

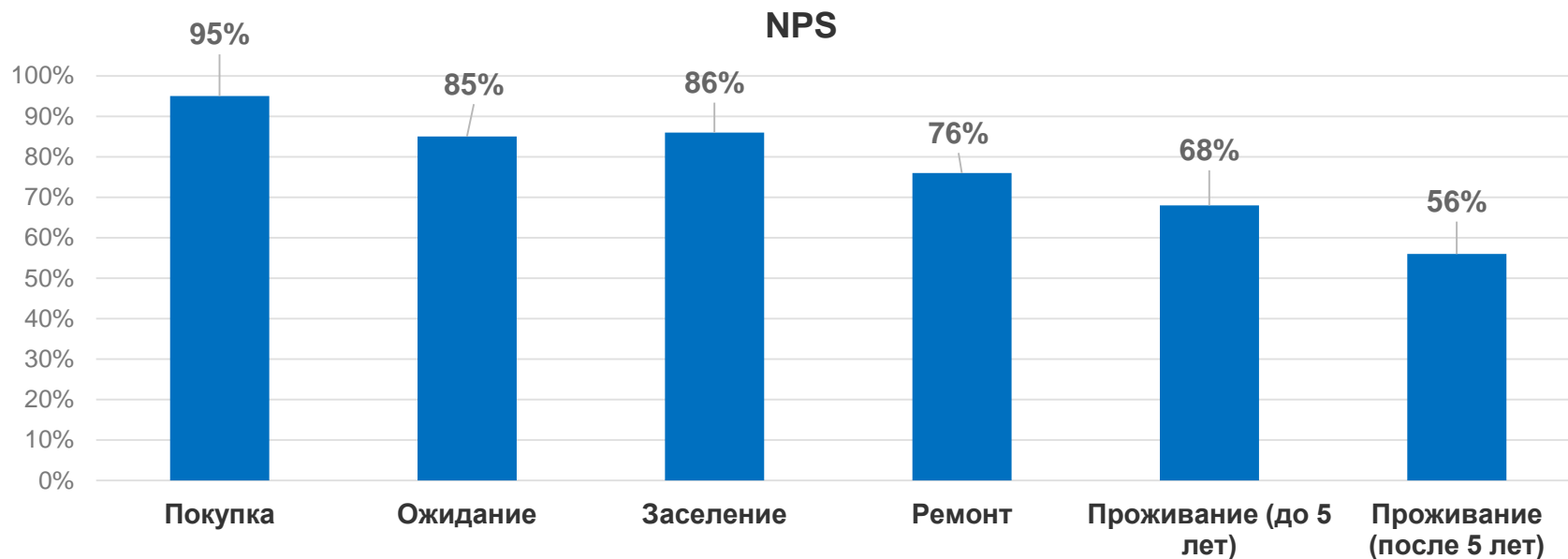
# СJM – инструмент контура обратной связи с клиентом для создания нового продукта

Вера Сереежина, директор управления стратегического маркетинга и исследований рынка Группы RBI

# CJM (Consumer Journey Map) – карта взаимодействия с клиентом



## NPS. Лояльность клиентов к компании



# Целевая аудитория. До начала продаж-?



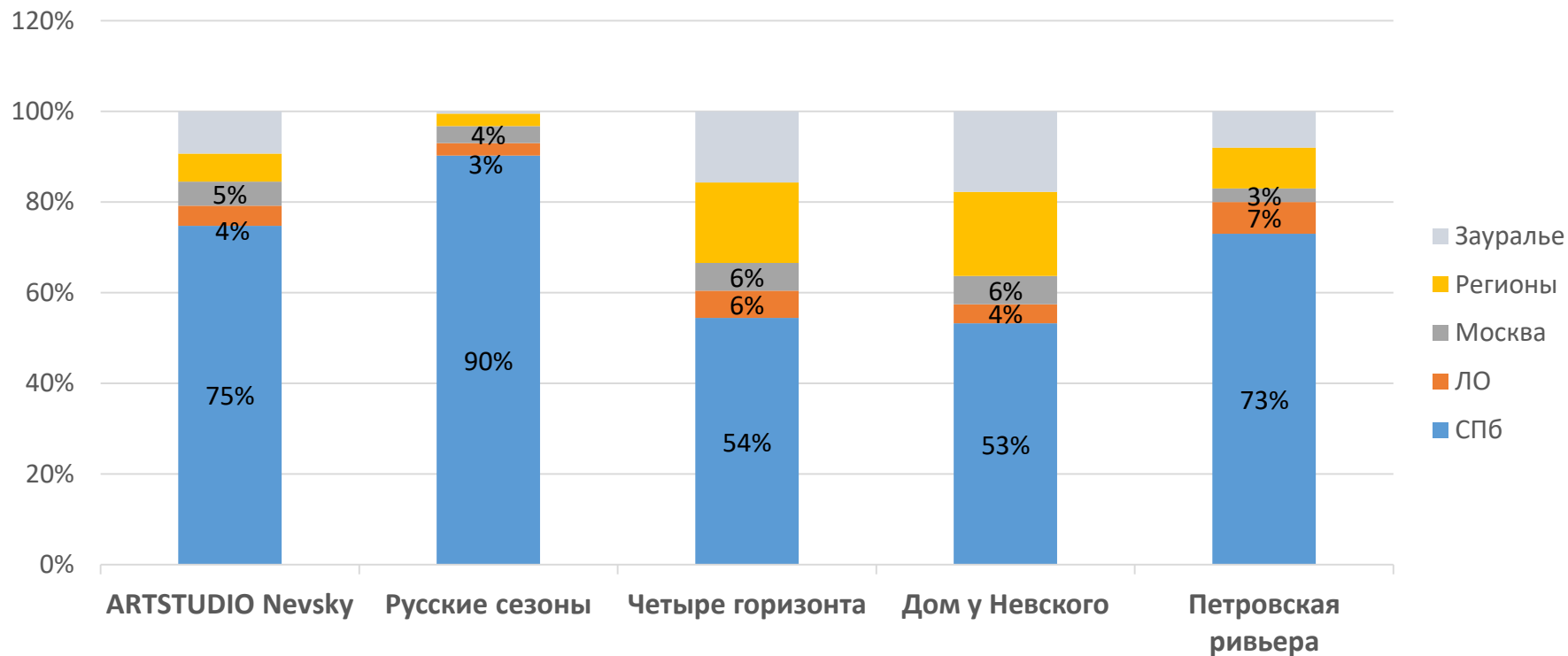
ARTSTUDIO Nevsky



ЖК «Петровская ривьера»



# После начала продаж





Покупка:  
NPS=95%

## Ожидание



Знакомство с управляющей компанией «Жизнь в стиле RBI»

## Ожидание: выбор картин в ЖК «Петровская ривьера»





# Петровская Ривьера: выбор жителей!



Картины в интерьерах холла ЖК «Петровская ривьера»

# Заселение

NPS

2017 - 73%

2018 - 74%

2019 - 80%



# Проживание

	NPS	Продукт
Заселение	85%	Двери, работа СКУД
Ремонт	75%	Коммуникации, быстрое устранение дефектов по гарантии
Проживание	50%	Детские площадки, наполнение тренажерами



- Контролируем удовлетворенность через год после заселения
- Совершенствуем наполнение тренажерами и благоустройство

# Непрерывные улучшения: тестирование НОВЫХ ОПЦИЙ

«Пожелание - побольше зелени, посадить туи»

«Больше зеленых насаждений»

«Я бы хотела, чтобы вы поставили управляющим жителя данного объекта, чтобы он был заинтересован в нормальном состоянии дома и удовлетворенности жильцов»

«Раздельный сбор мусора»

«Использование энергосберегающих технологий»



# Консьерж VS СКУД



## Клиентские истории: чем делятся клиенты

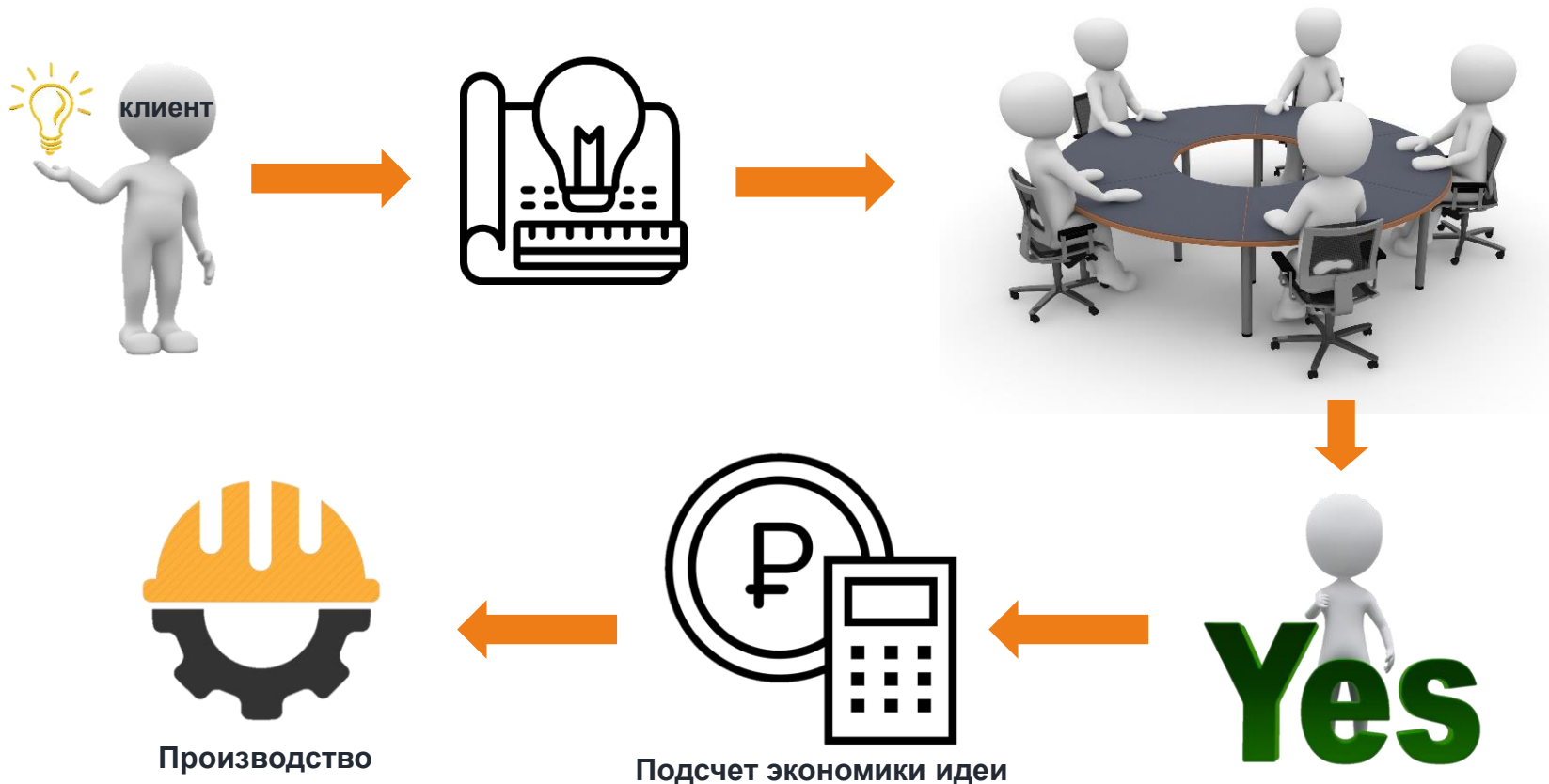
«Отличный проект на годы (расположение, сервис, уже получили несколько хороших отзывов на площадках бронирования). Удачи и новых успешных проектов!»

«Дом сделан качественно, RBI - одна из лучших строительных компаний в Петербурге»

«Рекомендую! Компания уложилась в обещанные сроки. Сама работаю со строительными компаниями и знаю, какие непредвиденные случаи могут быть, но RBI отработала на 100%!»

«Очень успешный проект, ход движения от стройки до управления очень рациональный. Так держать!»

## Цепочка работы с улучшениями



RBI SINCE  
1993