

ONLINE-ПРОДАЖИ НЕДВИЖИМОСТИ:

ПРОГРЕССИВНАЯ РЕВОЛЮЦИЯ РЫНКА
ИЛИ ПОКУПАТЕЛЬСКАЯ ГОТОВНОСТЬ
К НОВЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ

Елена Рыбкина,
коммерческий директор



КАРАНТИН НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ

на 50%

УПАЛИ ЗВОНКИ

на 30%

СОКРАТИЛИСЬ
МАРКЕТИНГОВЫЕ БЮДЖЕТЫ

78%

ДОГОВОРЕННОСТЕЙ
НА ПОКАЗ ОТМЕНИЛИСЬ

на 24%

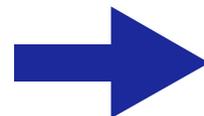
УПАЛ СПРОС

32%

КЛИЕНТОВ ОБРАТИЛИСЬ
НА ВОЗВРАТ ЗАДАТКА



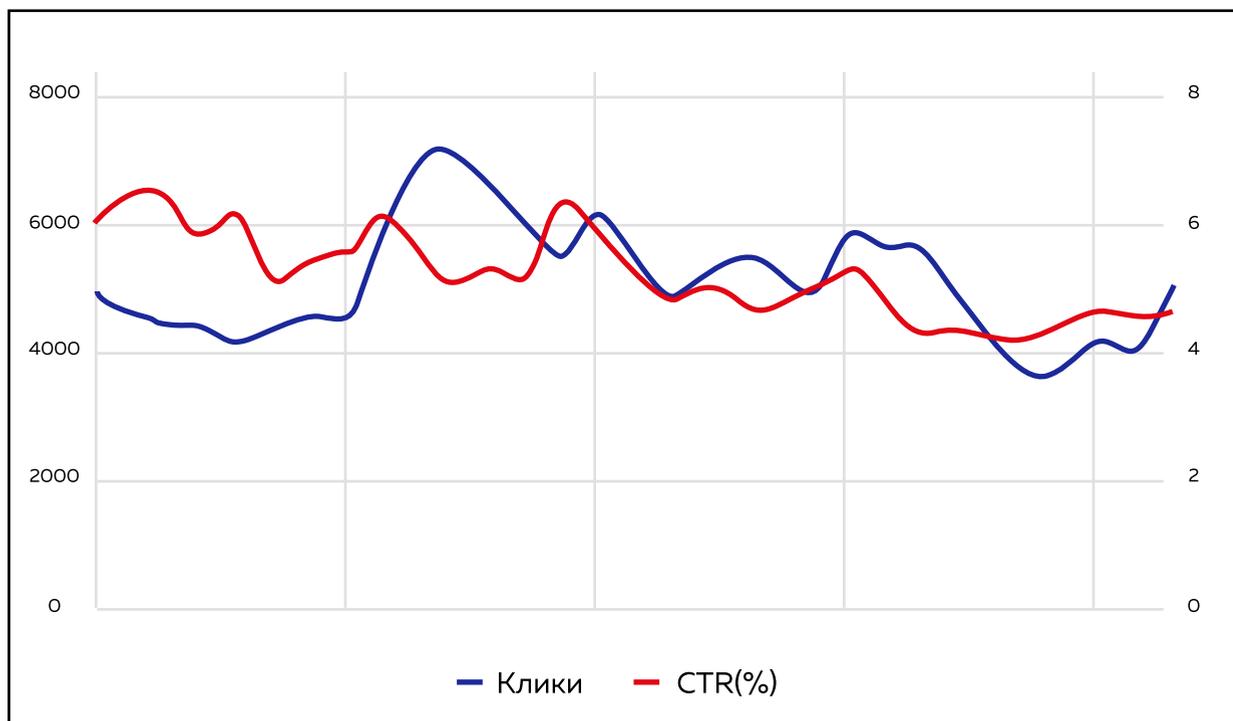
- СТРОИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ НЕ ОСТАНОВИЛИСЬ
- ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА ПРОДАЖ НИКТО НЕ ОТМЕНЯЛ
- ЗАТРАТЫ НА ФОТ, НАЛОГИ И ХОЗЧАСТЬ НЕ СНИЗИЛИСЬ



СОТРУДНИКИ ОТДЕЛА МАРКЕТИНГА
И ПРОДАЖ АКТИВНО ПЕРЕХОДЯТ В ФОРМАТ
ONLINE-СДЕЛОК И НОВЫХ СПОСОБОВ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

СТАТИСТИКА РЫНКА

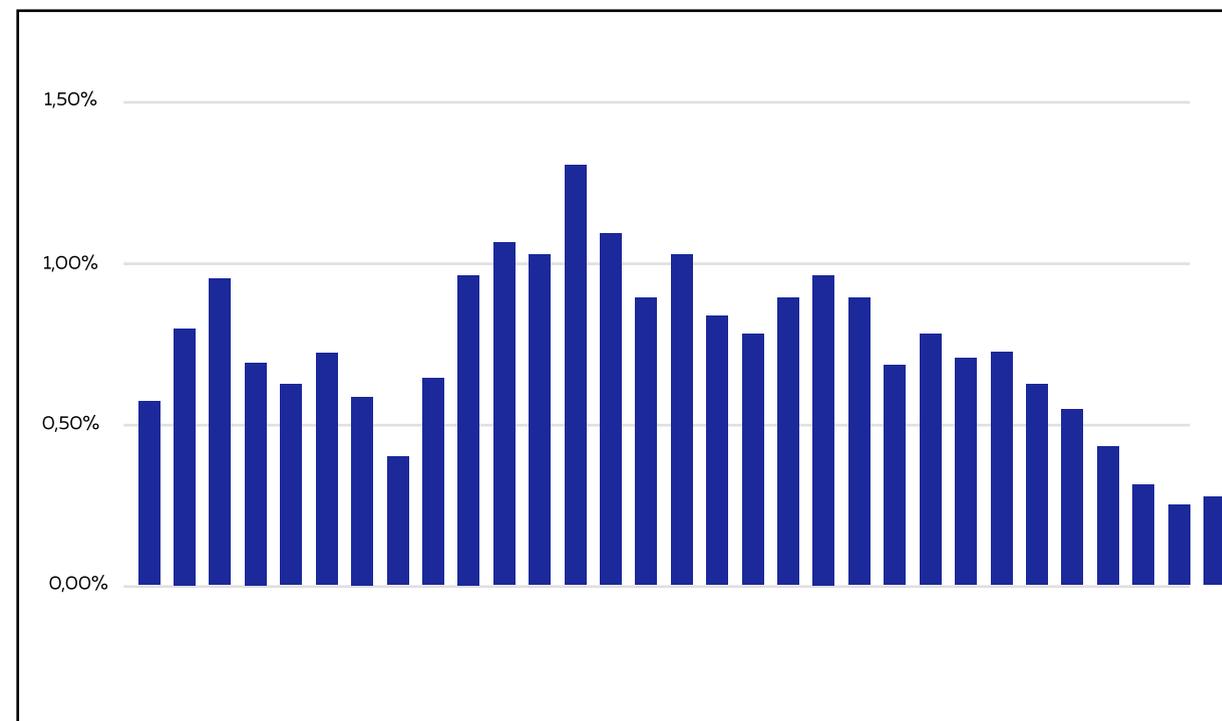
'ДИНАМИКА КЛИКОВ НА ПОИСКЕ



-10% ИНТЕРЕС НА ПОИСКЕ

Потребители по-прежнему рассматривают возможность купить квартиру, но потенциальные сложности с покупкой объекта постепенно снижают уровень интереса.

'КОНВЕРСИЯ В ЗВОНКИ



-60% КОНВЕРСИЯ

В связи с введением ограничительных мер на передвижение снижается конверсия. Посетители сайта изучают информацию об объекте, но не совершают/откладывают целевое действие — поехать на просмотр сейчас нельзя.

СТАТИСТИКА РЫНКА

Мы взяли крупнейших застройщиков Москвы по объему текущего строительства и оценили их готовность к online-работе с покупателями по следующим критериям:

'ONLINE-БРОНИРОВАНИЕ И ПОКУПКА ЛОТА;

'ОФОРМЛЕНИЕ ИПОТЕКИ ONLINE;

'ВИРТУАЛЬНАЯ ВСТРЕЧА С МЕНЕДЖЕРОМ;

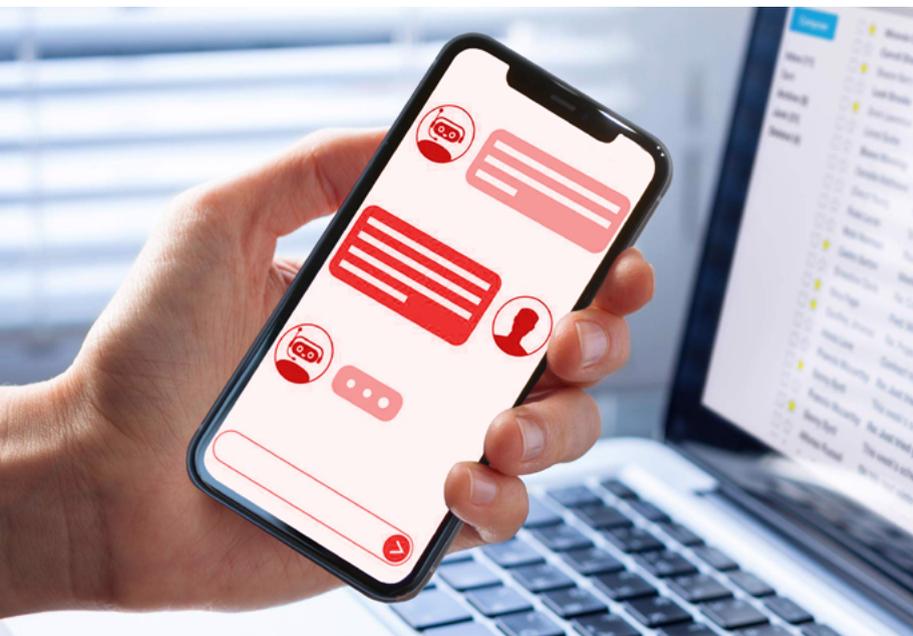
'НАЛИЧИЕ 3D-ТУРА И ИНСТРУКЦИИ ПО ПОКУПКЕ В ОНЛАЙН.



Топ застройщиков	Онлайн-покупка	Онлайн-бронирование	Онлайн-ипотека	Инструкции по онлайн-услугам	Онлайн-встречи с менеджером	3D-туры
Группа ПИК	✓	✓	онлайн-одобрение	✓	телефон	✗
ГК ИНГРАД	✓ но нет информ. на сайте	заявка на звонок	онлайн-одобрение	✗	телефон	✓ у 2 ЖК из 17
A101 ДЕВЕЛОПМЕНТ	✓	✓	онлайн-одобрение	✓	телефон	✗
MR Group	✓ есть информ. у 6 ЖК	✓ есть функция у 10 ЖК	✗	✗	телефон	✓ у 2 ЖК из 21
ДОНСТРОЙ	✗	✓ на сайте застройщика и 2 ЖК	✗	✗	телефон	✓ у 1 ЖК из 17
Группа ЛСР	✓	✓	✗ в СПб есть подача документов	✓	телефон	✗
ГК МИЦ	✗	по телефону (инфор. есть 4 ЖК из 9)	✗	✗	телефон, видео (4 ЖК из 9)	туры по вариантам отделки квартир на сайтах 5 ЖК из 9
ГК Самолёт	✓	✓	онлайн-одобрение	✓	✓	✗
Группа Эталон	✗ есть онлайн-оплата 4 ЖК	✗	подача документов	✗	✗	туры по квартирам (несколько ЖК)
ГК КОРТРОС	бесконтактная покупка (1 ЖК); онлайн-покупка с эл. подписью (1 ЖК)	заявка на звонок	✗	✗	✓ указано у 2 ЖК из 11	по квартирам (1 ЖК из 11)

СТАТИСТИКА РЫНКА

Помимо данных от аналитиков рынка мы провели опросы пользователей в своих социальных сетях. Оказалось, что даже текущая ситуация на рынке несильно стимулирует покупателей совершать крупные сделки online.



А вы готовы покупать
недвижимость online?

ДА

56%

НЕТ

44%

НЕТ!
Я ПОКУПАЮ
КВАРТИРУ
ИЗ ДОМА.



‘ОПРОС В INSTAGRAMM



18%

Готовы провести всю сделку online

26%

Готовы только к online оплате

45%

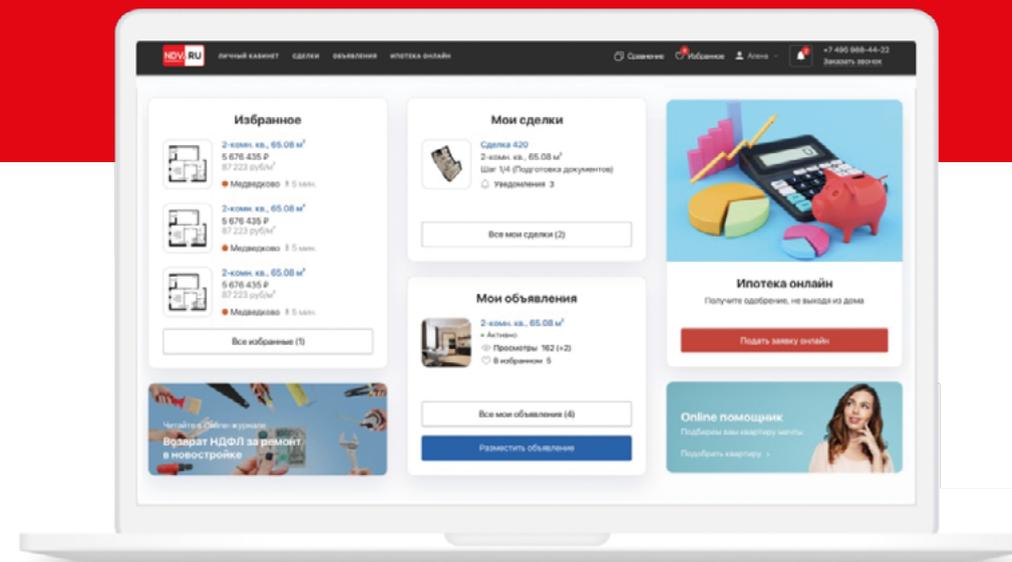
Готовы только отслеживать этапы online

11%

Только offline

‘ДАННЫЕ НА ОСНОВЕ ГОЛОСОВАНИЙ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В FACEBOOK И VK

МОЖНО ЛИ ИСКЛЮЧИТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР И СОКРАТИТЬ РАСХОДЫ НА ПЕРСОНАЛ ПУТЕМ ONLINE-ПРОДАЖ?



КЛАССИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРОДАЖИ



5-9 СОТРУДНИКОВ
НА ОДНОГО КЛИЕНТА

- 'ОПЕРАТОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА
- 'МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ПРОДАЖ
- 'МЕНЕДЖЕР ПО ИПОТЕКЕ
- 'МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ОФОРМЛЕНИЯ
- 'ПОКАЗЧИК НА ОБЪЕКТЕ
- 'КУРЬЕР ДЛЯ ДОСТАВКИ ДОКУМЕНТОВ
- 'РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА
- 'БУХГАЛТЕР
- 'ЮРИСТ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ONLINE-СДЕЛКА



3-4 СОТРУДНИКА
НА ОДНОГО КЛИЕНТА

- 'МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ПРОДАЖ
- 'МЕНЕДЖЕР ПО ИПОТЕКЕ
- 'КУРЬЕР ДЛЯ ДОСТАВКИ ДОКУМЕНТОВ
- 'ИНОГДА ПОКАЗЧИК НА ОБЪЕКТЕ

на 50% СОКРАЩЕНИЕ
ЗАТРАТ НА ФОТ

на 47% СОКРАЩЕНИЕ
ЦИКЛА СДЕЛКИ

НАС ВСЕХ ЗАМЕНЯТ РОБОТЫ, НО ЭТО БУДЕТ НЕСКОРО

The screenshot shows the NDV.RU personal account interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'NDV.RU' and the text 'личный кабинет'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Объявления', 'Сравнение', 'Избранное' (with a notification badge), and a user profile 'TEST!!! Еле...'. The main content area is titled 'Сообщения' and is divided into two columns. The left column, titled 'Все чаты 0', lists several chat conversations with property listings: '2-комнатная № 233, 51...' (dated 27.11.2019), '1-комнатная № 80, 37.1...' (dated 28.11.2019), '1-комнатная № 191, 36...' (dated 03.12.2019), 'Студия № 112, 24.7 м2', and '1-комнатные апартамент...' (dated 25.03.2020). The right column shows an active chat window titled 'Онлайн сделка №27290768'. The chat header includes 'Чат' and 'Объект сделки', and a yellow status bar indicates 'Подготовка документов'. The chat messages are dated '7 апреля'. The first message is from 'Лиза online-помощник' and reads: 'Здравствуйте! Я – Лиза, ваш online-помощник. В данном чате мы забронируем вам квартиру, ознакомим с договором, определимся с форматом оплаты, подготовим весь пакет документов и зарегистрируем право собственности. А также сообщим, когда вам приезжать на выдачу ключей!'. The second message is also from 'Лиза online-помощник' and reads: 'Пока я назначаю для вас персонального менеджера, подскажите, как вы планируете оплатить квартиру: ипотекой, единовременной оплатой собственными средствами или предпочтёте рассрочку?'. At the bottom of the chat window, there is a text input field with a paperclip icon and the placeholder text 'Сообщение...', and a 'Отправить' button with a right-pointing arrow.

В текущем состоянии рынка мы точно понимаем, что без участия менеджера в сделке не обойтись.

Небольшое исследование ранка показало, что

90%
КОМПАНИЙ

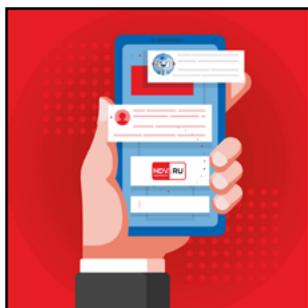
воспринимает заявку на online-покупку, как стандартный лид и обрабатывает по средством звонка.

90%
ЛИЧНЫХ КАБИНЕТОВ

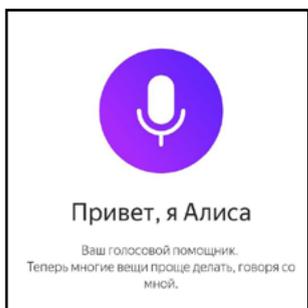
без обыкновенного чата для общения. Нельзя вот так взять и избавиться от звонков.

Но наша глобальная цель в том, чтобы люди справлялись самостоятельно и исключить звонки, создав классный клиентский online сервис.

КАК МЫ ЗАМЕНЯЕМ ЛЮДЕЙ УЖЕ СЕЙЧАС

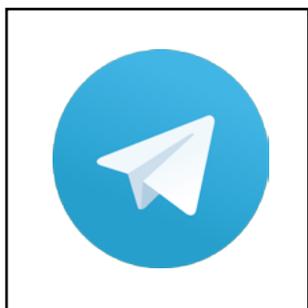


'ЧАТ-БОТ ПОДБИРАЕТ КВАРТИРЫ, ИСХОДЯ ИЗ ЗАДАННЫХ КЛИЕНТОМ ПАРАМЕТРОВ



'УЧИМ АЛИСУ РАЗГОВАРИВАТЬ С КЛИЕНТАМИ И ВСТРАИВАЕМ ГОЛОСОВОЙ ПОИСК

проект на стадии тестирования



'МЕНЕДЖЕРЫ И РУКОВОДИТЕЛИ ПОЛУЧАЮТ СООБЩЕНИЯ О ЧАТАХ В TELEGRAM

тем самым мы ушли от переключения через контакт-центр и дополнительного контролирующего сотрудника

'НАУЧИЛИ РОБОТА ЛИЗУ ДАВАТЬ ОТВЕТЫ НА САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ОТВЕТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ЧАТЕ

Онлайн сделка №27290768 Чат Объект сделки

Лиза online-помощник Подготовка документов

Здравствуйте! Я – Лиза, ваш online-помощник.
В данном чате мы забронируем вам квартиру, ознакомим с договором, определимся с форматом оплаты, подготовим весь пакет документов и зарегистрируем право собственности.
А также сообщим, когда вам приезжать на выдачу ключей!

00:45

Лиза online-помощник

Пока я назначаю для вас персонального менеджера, подскажите, как вы планируете оплатить квартиру: ипотекой, единовременной оплатой собственными средствами или предпочтёте рассрочку?

00:45

Ипотека 14:50

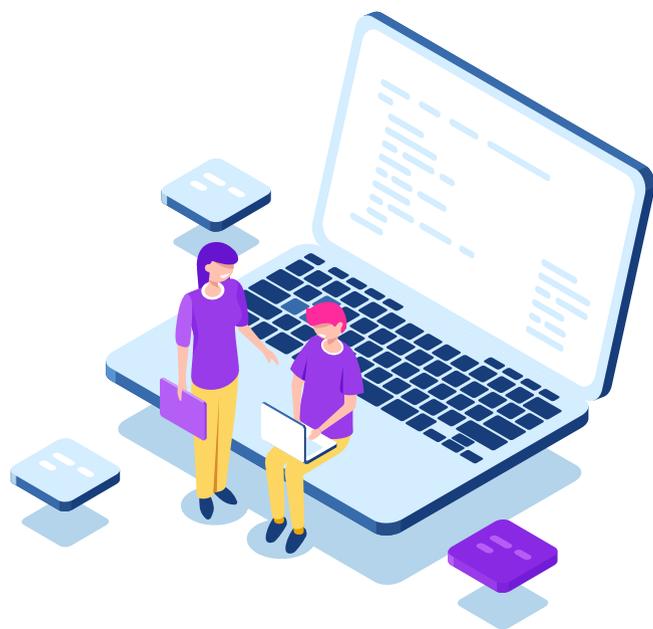
Лиза online-помощник

У вас уже есть одобрение или вас нужно аккредитовать в банке?

00:45

Сообщение... Отправить >

ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ ONLINE-ПРОДАЖ



'СОЗДАНИЕ IT-ПРОДУКТА



'СИНХРОНИЗАЦИЯ
С OFFLINE-ПРОДАЖАМИ



'МАРКЕТИНГ
КЛИЕНТОВ

СОЗДАНИЕ IT-ПРОДУКТА

На данный момент многие компании заявляют, что на создание инфраструктуры им требуется 2-4 недели. Возможно, если вы застройщик со стандартными схемами работы, у вас большой штат IT-специалистов и менеджеров продаж, готовых на лету обучиться удаленным продажам. Ну или вам понадобится немаленький бюджет на подключение различных «коробочных» решений.

Наш личный кабинет в текущей версии 1.0 мы разработали за три месяца и ежедневно продолжаем его дорабатывать.

ЕСТЬ НЕСКОЛЬКО РЕШЕНИЙ СОЗДАНИЯ ПРОДУКТА ДЛЯ ONLINE-СДЕЛОК

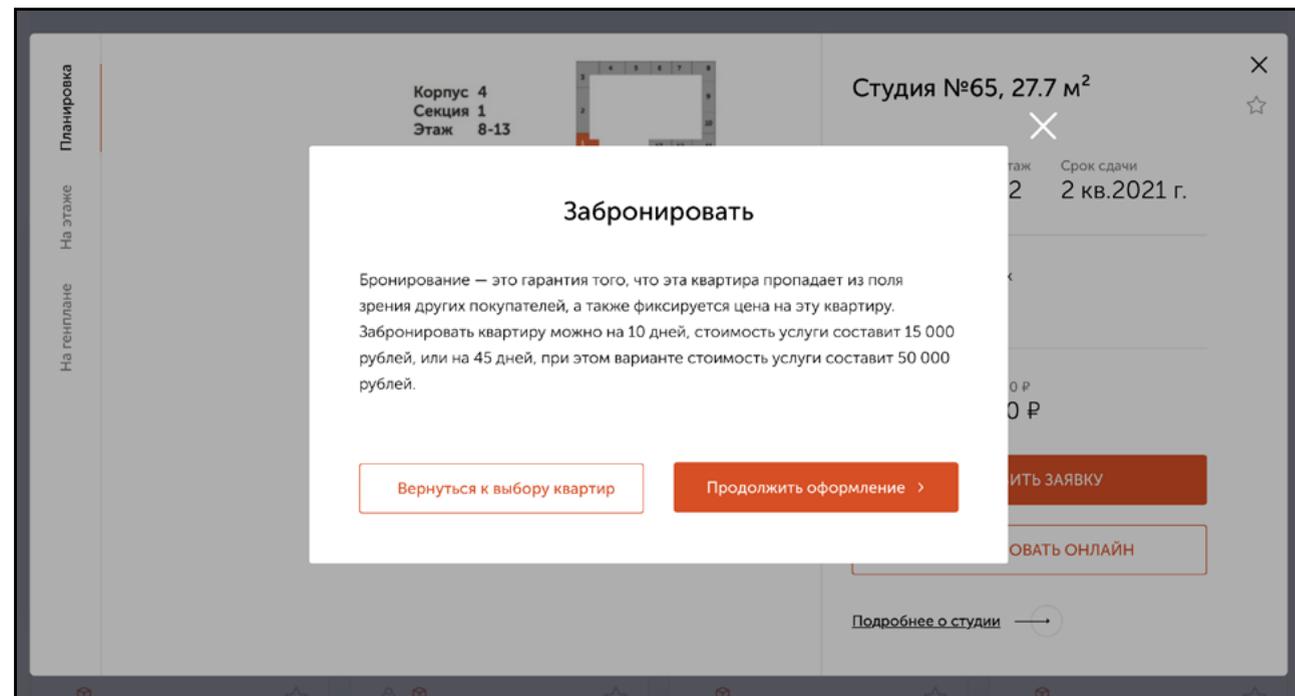
1. Вы оперативно заменяете кнопку «забронировать» на «купить online» и фиксируете за клиентом квартиру до момента снятия карантина.

‘ПРОДВИНУТАЯ ВЕРСИЯ:

отправляете курьера для подписания оригинала агентского договора.

‘ЕЩЕ БОЛЕЕ ПРОДВИНУТАЯ ВЕРСИЯ:

помогаете провести одобрение ипотеки, запросив фото документов на почту или в любой мессенджер, и преимущественно ведете все общение в чатах.



Бронирование онлайн

Бронирование квартиры с фиксированием стоимости, расчёт ипотеки и подача заявки на ипотеку — всё это возможно в любое время всего за несколько кликов на нашем сайте.

Как это работает?

1. Выбираете понравившуюся вам квартиру на сайте <https://>
2. Нажимаете кнопку «Забронировать онлайн».
3. Заполняете необходимые поля.

После этого вам придёт СМС с кодом подтверждения брони. Теперь квартира забронирована, а в ближайшее время вам перезвонит наш менеджер.

И в завершение Вам останется только прийти в наш офис продаж и подписать договор. Вот и всё!

Сервис онлайн бронирования - легко, быстро и бесплатно!

2. Вы делаете online-бронирование через принятие клиентом оферты и оплаты картой или по реквизитам в договоре.

Например, так делают большинство застройщиков.

'ПРОДВИНУТАЯ ВЕРСИЯ:

все этапы проходят в личном кабинете от бронирования до электронной регистрации

ПРОБЛЕМА: процент людей, готовых оплатить договор без общения и посещения объекта – 7-10%

3. ПУТЬ НДС

Проведя аналитику, мы поняли что 70% клиентов готовы к online-сделкам, но только с поддержкой менеджера, так как сумма сделки большая, и в большинстве случаев покупают квартиру 1 раз в жизни.

Да, мы хотим все делать без менеджера, но пока рынок не готов – будем поддерживать клиентов.

И так как мы выступаем с позиции marketplace, наш кабинет выполняет роль и продавца, и покупателя, и ипотечного брокера, и развлекает и обучает через online-журнал.

70%

**КЛИЕНТОВ ГОТОВЫ К ONLINE-СДЕЛКАМ,
НО ТОЛЬКО С ПОДДЕРЖКОЙ МЕНЕДЖЕРА**

Бронирование квартиры на 14 дней за 10 000 руб.



Для бронирования вам необходимо ознакомиться и принять условия Договора оферты

- Акцептант – лицо, принимающее Оферту.

- Сайт бронирования – сайт в интернете <https://>, на котором размещены Объекты, доступные для бронирования и настоящий Договор публичной оферты.

1.2. Настоящий Договор заключается в особом порядке на основании и в порядке, регламентированном статьей 434 Гражданского кодекса Российской Федерации, а именно: путем Акцепта Оферты, содержащей все существенные условия Договора, без дополнительного подписания Сторонами бумажной версии Договора. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со статьей 434, 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному Сторонами.

1.3. Стороны признают согласованным, что безусловным Акцептом данной Оферты является фант единовременной оплаты Акцептантом

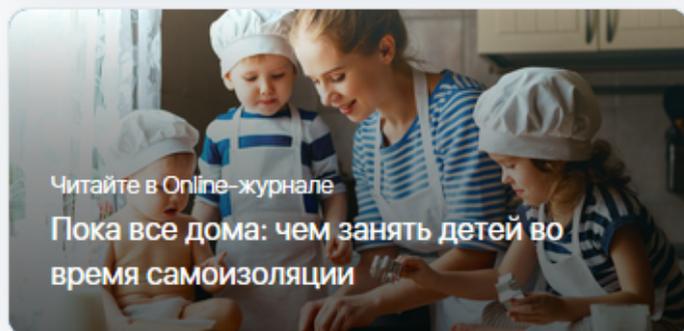
Принять



Избранное

Сохраняйте понравившиеся варианты и сравнивайте их между собой по всем параметрам

[Перейти к поиску](#)



Читайте в Online-журнале

Пока все дома: чем занять детей во время самоизоляции



Мои сделки

Проведите все этапы сделки от бронирования до получения ключей в online режиме без посещения офиса продаж



Мои объявления

Разместите бесплатное объявления в нашу базу и продайте квартиру в 2 раза быстрее!

[Разместить объявление](#)



Ипотека online

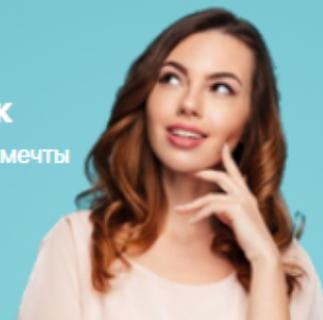
Заполните единую анкету и получите одобрение от банков по сниженной ставке, не выходя из дома

[Подать заявку online](#)

Online помощник

Подберем вам квартиру мечты

[Узнать подробнее >](#)



Избранное



Студия, 16.97 м2

1 618 814 Р

Лыткарино, 6-й микрорайон, 26



1-комн. кв., 36.81 м2

11 392 695 Р

Москва, 1-й Пехотный переулок, 2



1-комн. кв., 36.81 м2

11 447 910 Р

Москва, 1-й Пехотный переулок, 2



2-комн. кв., 75.00 м2

12 550 000 Р

Москва, 6-я Радиальная улица, 5

Все избранные (26)

Читайте в Online-журнале

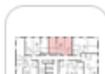
Основы финансовой грамотности или как накопить на свою мечту

Мои сделки



Студия № 297, 26.7 м2

г Москва, ул Лосиноостровская, влд 45



2-комнатная № 205, 58.8 м2

г Москва, пер Пехотный 1-й, д 2

Все мои сделки (5)

Мои объявления



Опубликовано

2-комнатная квартира, 50 ...

Россия, Москва, Петрозаводская у...



Снято с публикации

3-комнатная квартира, 110...

Россия, Москва, Минская улица, 2

Все мои объявления (42)

Разместить объявление



Ипотека online

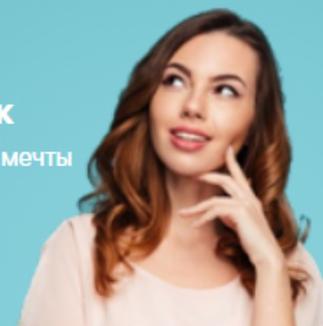
Заполните единую анкету и получите одобрение от банков по сниженной ставке, не выходя из дома

Подать заявку online

Online помощник

Подберем вам квартиру мечты

Узнать подробнее >



КУПИТЬ КВАРТИРУ ЕЩЁ НИКОГДА НЕ БЫЛО ТАК ЛЕГКО!

ИЗБРАННОЕ

Отмечайте понравившиеся объекты недвижимости символом, и мы сохраним их в специальном разделе. Так они не потеряются. Добавить можно как отдельную квартиру, так и жилой комплекс в целом.

СРАВНЕНИЕ

В два клика сравните все заинтересовавшие вас объявления. Стоимость, окружение, расстояние до метро, инфраструктура – все параметры на одном экране. Так намного проще принять окончательное решение.

МОИ СДЕЛКИ

Контролируйте весь процесс покупки квартиры: общение с менеджером, подготовку документов, внесение оплаты, ход строительства и многое другое.

МОИ ОБЪЯВЛЕНИЯ

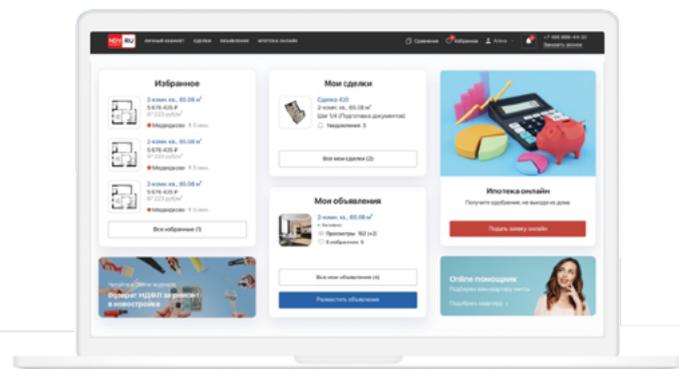
Хотите продать квартиру? Мы поможем разместить ваше объявление в базе НДВ и на 30 других ведущих рекламных площадках. Сделаем предпродажную подготовку квартиры и проведем профессиональную фотосессию. Организуем показы и возьмём на себя юридическое сопровождение сделки.

ИПОТЕКА ONLINE

Получите одобрение кредита всего за несколько часов и без посещения офиса. Заполните форму в личном кабинете, а мы отправим ваш запрос в несколько надёжных банков-партнёров, предлагающих специальные условия и процентные ставки для клиентов НДВ.

ONLINE-ПОМОЩНИК

Не знаете, с чего начать поиск жилья? Воспользуйтесь нашим online-помощником! Ответьте всего на несколько вопросов, и мы подберём список квартир, идеально подходящих под ваши пожелания. Мы сами в шоке, как классно это работает! Попробуйте прямо сейчас!



СИНХРОНИЗАЦИЯ С OFFLINE-ПРОДАЖАМИ

Клиент на любом этапе покупки может перейти из online в offline и обратно. Важно предусмотреть все сценарии и не потерять его.

ВСЕ ЭТАПЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРОПИСАНЫ В CRM:

'ЗВОНОК

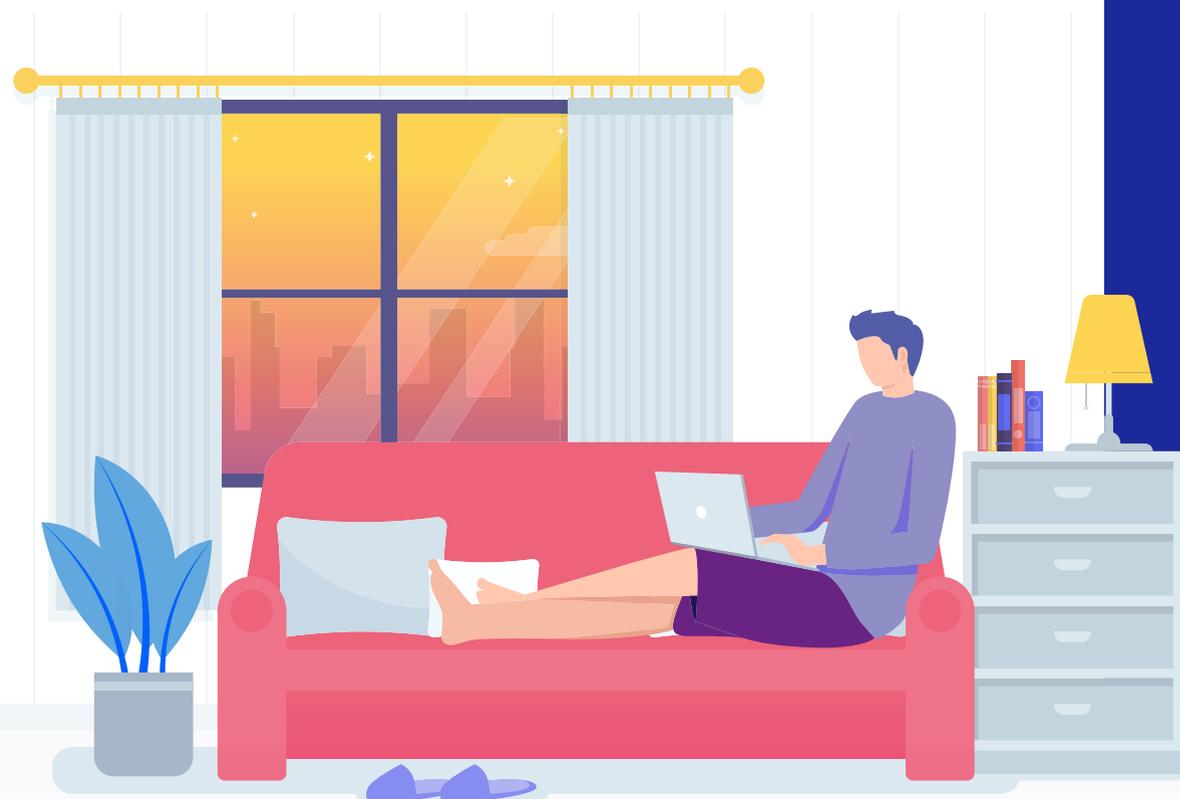
'ЧАТ

'ПОКАЗ НА ОБЪЕКТЕ

'ОПЛАТА И ЛЮБЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТУ

Таким способом вам удастся избежать раздражающих клиента звонков, когда он уже спросил об этом в чате. А также ситуаций, когда одна квартира одновременно понравилась двум покупателям. Но один находится на объекте, а второй в чате. Нужно каждому предложить свой вариант и не потерять ни того, ни другого.

Так как во время режима самоизоляции клиентам все равно необходимо было обращаться к нотариусу и приходить в банк — важно проработать схемы связи этих этапов, чтобы клиент все-таки не выходил из дома: курьерская служба, доверенности, система безопасных расчетов.



МАРКЕТИНГ КЛИЕНТОВ

'САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ СПОСОБ
НА РЫНКЕ – СКИДКИ!

При покупке онлайн
вы получите **выгоду**
100 000 ₽.

С любовью, ваш ПИК 

КУПИ КВАРТИРУ, НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ДОМА
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ СКИДКА ПРИ ОНЛАЙН БРОНИРОВАНИИ

**до 150
Тыс. ₽**

**ОНЛАЙН
ВЫГОДА!**

30 000 руб.

**КАПИТАЛ
СТРОИТЕЛЬ ЖИЛЬЯ!**

'САМЫЙ ЭФФЕКТИВНЫЙ НА НАШ ВЗГЛЯД
e-mail рассылки, YouTube ролики и Яндекс. Дзен – рассказываем и показываем
преимущества и пользу без скидок.

'УВОДИМ ЗВОНКИ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ
при обращении в нашу компанию рассказываем клиентам лично про личный кабинет.

**NDV.RU СУПЕРМАРКЕТ
НЕДВИЖИМОСТИ**

+7 (495) 988 • 44 • 22
www.ndv.ru

Online сделки в НДВ Супермаркет Недвижимости

Специально для тех, кто ценит свое время

мы запустили сервис онлайн-покупки квартир, в котором вы сможете отслеживать все
этапы проведения сделки в реальном времени без посещения офиса продаж.
Так же вы можете подать заявку на ипотеку во все банки заполнив анкету online.



Выбирайте квартиру из более 5 000
проверенных предложений и переходите по
кнопке «купить online» в наш личный кабинет.

Выбрать квартиру

Общайтесь с персональным менеджером,
заключайте и оплачивайте договор в чате
личного кабинета не выходя из дома!



Актуальный ход строительства вы можете
отслеживать по нашим online камерам, в
разделе ход строительства или запросив
у менеджера актуальный видеотчет по
проекту или отдельной квартире и получить
его в личный чат или в любой удобный
для вас мессенджер.



Если вам необходима ипотека — заполните
нашу анкету online и мы подберем вам самые
выгодные условия.

Гарантия одобрения через наш
сервис — **98%**

Процентная
ставка дешевле
до **1%!**



Все сделки проходят в online режиме.
Оригиналы документов, которые вам нужно
подписать и передать, доставит наш курьер
в удобное для вас время и место.
Бесконтактные сделки с нами уже стали
реальностью.



А еще в online режиме вы
можете не только купить
квартиру, но и продать.



Для этого разместите ваше объявление [по ссылке](#), выберите удобный для вас тариф и управляйте
своей сделкой не выходя из дома.

В пакет услуг входит: профессиональная экспертиза, фото и видеосъемка квартиры, все переговоры,
проверка документов и квартиры, ведение сделки до момента получения ключей.

Перейти в личный кабинет

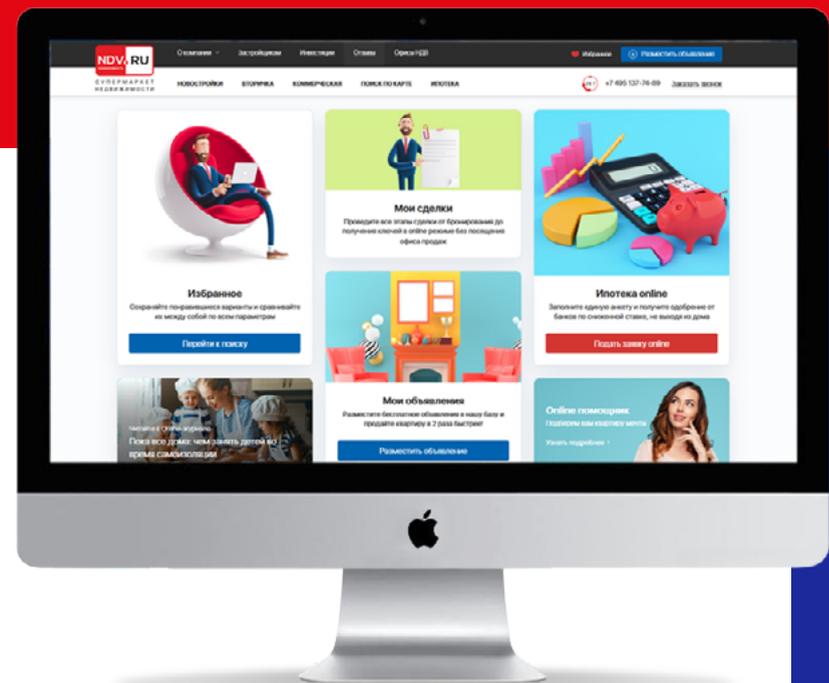
**NDV.RU СУПЕРМАРКЕТ
НЕДВИЖИМОСТИ**



Вы получили это письмо, потому что подписались на рассылку на сайте ndv.ru
Если Вы хотите отписаться, нажмите [здесь](#).

© NDV, 1997-2020 г. Все права защищены.

КЕЙСЫ ONLINE-ПОКУПОК НА ПРИМЕРЕ КЛИЕНТОВ НДВ-СУПЕРМАРКЕТ НЕДВИЖИМОСТИ

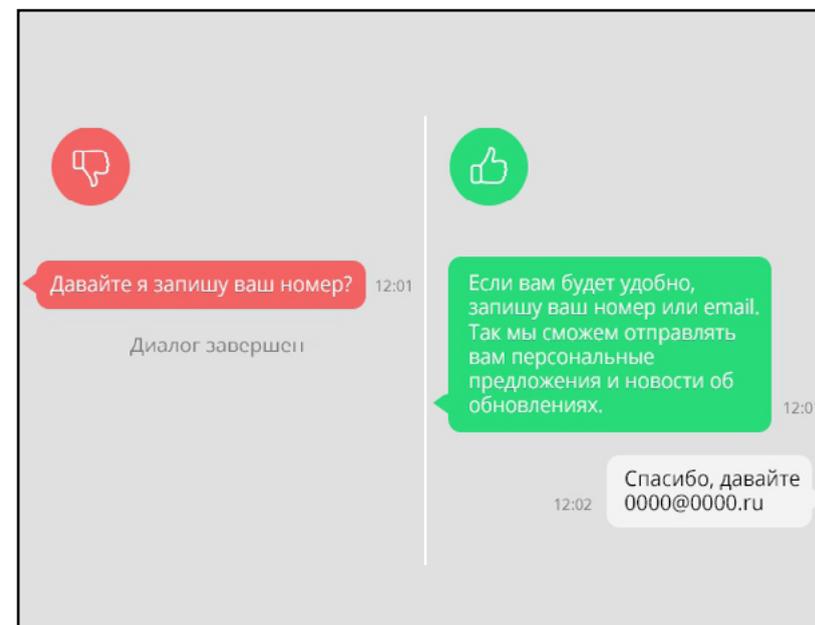
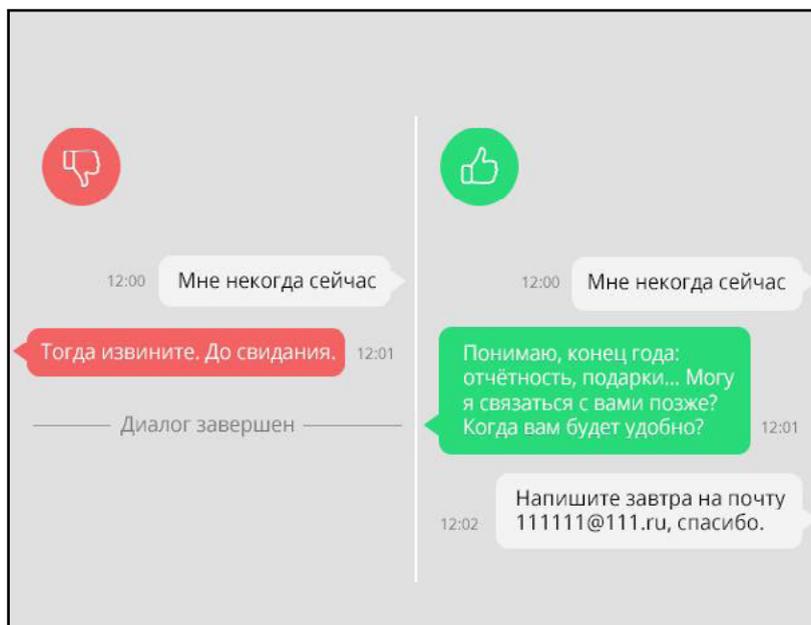
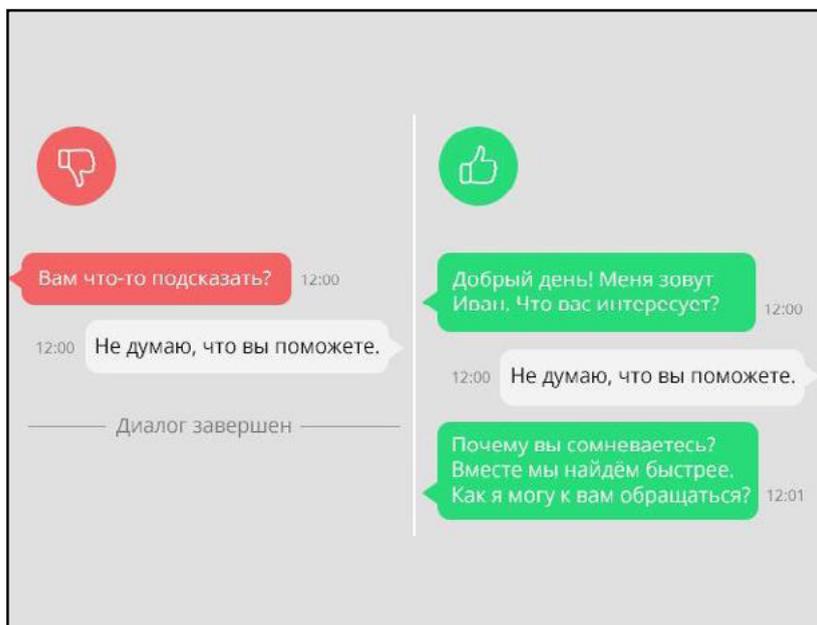


С ЧЕМ МЫ СТАЛКИВАЕМСЯ ЕЖЕДНЕВНО И КАК РЕАГИРУЕМ

ПРОБЛЕМА 1. НАУЧИТЬ МЕНЕДЖЕРОВ КЛАССНО ПРОДАВАТЬ В ПЕРЕПИСКЕ.

У нас есть 10 лучших менеджеров, способных продать по телефону квартиру, парковку, кладовку на стадию котлована возле кладбища и по цене выше рынка (но таких проектов у нас, конечно, нет). А когда дело доходит до чата — диалог заканчивается еще до этапа бронирования и не помогают бизнес-тренеры и скрипты.

РЕШЕНИЕ: автоматизация ответов на стандартные вопросы с помощью чат-бота и ежедневный разбор чатов с каждым менеджером лично.



С ЧЕМ МЫ СТАЛКИВАЕМСЯ ЕЖЕДНЕВНО И КАК РЕАГИРУЕМ

ПРОБЛЕМА 2. КЛИЕНТЫ НЕ ПОНИМАЮТ ЗАЧЕМ ИМ ЭТО НАДО.

Даже при правильно выстроенном маркетинге и даже при инструкции на сайте.

РЕШЕНИЕ: отвечайте даже на самые бредовые чаты, повышая жизненный цикл лида. И если они вдруг перестают реагировать на ваши сообщения в чате — выстраивайте ремаркетинг, чтобы им напомнить о себе. Звонки в последнюю очередь.

27287497	Руслан	05.04.2020 23:11:48	05.04.2020 23:17:34	Извините
27287484	Рыбкина Елена Владимировна	05.04.2020 22:37:11	05.04.2020 23:12:13	Руслан, добрый вечер. Этот чат создан для консультации по вопросам квартиры, которую вы выбрали. Ключи от квартиры нам не нужны) Наш чат-бот Лиза уточняла у вас о форме оплаты, чтобы предоставить вам полную информацию о выбранном способе покупке.
27287473	Руслан	05.04.2020 22:28:53	05.04.2020 22:34:56	Может вам ещё ключи квартиры дать где деньги лежат?
27287471	Руслан	05.04.2020 22:28:15	05.04.2020 22:34:56	Какие ещё деньги?!??
27287469	Руслан	05.04.2020 22:27:49	05.04.2020 22:34:56	Вначале я приеду и посмотрю на вас
27287467	Руслан	05.04.2020 22:26:28	05.04.2020 22:34:56	Что?!
27287435	Лиза online- помощник	05.04.2020 22:25:33	05.04.2020 23:12:13	Здравствуйте! Я – Лиза, ваш online-помощник. В данном чате мы забронируем вам квартиру, ознакомим с договором, определимся с форматом оплаты, подготовим весь пакет документов и зарегистрируем право собственности. А также сообщим, когда вам приезжать на выдачу ключей!
27287434	Лиза online- помощник	05.04.2020 22:25:33	05.04.2020 23:12:13	Пока я назначаю для вас персонального менеджера, подскажите, как вы планируете оплатить квартиру: ипотекой, единовременной оплатой собственными средствами или предпочтёте рассрочку?

С ЧЕМ МЫ СТАЛКИВАЕМСЯ ЕЖЕДНЕВНО И КАК РЕАГИРУЕМ

ПРОБЛЕМА 3. НЕ ВИДЕЛИ СТРОЙКУ, ОКРУЖЕНИЕ, КВАРТИРУ – ДАЖЕ БРОНИРОВАТЬ БОИМСЯ.

'РЕШЕНИЕ: видеоконференции со стройплощадки, квартиры – пользователь задает вопросы и получает на них ответы в режиме реального времени. Online камеры, видеоотчеты, фотографии и съемки с коптера – все это дает клиенту возможность оценить ход строительства и посетить объект online.



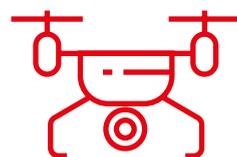
'ONLINE-БУКЛЕТЫ, ПРЕЗЕНТАЦИИ, ПОДБОРКА КВАРТИР ПОД ПАРАМЕТРЫ КЛИЕНТА



'ONLINE-МЕНЕДЖЕР В ФОРМАТЕ ВИДЕОЧАТА



'ONLINE-СТРОИТЕЛЬСТВО: КАМЕРЫ, ДРОН, ФОТООТЧЕТЫ



'ONLINE-ЭКСКУРСИИ: ПРОГУЛКА В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ С МЕНЕДЖЕРОМ ПО ОБЪЕКТУ



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

