RBI SINCE 1993

КАК ИЗМЕРИТЬ СЧАСТЬЕ КЛИЕНТА?

Дмитрий Фалкин
директор по продажам

10 октября 2019

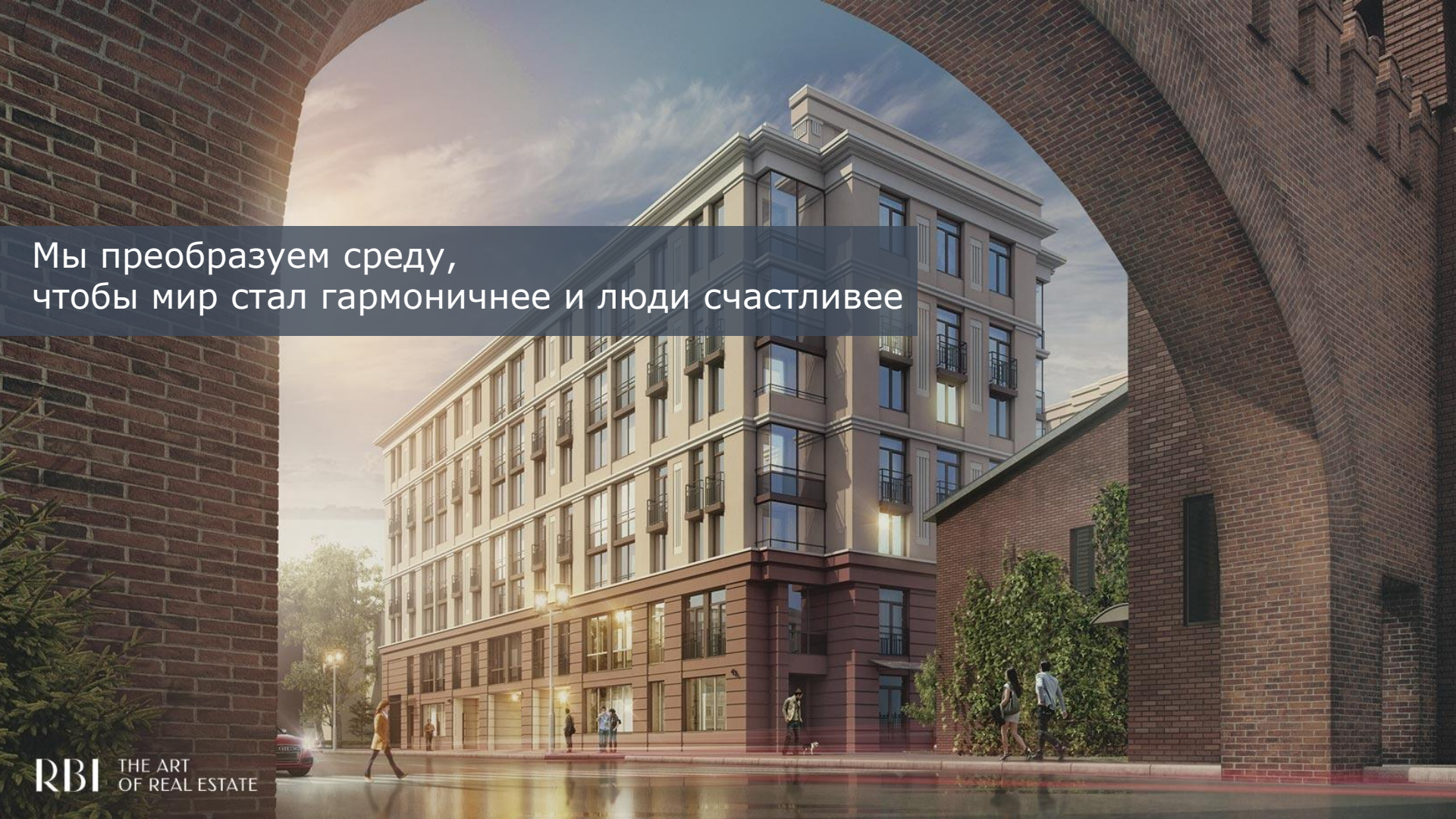
Премиальный девелопер, чьи проекты отличаются от всех других

RBI THE ART OF REAL ESTATE

- Дома бизнес- и элит-класса
- Проекты в историческом центре и новых элитных локациях
- Сотрудничество с ведущими архитекторами

Северный город

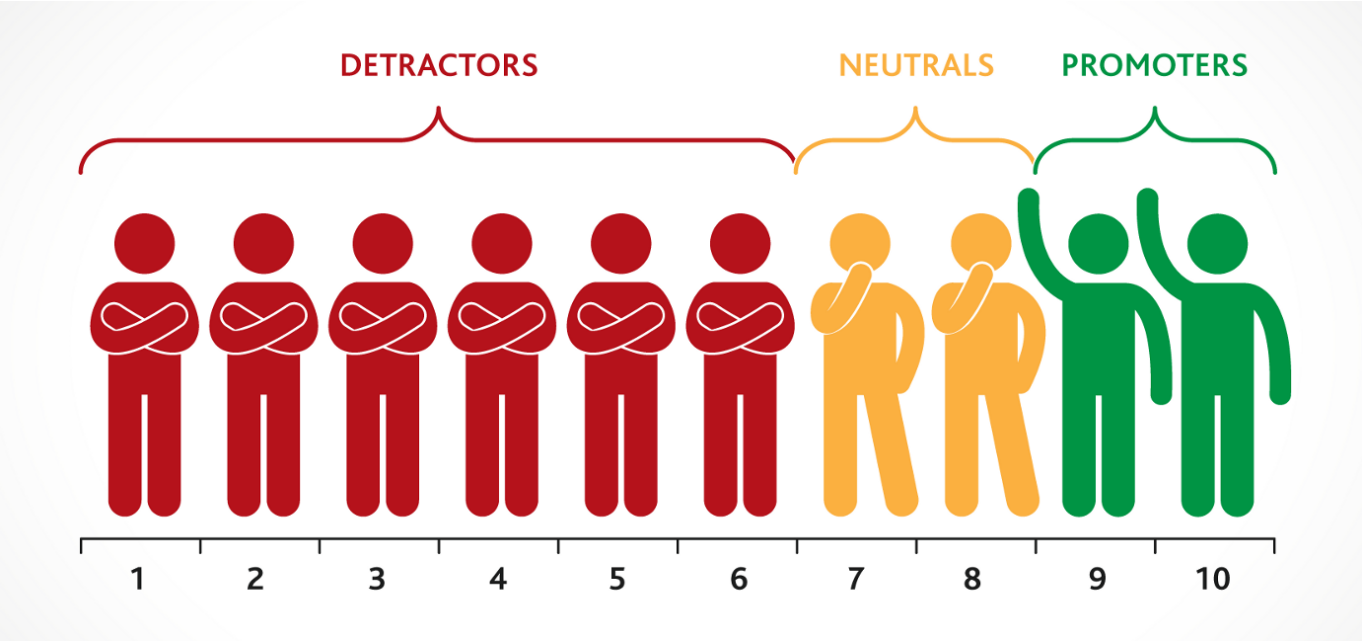
- Дома комфорт-класса
- Жилые комплексы сити-формата


Мы преобразуем среду,
чтобы мир стал гармоничнее и люди счастливее
RBI
THE ART
OF REAL ESTATE

NPS

Один из главных индексов измерения лояльности клиента.

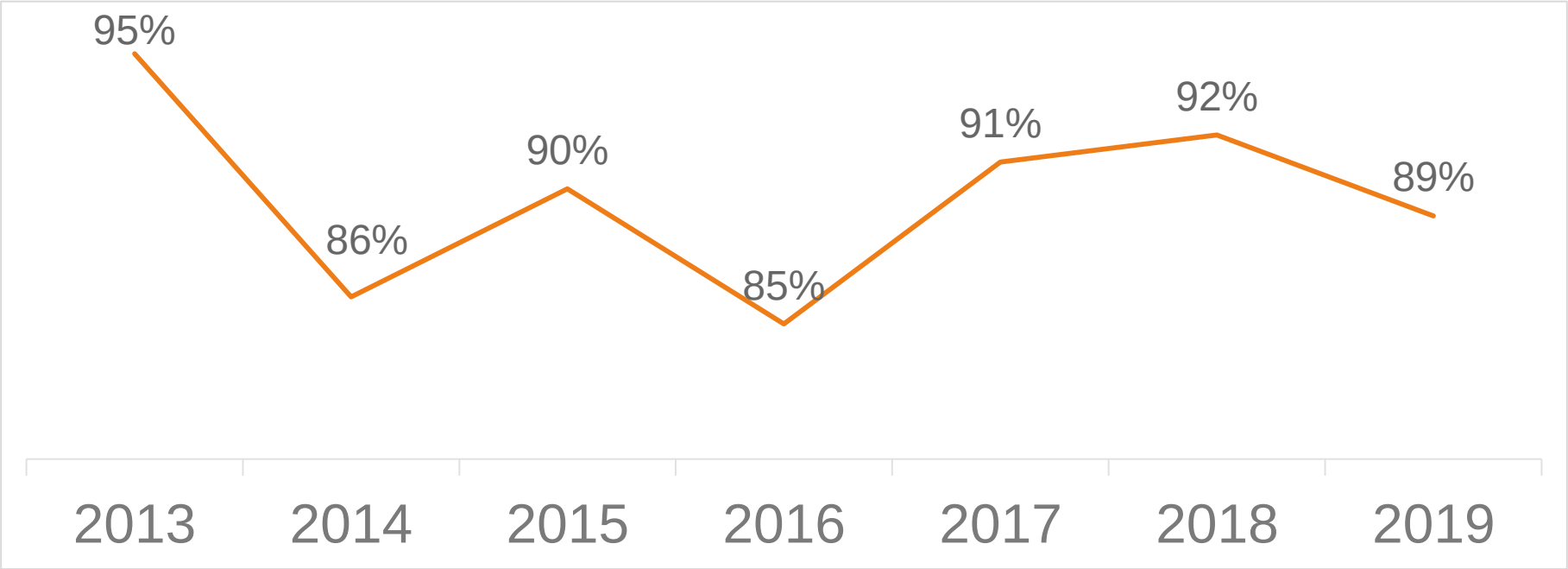
NPS = % сторонников — % критиков



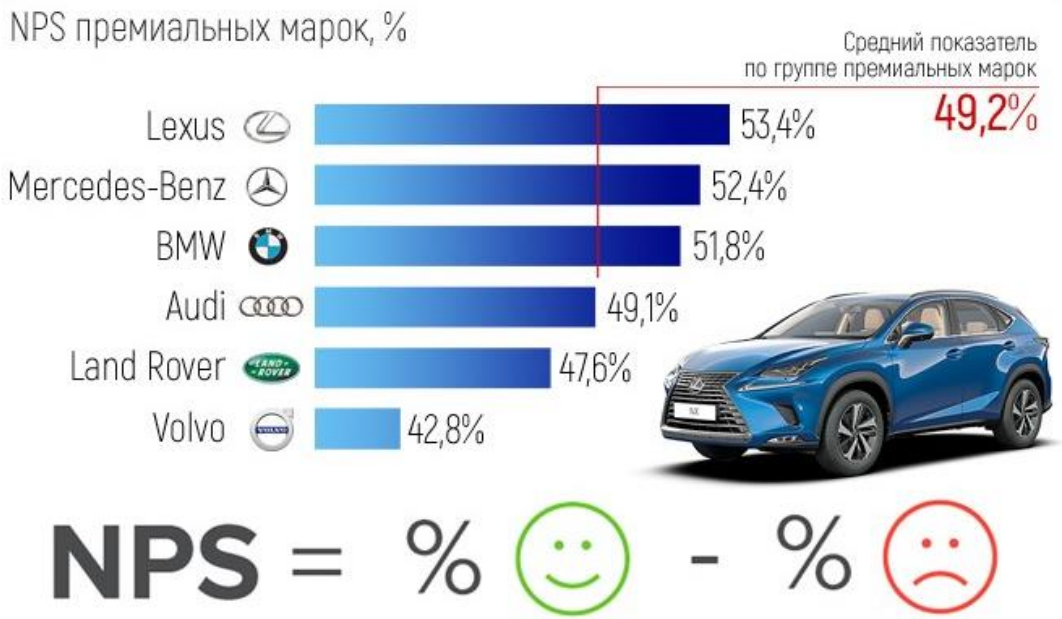
NPS

Первый этап – покупка.

«Северный город»:



NPS среди премиум-брендов



Лидер 2018 года среди премум-брендов – Lexus

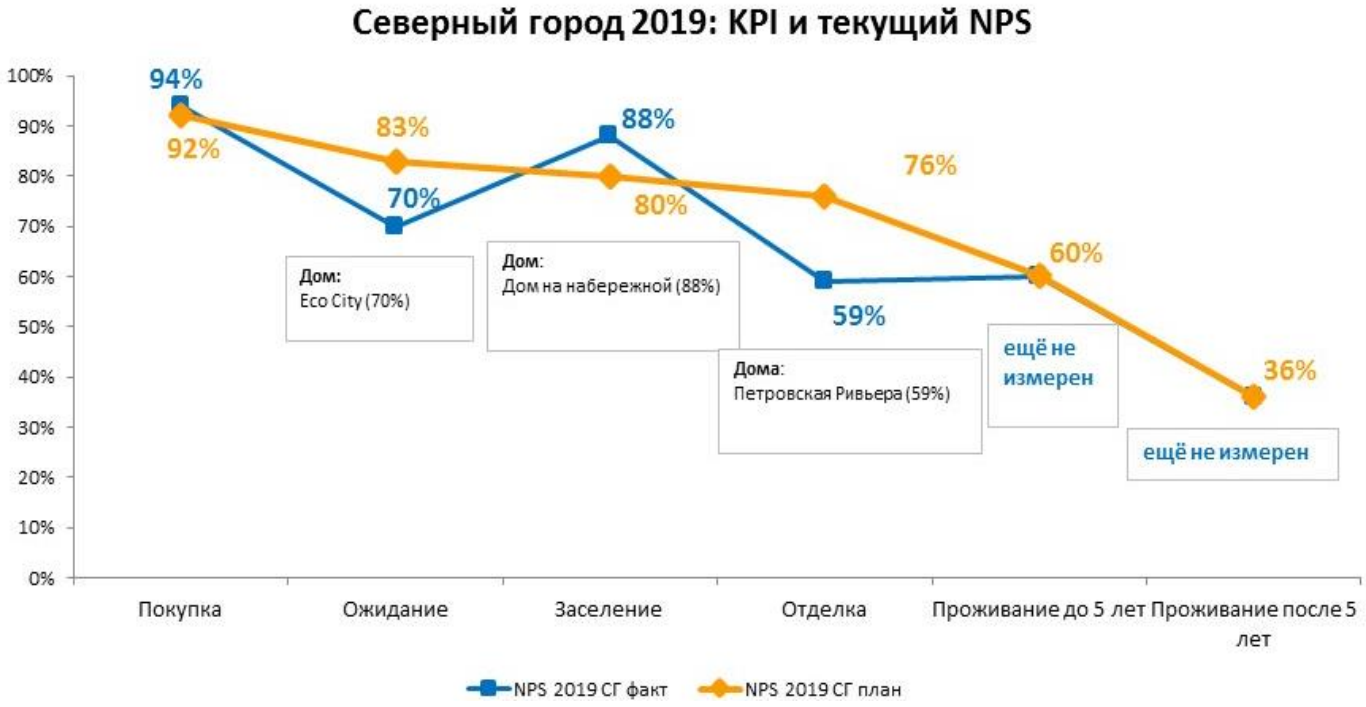
Второе место – Mercedes-Benz

Третье место – BMW

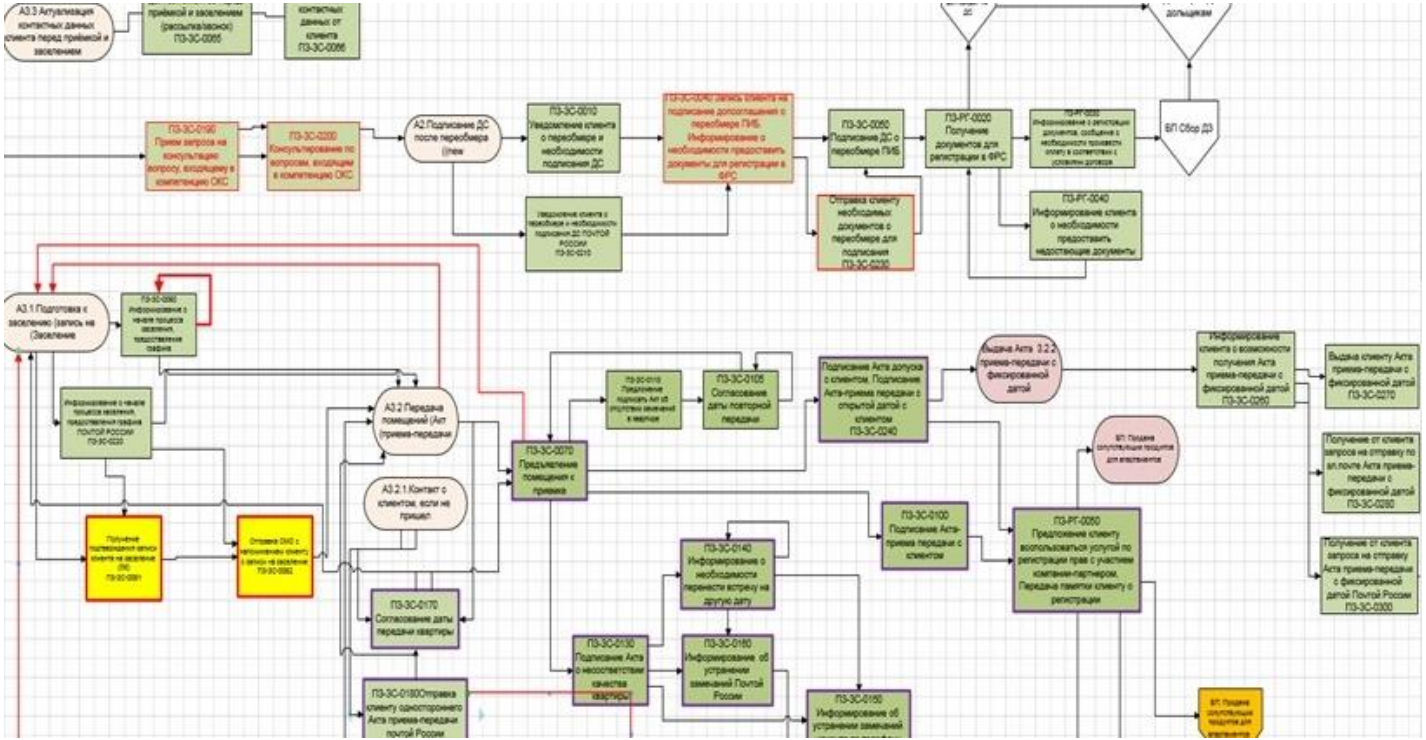
CJM

Customer Journey Map - технология исследования пути клиента.

С 2016 года показатель NPS измеряется на шести этапах.



RBI SINCE 1993



Приемка-заселение

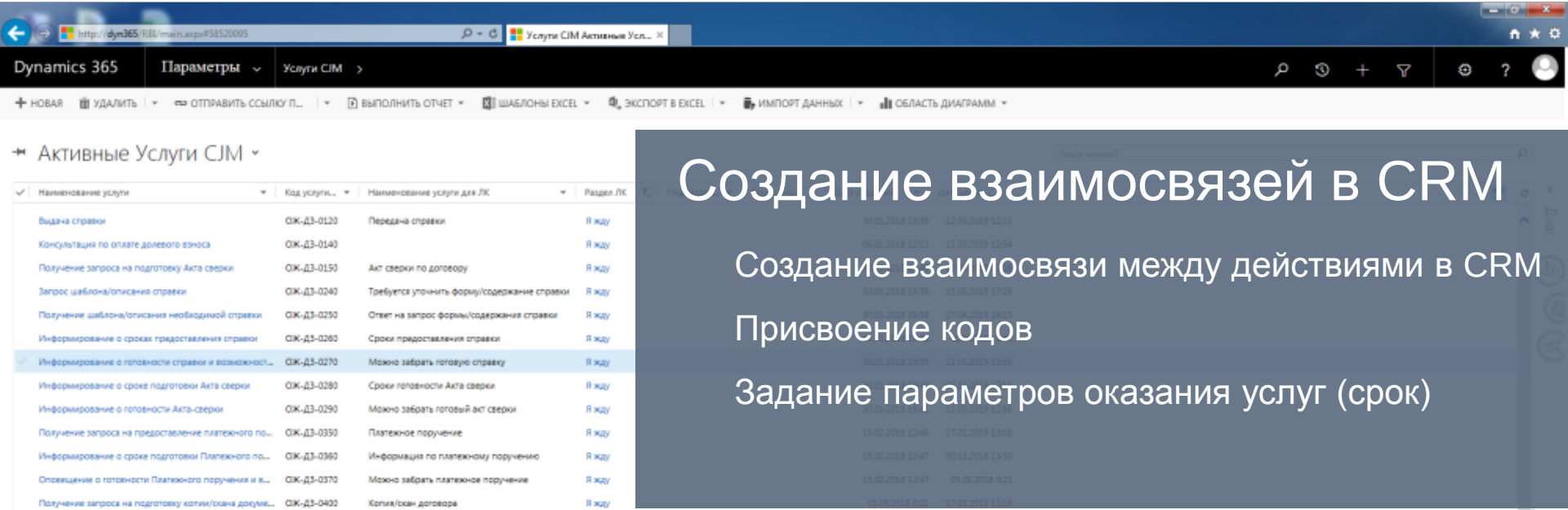
RBI SINCE 1993

Создание взаимосвязей в CRM

Создание взаимосвязи между действиями в CRM

Присвоение кодов

Задание параметров оказания услуг (срок)



Услуги в Группе RBI

Касание – любая точка взаимодействия компании и клиента, элемент бизнес-процесса.

Услуга – это бизнес-процесс или часть бизнес-процесса, имеющая самостоятельную ценность для клиента.
Ключевые параметры услуги:

- выполнена качественно,
- выполнена в срок.

Идея услуги!

- Идея может родиться внутри компании…
- Или появиться в результате общения с клиентами…

Утверждение услуги:

- Просчитывается эффект от оказания услуги
- Просчитываются риски
- Ищется ресурс / поставщик услуги
- Назначаются ответственные
- Прописывается бизнес-процесс

Обучение персонала:

- Обучение алгоритму предоставления услуги
- Подготовка скриптов (Учебный центр)
- Дополнительное навыковое обучение

Анализ и оптимизация

Маршал NPS

Вопрос:
- Что дальше?
Ответ:
- Решения здесь и сейчас

Результат:
Первый Маршал NPS уже вступил в должность!

Маршал NPS

Результат работы Маршала на примере UltraCity:

- Восстановили газоны
- Организовали места хранения велосипедов и колясок
- Решили вопрос разгрузки стройматериалов
- Заменили охранную структуру и установили шторки на шлагбаумы
- Восстановили порталы над парадными

RBI SINCE 1993