

**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**

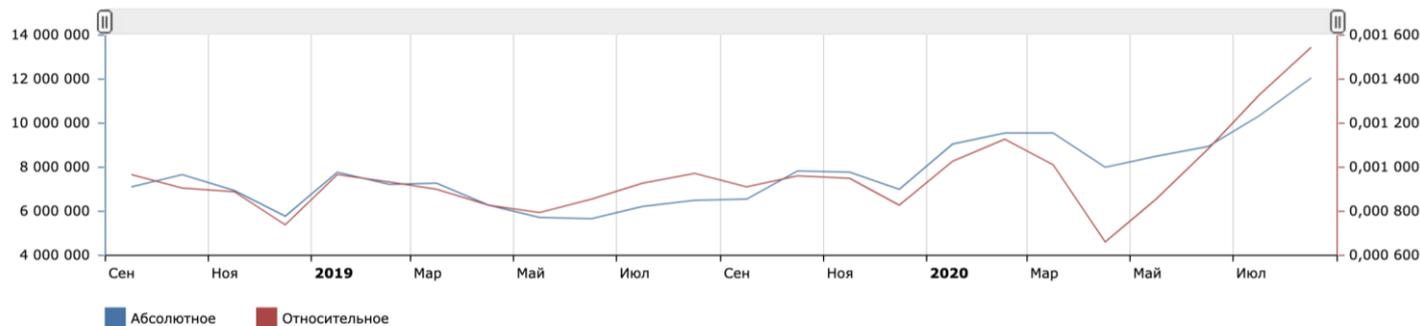
Окончание режима самоизоляции.

- Все тренды сохраняются.

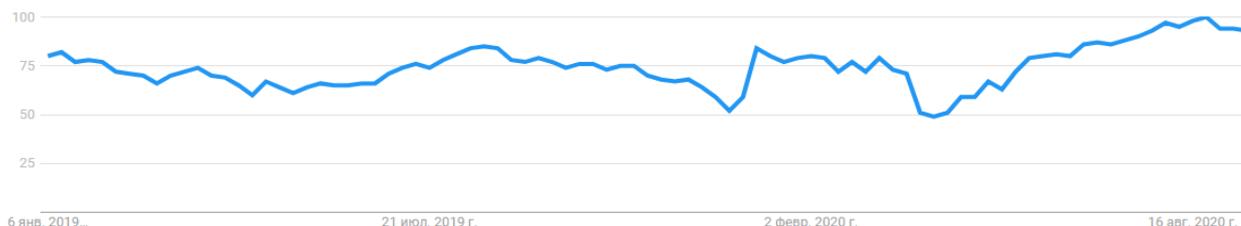
# Число запросов «Купить квартиру»

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.

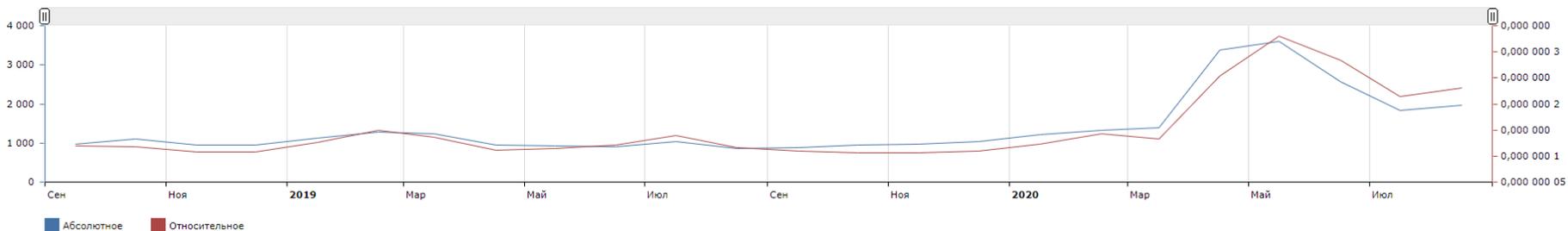


Динамика популярности ?

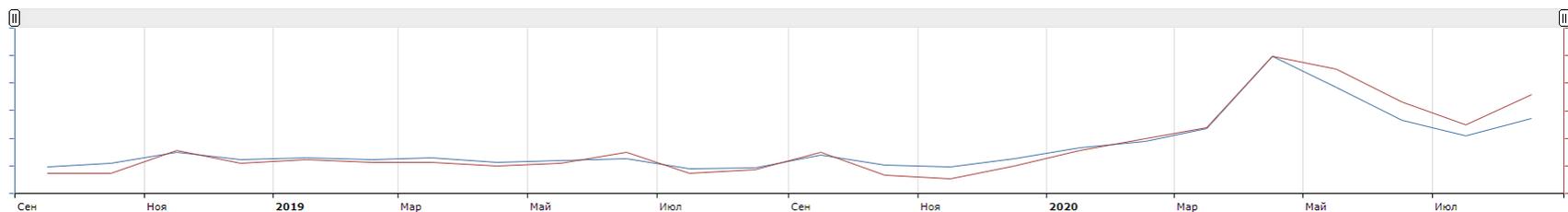


# Число запросов «Купить квартиру онлайн»

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**

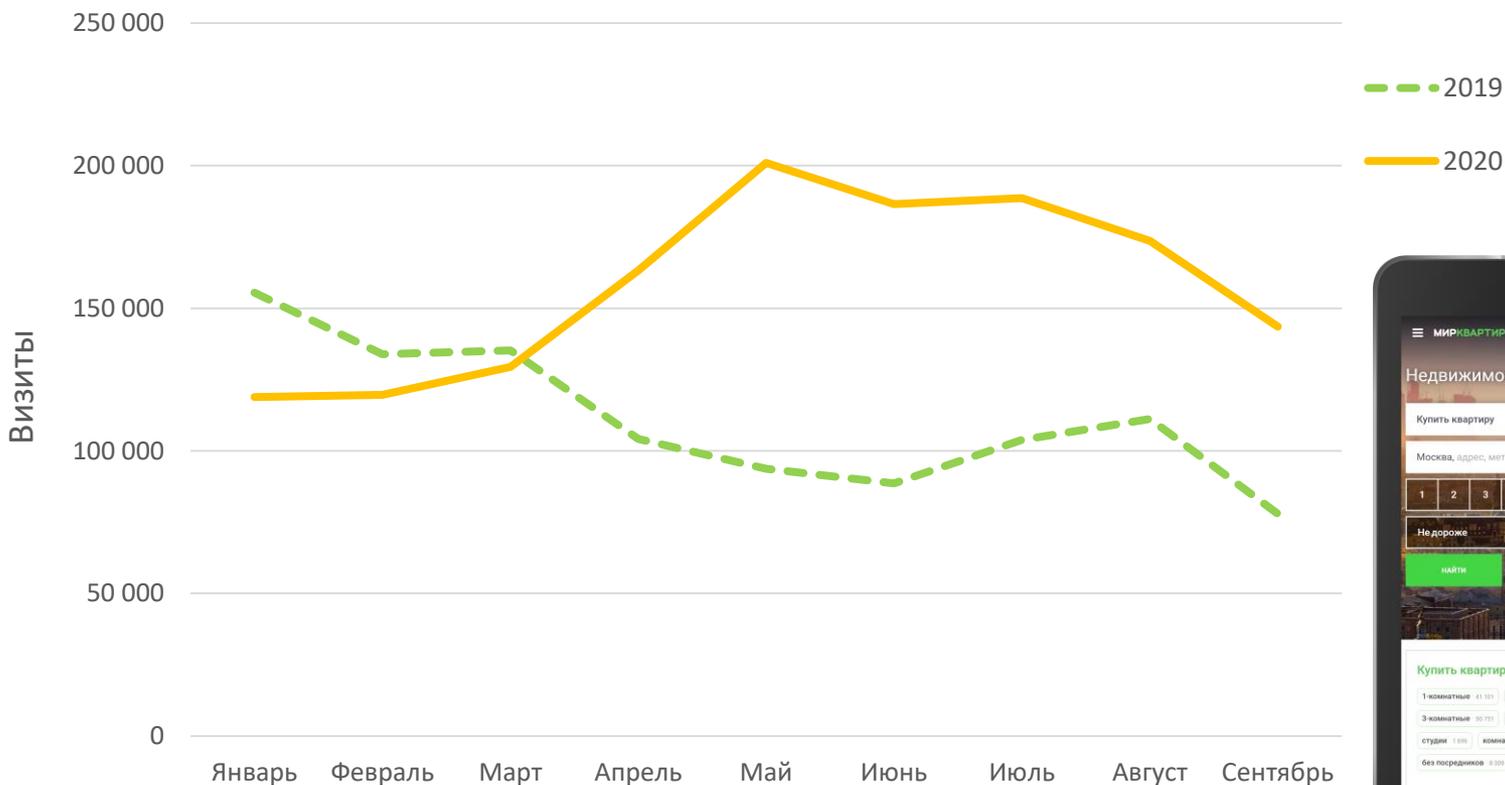
Год постройки с - по

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

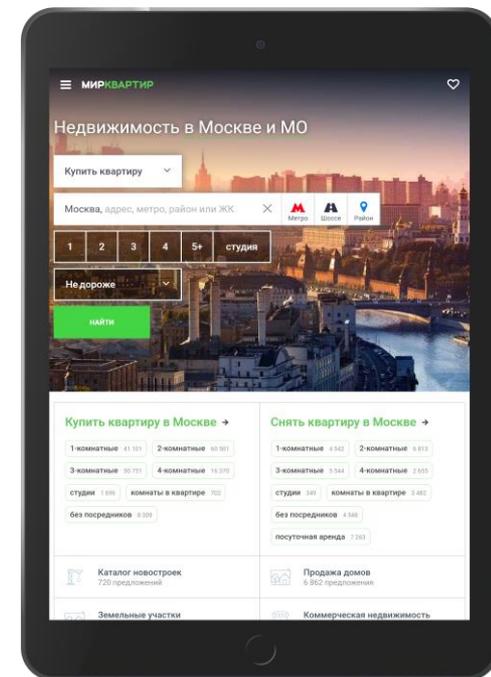
Ищем двушку с раздельным санузлом

# 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

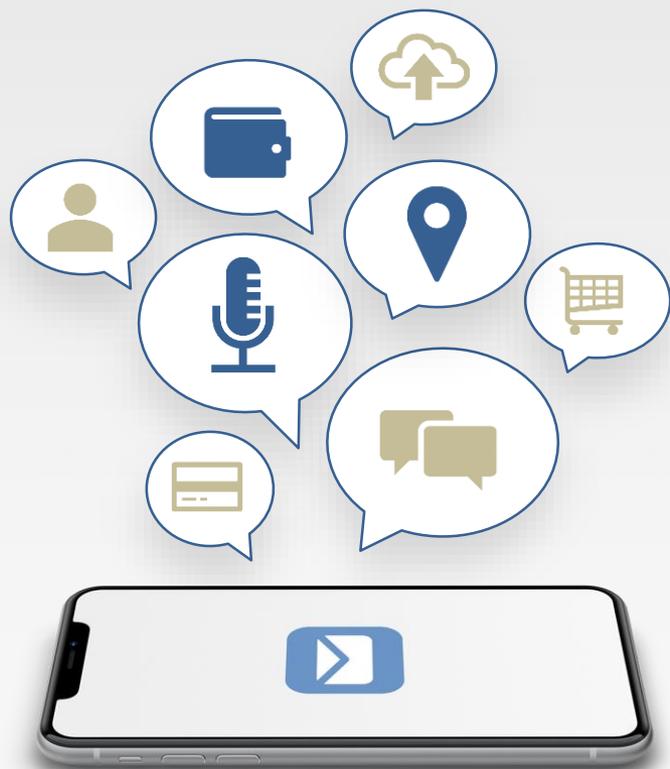


1. Вся информация о пользователе в одном месте.
2. Автоматизация маркетинга, рекламы и продаж.
3. Организация постпродажной коммуникации (предложение сопутствующих товаров и услуг, обработка отзывов о покупке, мониторинг проблем и потребностей ЦА, подключение УК и партнеров).

# 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](mailto:info@ddplanet.ru)

+7 495 984-76-85

[www.ddplanet.ru](http://www.ddplanet.ru)