МЕГА ЦЕНТР: ЦЕНТР ДОСТУПНОЙ МОДЫ



МФЦ ДЛЯ БИЗНЕСА

5 000
КВ.М.

МЕГА. КЛЮЧЕВЫЕ ПАРАМЕТРЫ

 **ВСЕ ОЧЕРЕДИ УЖЕ
ВВЕДЕНЫ –**
«МЕГА ЦЕНТР», «МЕГА МАРКЕТ»
и «МЕГА ДОМ»

 **46000** кв.м.
АРЕНДОПРИГОДНАЯ ПЛОЩАДЬ

 **400**
АРЕНДАТОРОВ

 **ЯКОРНЫЕ
АРЕНДАТОРЫ –**
ВИКТОРИЯ, ЭЛЬДОРАДО, КАРИ, КАРИ КОФЕ.

 **ДЕСЯТКИ
МЕЖДУНАРОДНЫХ
И ФЕДЕРАЛЬНЫХ БРЕНДОВ**
PUB HOUSE, B&O, BENETTON, EBROSCEY, MAMELO, C&K&D,
P&Z&LUM, S&LA, B&K&H&OFF, IVES ROSEY, RESERVE,
S&F&H&FIELD, SNOW IMAGE, TOM F&R&Q, Z&LLA, W&LF&R&Q



СХЕМА РАСПОЛОЖЕНИЯ

«Мega Сити», «Мega Дом»,
«Мega Центр», «Мega Дети»

**МЕГА
ЦЕНТР**

УЛ. ГЕН. ОЗЕРОВА, 17Б

**МЕГА
ДЕТИ**

УЛ. УРАЛЬСКАЯ, 18

**МЕГА
ДОМ**

УЛ. МУСОРГСКОГО, 10

**МЕГА
ДОМ**

УЛ. ГЕН. ОЗЕРОВА, 17Б

 **БОЛЕЕ 10
ОПЕРАТОРОВ**
РЕСТОРАНЫ И ФУД-КОРТ

ЕДИНСТВЕННАЯ В ГОРОДЕ ДЕТСКАЯ
ТОРГОВАЯ И РАЗВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ГАЛЕРЕЯ ПЛОЩАДЬЮ

 **в 2 000** кв.м.

 **400** м/мест
ОДИН ИЗ КРУПНЕЙШИХ
ПАРКИНГОВ ГОРОДА

 **СОПУТСТВУЮЩИЕ
КОНЦЕПЦИИ –**
ОФИСНЫЙ ЦЕНТР, КРУПНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ
ЦЕНТРЫ СБЕРБАНКА И ВТБ 24, НАЛОГОВАЯ
ИНСПЕКЦИЯ, ФИТНЕС-ЦЕНТР

МЕГА : новые бренды



INCITY



РЕЗУЛЬТАТЫ



- 10 % Вырос чистый операционный доход
- с 19 до 5 % Сократились вакантные площади в центре
- Более 25 новых арендаторов

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

The SRV logo is displayed in a bold, black, sans-serif font. The letter 'S' is stylized with a small gap in the middle. The 'R' and 'V' are also bold and modern. A small yellow triangle is positioned at the top right of the 'V'. The logo is centered within a white rectangular area that has a slight gradient and is overlaid on a background image of a modern building with a large glass facade and a curved roofline under a blue sky with clouds.

SRV

ЗРЕЛЫЙ ПРОЕКТ

**ОЛЬГА БОЛОТНИКОВА,
ДИРЕКТОР ТРЦ «ЖЕМЧУЖНАЯ ПЛАЗА»**

ТРЦ «ЖЕМЧУЖНАЯ ПЛАЗА», Санкт-Петербург

Август 2013
ОТКРЫТИЕ

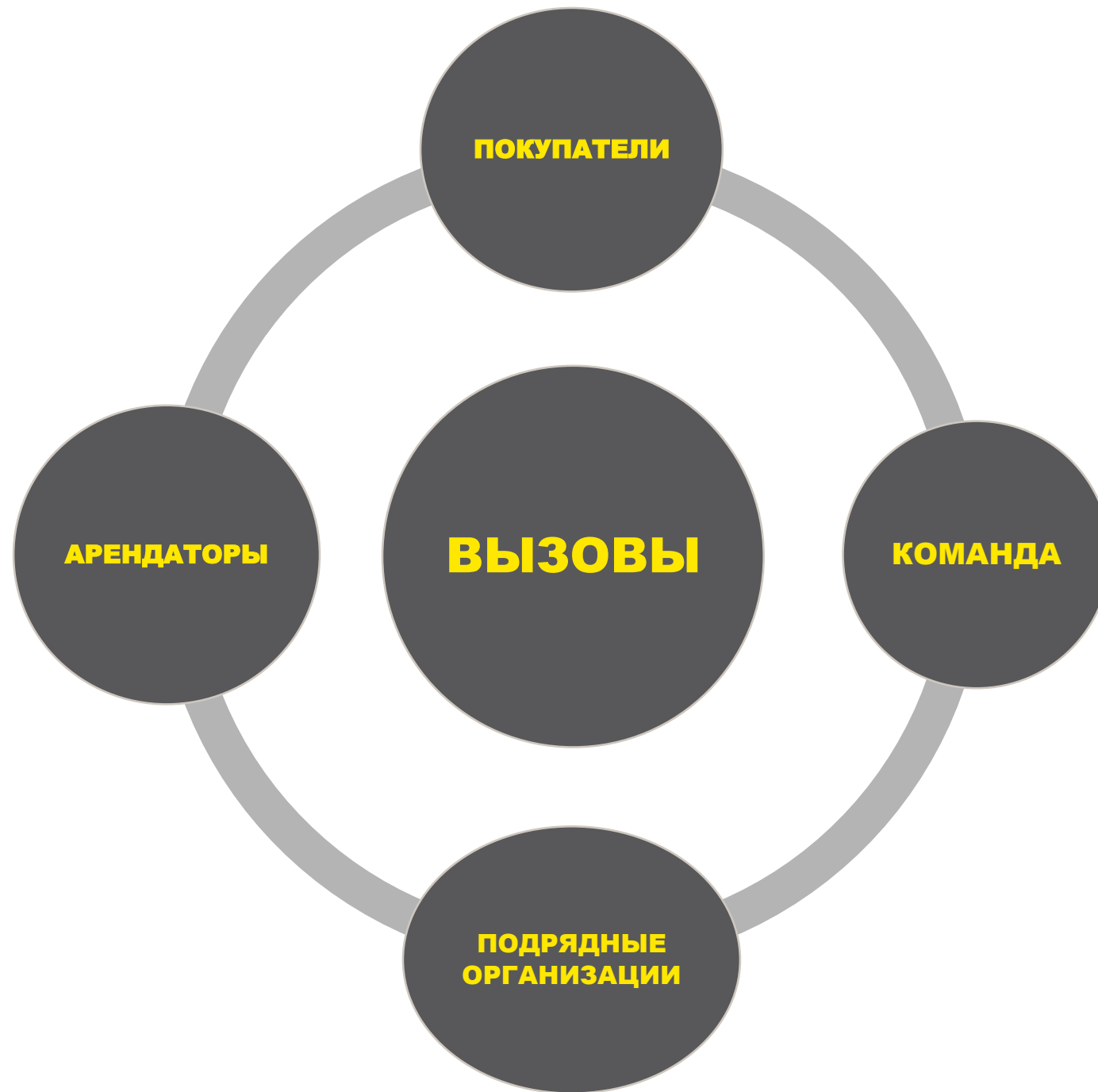
92 700 кв. м. —
общая площадь
48 000 кв. м. —
арендопригодная
площадь



2018 год

Лучший ТЦ
в номинации
«Действующий ТЦ»
категория «Средний ТЦ»





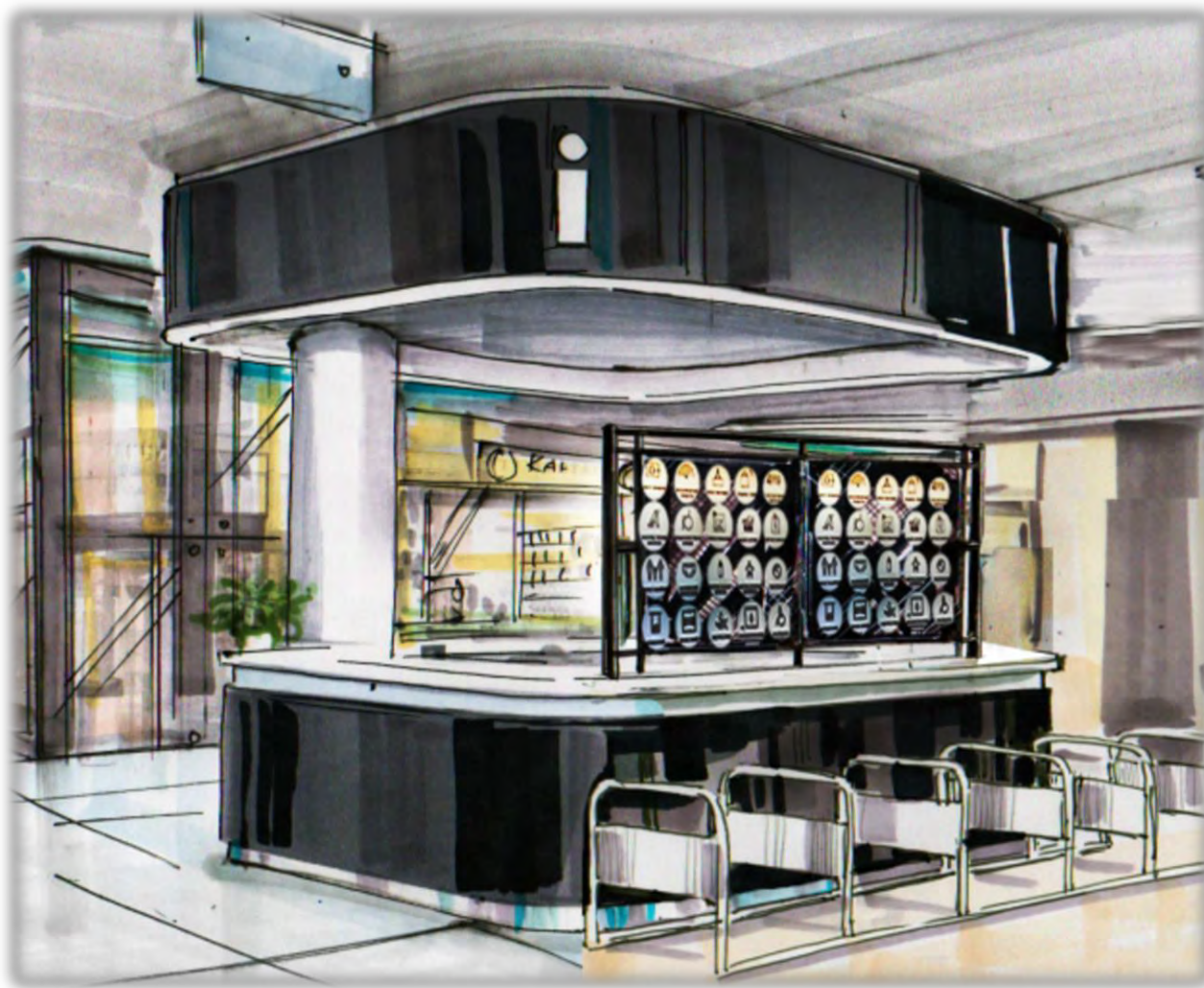
Покупатель

Вызов №1:
Что нужно покупателю?

- ✓ Customer Journey
- ✓ Сбалансированный tenant mix
- ✓ Сервисы
- ✓ Атмосфера
- ✓ “Интерактив” с покупателем
- ✓ Социальные сети – как способ обратной связи от покупателей
- ✓ Digital & CRM
- ✓ Точки соприкосновения рекламы и покупателя

Сервисы

25



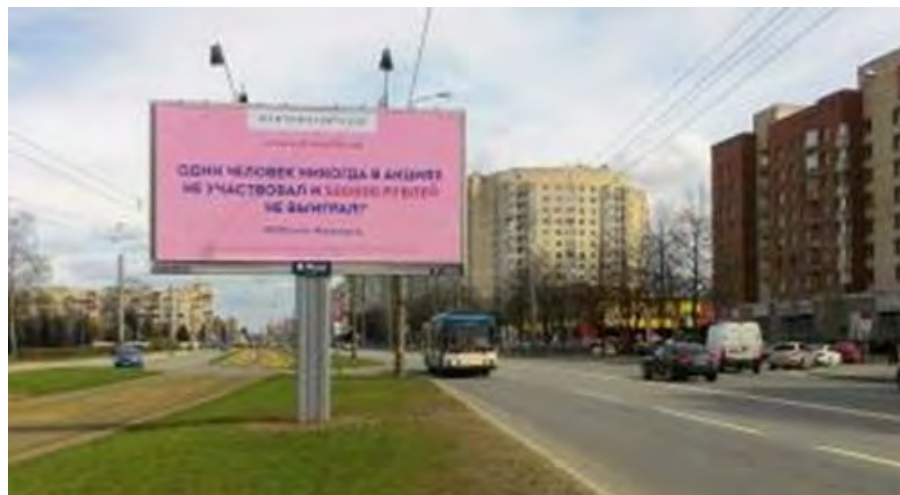
Атмосфера



Online to offline



Точки соприкосновения покупателя и рекламы



Арендатор

**Вызов №2:
Как оставаться
привлекательным для
арендатора?**

- ✓ Правила работы в ТЦ
- ✓ Курс по безопасности в ТЦ
- ✓ Маркетинговая поддержка при открытии
- ✓ Ежеквартальные «Завтраки с арендаторами»
- ✓ Совместные «мозговые штурмы»
- ✓ Индивидуальные встречи по анализу коммерческой деятельности в ТЦ
- ✓ Стимулирующие продажи арендаторов акции
- ✓ Программы лояльности к арендаторам ТЦ
- ✓ «Академия успешного арендатора»

«Завтраки» с арендаторами



Тренинги по безопасности в ТЦ



Совместные «мозговые штурмы»



Поздравление с
открытием в ТЦ +
маркетинговая
поддержка при
открытии



**OCR meeting + встреча с
арендатором по
анализу коммерческой
деятельности**

OCR MAP

	0-15%
	15-35%
	35-100%



Анализ товарооборота
Сравнение товарооборота к прошлому году по месяцам
Средний чек
Количество посетителей
Количество транзакций
Уровень конверсии
Продажи на кв.м.

Академия успешного арендатора

- ✓ Навыки результативных продаж
- ✓ Сервис – как способ повышения конверсии
- ✓ Навыки переговоров
- ✓ Основы мерчендайзинга
- ✓ Конфликтология



Команда

Вызов №3:
**Как правильно работать
с командой?**

- ✓ Еженедельные встречи команды ТЦ
- ✓ Ежеквартальные встречи представителей всех ТЦ УК SRV360
- ✓ Development talk
- ✓ Feedback сессии
- ✓ Командообразование
- ✓ Тренинги личностного роста
- ✓ «Сотрудник месяца»
- ✓ Обмен опытом с другими ТЦ

Development talks & feedback sessions



**Презентация бизнес
целей 2018.
Интерактив с командой.**

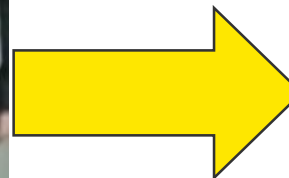


Подрядные организации

Вызов 4:
Повышаем качество
работы подрядчиков.
Как?

- ✓ Внешний вид – залог успеха
- ✓ Улучшаем условия труда
- ✓ Поощрения за добросовестный труд на объекте
- ✓ Тренинги по безопасности
- ✓ Тренинги по гостеприимству

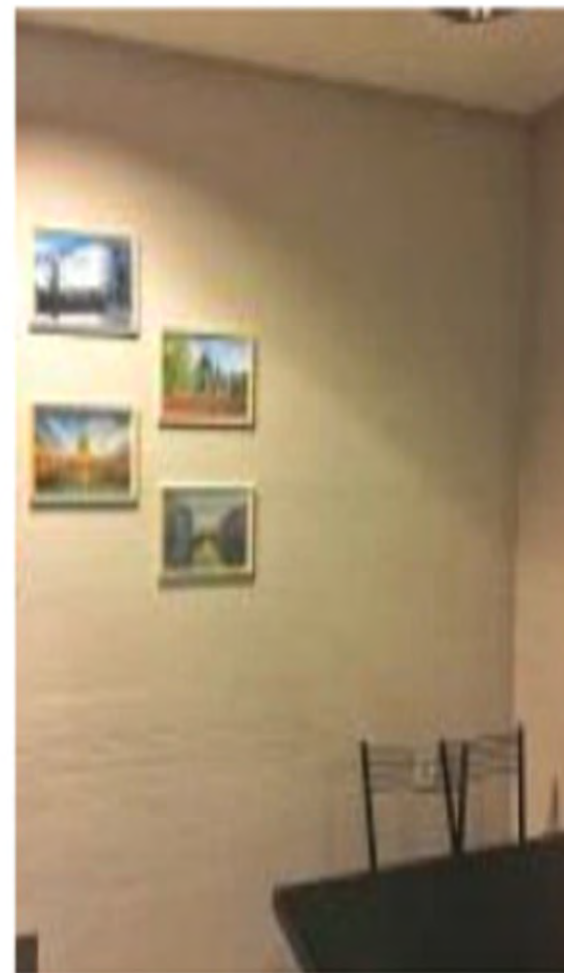
**Внешний вид – залог
успеха**



Тематический внешний вид



**Улучшаем условия
труда для
подрядчиков**



Материальная и нематериальная мотивация



Тренинги по гостеприимству



- ✓ На еженедельной основе
- ✓ Знание магазинов и сервисов ТЦ
- ✓ Ролевые игры/case study
- ✓ «Таинственный» посетитель
- ✓ Мотивационная программа
- ✓ Конфликтология

**Эффективны ли все
вышеперечисленные
меры?**

Судите сами....

- ✓ Заполняемость ТЦ = 100%
- ✓ Прирост трафика FY18 +10% к FY17
- ✓ Прирост продаж FY18 +13% к FY17
- ✓ Индекс удовлетворенности посетителей = 27 (max – 32)
- ✓ Индекс удовлетворенности арендаторов = 32 (max – 40)
- ✓ Уровень конверсии -80%
- ✓ Staff turnover -13%

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

УСЛУГИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

- Запуск нового ТРЦ
- Реконцепция

- Антикризисное управление
- Постановка управления



КОММЕРЧЕСКОЕ
УПРАВЛЕНИЕ



АУДИТ
УПРАВЛЕНИЯ



УПРАВЛЕНИЕ
ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ



КОНСАЛТИНГ