

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

Система коммуникации с покупателями новостроек в эпоху пандемии

Елизавета Трибунская,
директор по маркетингу
digital-интегратора DD Planet

**5-9
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ



2020, пандемия и тренды



30 января

Вспышка коронавируса объявлена чрезвычайной ситуацией.

- Всплеск интереса к недвижимости.



9 марта

Обвал цен на нефть, неустойчивость рубля.

- Дополнительный рост интереса к недвижимости как к инвестициям на фоне неопределенности.



Март

Начало режима самоизоляции, переход на удаленную работу.

- Резкий рост интереса к недвижимости.
- Резкий рост интереса к покупке онлайн.
- Внедрение онлайн-сервисов.



Апрель

Ипотека с господдержкой, снижение ставок, продолжение самоизоляции.

- Рост числа принятий решения о покупке недвижимости.
- Рост интереса к видеоконтенту.
- Онлайн-консультации, онлайн-сделки.



Июль-сентябрь

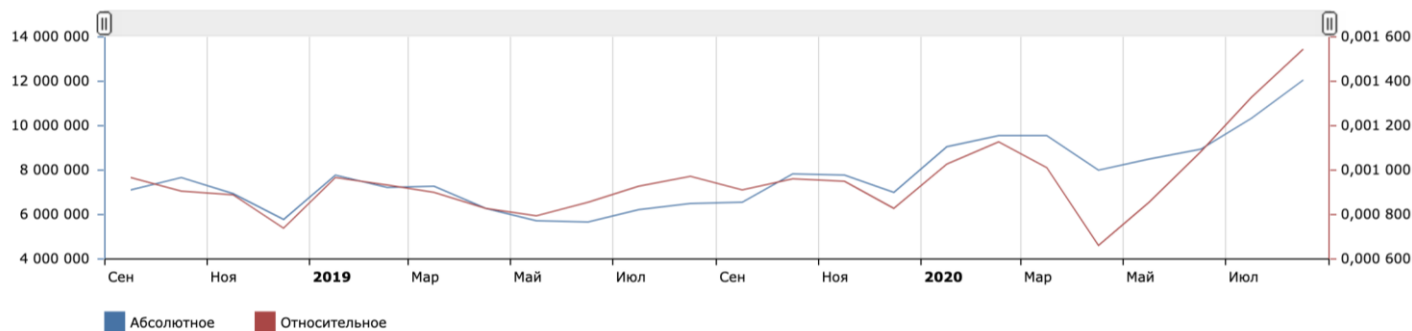
Окончание режима самоизоляции.

- Все тренды сохраняются.

Число запросов «Купить квартиру»

Интерес к покупке квартир в России за первое полугодие 2020 вырос на **23%**, по сравнению с этим же периодом в 2019 году. В СПб и области – на **12%** (по данным [Яндекса](#)).

В августе 2020, по сравнению с августом 2019, количество запросов выросло почти в **2** раза.

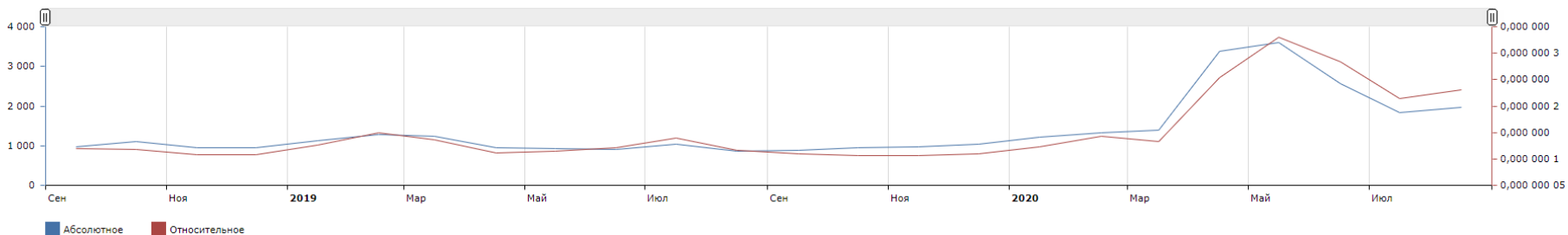


Динамика популярности ?

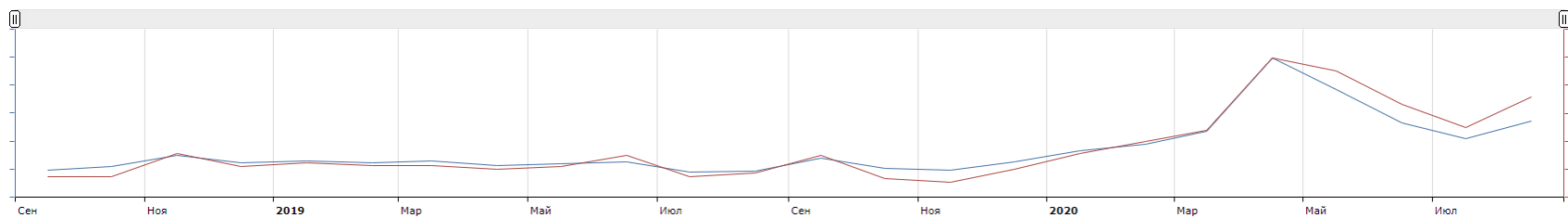


Число запросов «Купить квартиру онлайн»

Все регионы – рост весной более, чем в 2,5 раза.



Санкт-Петербург – еще более выраженный тренд на онлайн-покупку ближе к осени.



Трансформация сайта ЖК

Сайт как виртуальный офис продаж



Не просто красивая имиджевая страница, а функциональный онлайн-сервис и полноценный инструмент коммуникации и продаж.

- Максимально полная и честная информация о ЖК. Не забываем про цены!
- Виртуальные туры
- Удаленная презентация квартир (Zoom, Skype, Google Meet)
- Чаты
- Удобный выбор квартир
- Онлайн-бронирование
- Онлайн-сделка (оплата, оформление документов)
- Расчет и оформление ипотеки

Не хуже агрегатора

По данным [Mail.ru](https://mail.ru), треть уже купивших квартиру, и половина тех, кто планирует, ищут на агрегаторах. Потому что это удобно.

Новый функционал на сайтах ЖК:

- Поиск по району (для сайтов с несколькими ЖК)
- Сравнение
- Расширенная фильтрация квартир

Яндекс Недвижимость Москва

Продажа | Аренда | Новостройки | Коттеджные посёлки | Коммерческая | Ипотека | ПИК | ещё ▾

Москва и МО > Москва > Продажа > Квартира

Купить 2-комнатную квартиру в Москве

Купить ▾ | Квартиру ▾ | Студия | 1 | 2 | 3 | 4+ | Адрес или ЖК | Метро | Район

Вторичка, новостройки ▾ | Площадь от до м² | Цена от - до ₽ | ВСЁ м²

Квартира

Этаж с - по | Последний | Не последний | Не первый

Дизайнерский | Требуется ремонта

Балкон или лоджия

Кухня | от 6 м² | от 7 м² | от 8 м² | от 9 м² | от 10 м² | от 12 м² | от 15 м²

Высота потолков | от 2,5 м | от 2,7 м | от 3 м | от 4 м

Санузел | Совмещённый | Раздельный | Несколько

Дом

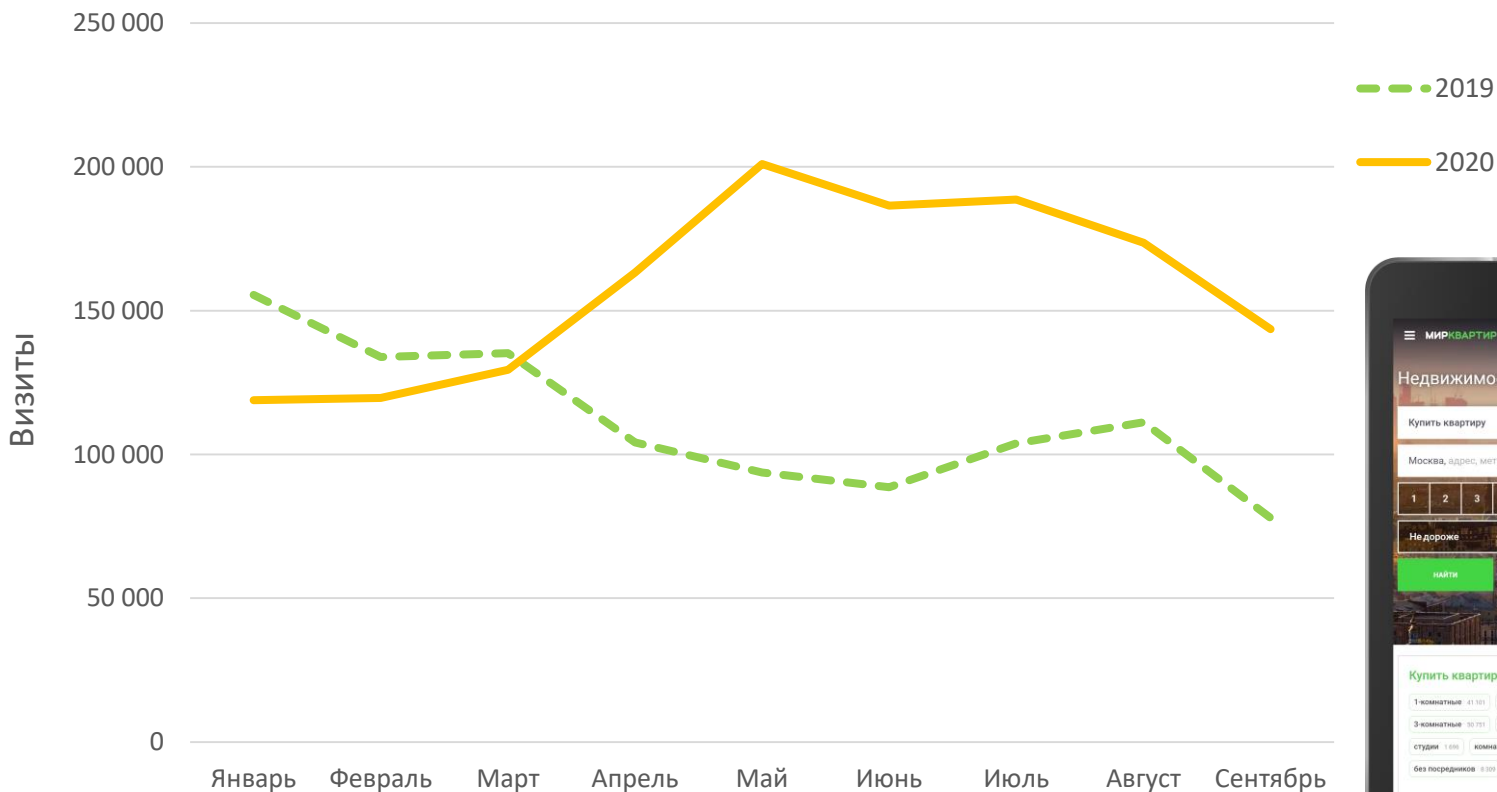
Год постройки с - по

Свернуть ^ | Сбросить · 2 | Смотреть на карте | Показать 6 895 объектов

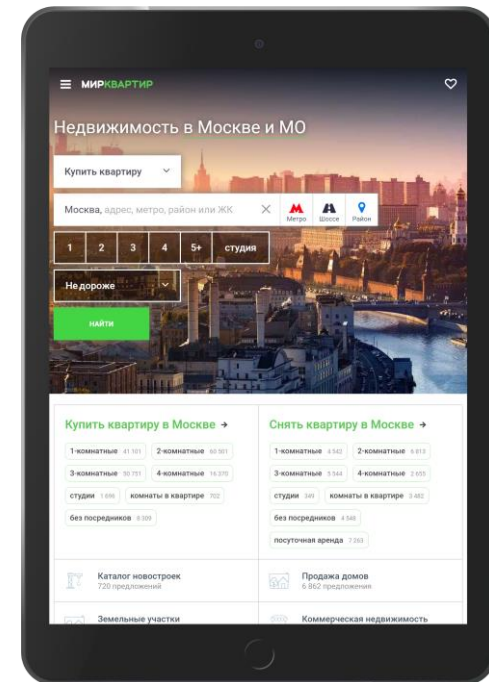
Ищем двушку с раздельным санузлом

Максимальная адаптация под мобильные телефоны и планшеты

Трафик с планшетов во время пандемии



По данным онлайн-агрегатора [«Мир Квартир»](#)



Оmnиканальность и работа с лидами

Оmnиканальность и роль ID пользователя

- Каталоги, справочники и агрегаторы недвижимости
- Социальные сети (в т.ч. личные аккаунты пользователей)
- Мессенджеры
- Карты, форумы, отзывы
- Видео (стриминговые сервисы, YouTube, Smart TV)

- Ежедневный мониторинг упоминаний
- ID пользователя
- Официальные аккаунты компаний на всех площадках
- Видео контент, OLV

Автоматизация обработки лидов

1. Сбор данных и ID пользователей в CRM.
2. Сегментация.
3. Формирование спецпредложений по сегментам:

У покупателя большая семья с маленькими детьми.

Делаем акцент на большую площадь квартир и детскую инфраструктуру, предлагаем кладовку для колясок и санок, даем скидку семьям с 3 детьми.

Покупатель имеет автомобиль.

Делаем акцент на удобную транспортную доступность ЖК и предлагаем машиноместо со скидкой.

4. Настройка процессов рассылок, ремаркетинга и look-alike по нужным сегментам.
5. Высший пилотаж - автоматизация всех процессов CRM-маркетинга с помощью экосистем.



Цифровые экосистемы

Новый тренд для максимальной коммуникации с клиентом – экосистемы



1. Вся информация о пользователе в одном месте.
2. Автоматизация маркетинга, рекламы и продаж.
3. Организация постпродажной коммуникации (предложение сопутствующих товаров и услуг, обработка отзывов о покупке, мониторинг проблем и потребностей ЦА, подключение УК и партнеров).

Два варианта экосистем

1

Собственная экосистема /
Super App



2

Сторонние экосистемы
для встраивания



Пример: Вместе.ру

Спасибо за внимание!



Елизавета Трибунская
Директор по маркетингу DD Planet

info@ddplanet.ru

+7 495 984-76-85

www.ddplanet.ru