



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



ЕРЗ

Единый
ресурс
застройщиков

АТОМ

Атомстройкомплекс

Создаём поводы любить город

Строительство

Подрядные организации и парк техники

Девелопмент

Развитие современной городской среды

Производство строительных материалов

12 собственных заводов

Управление недвижимостью

Сервисные компании

Проектирование

Свой проектный институт

Компания полного цикла



АТОМ

Атом в цифрах

1995 год основания
компании

12 собственных
заводов

110 000 человек живут
в домах «Атома»

57 социальных
объектов

Регион присутствия —
Свердловская область





РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ

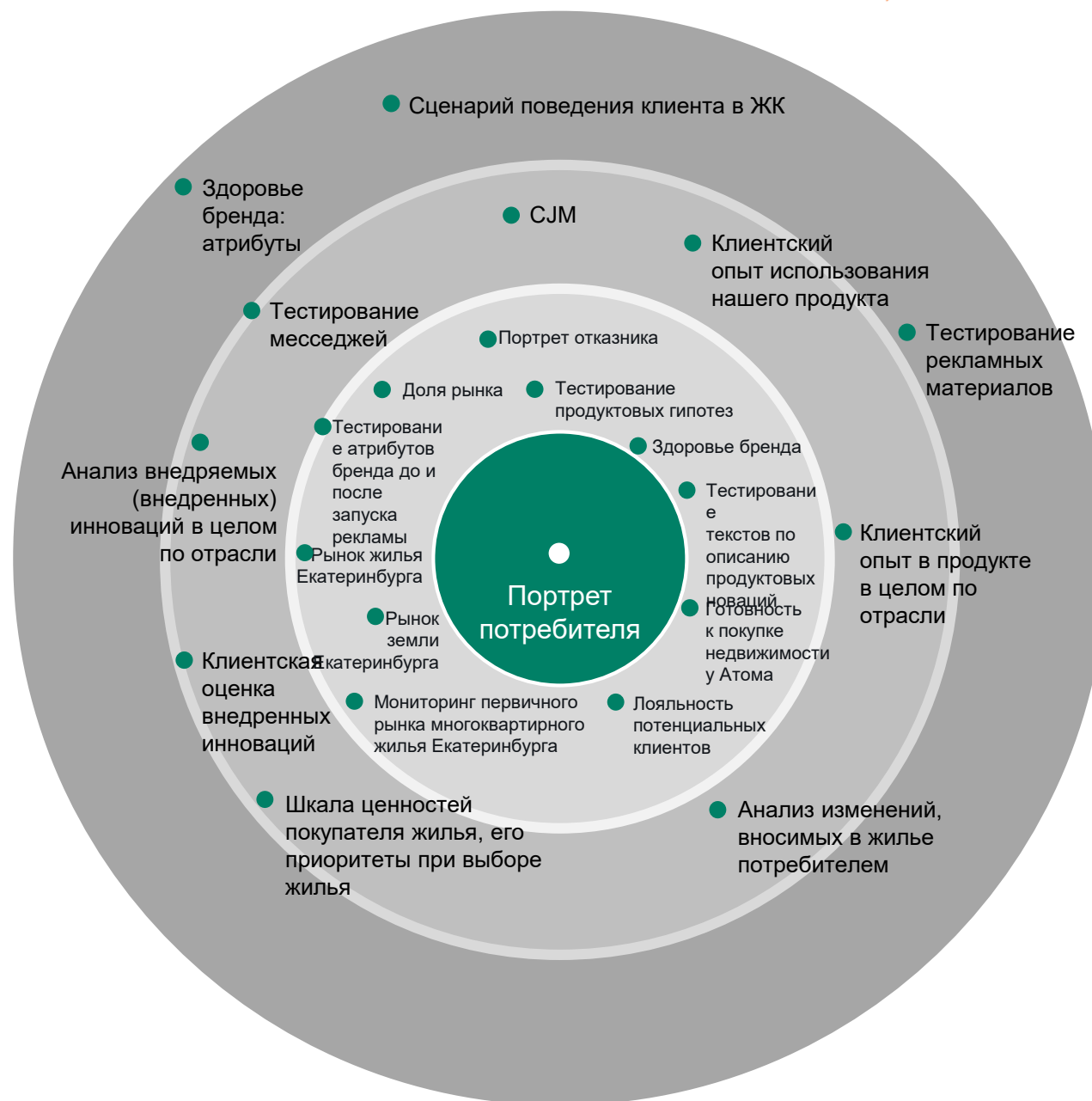


ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



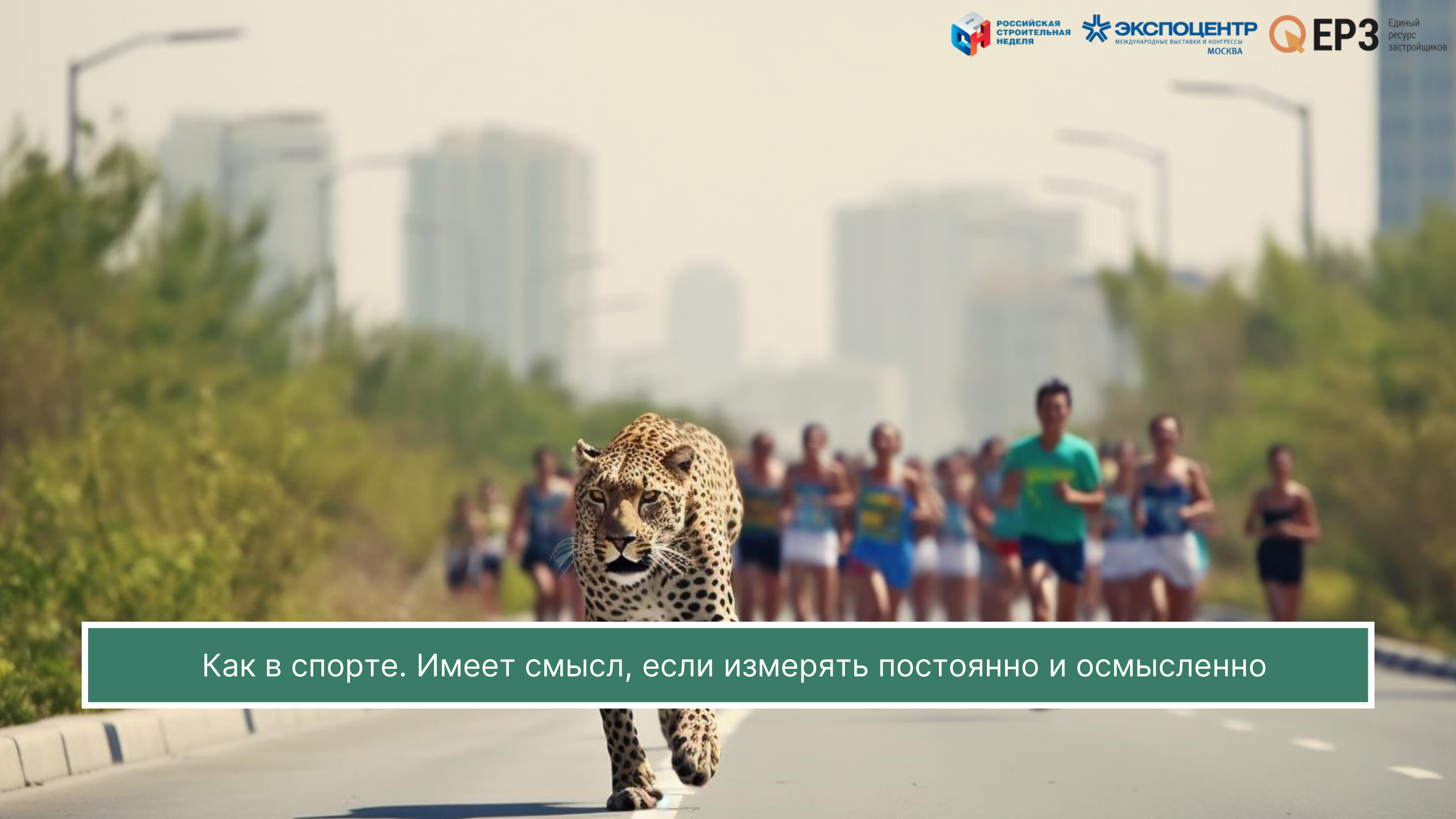
Единый
ресурс
застройщиков

- Глубинное интервью
 - Экспресс-интервью
 - Фокус-группы
 - Наблюдения
-
- А/В тесты. Голосования
 - Опросы
 - Эксперименты
 - Данные и метрики

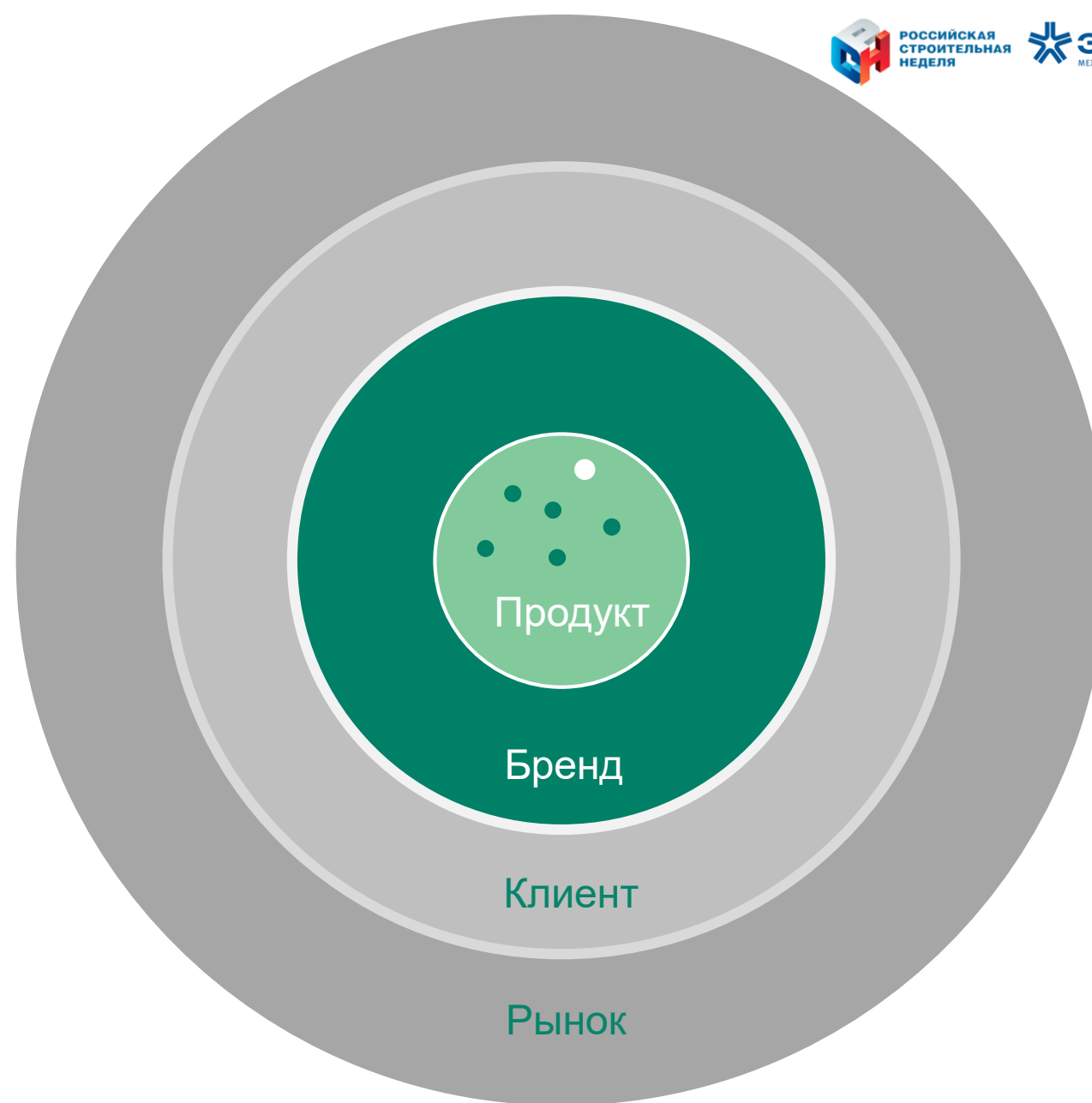


ИССЛЕДОВАНИЯ

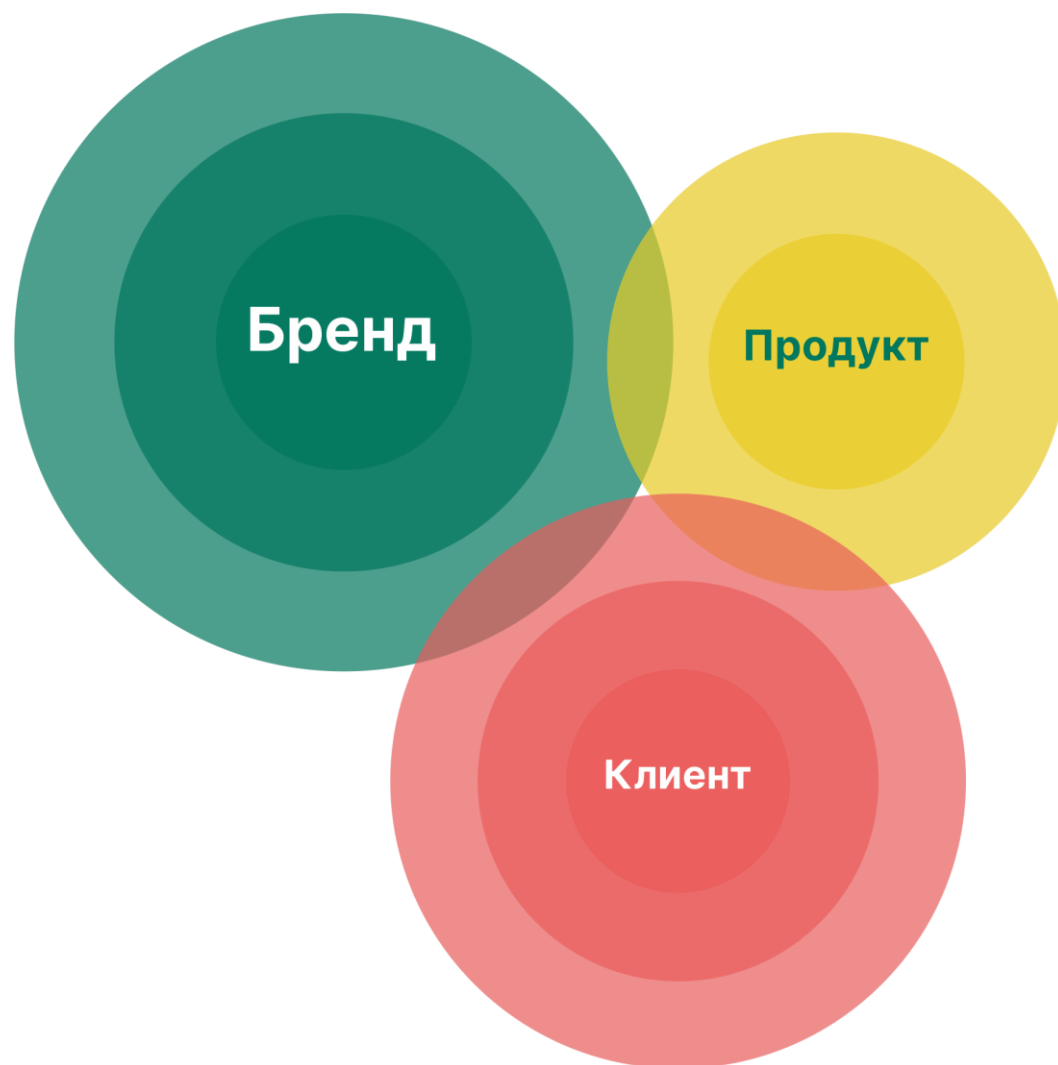
в девелопменте



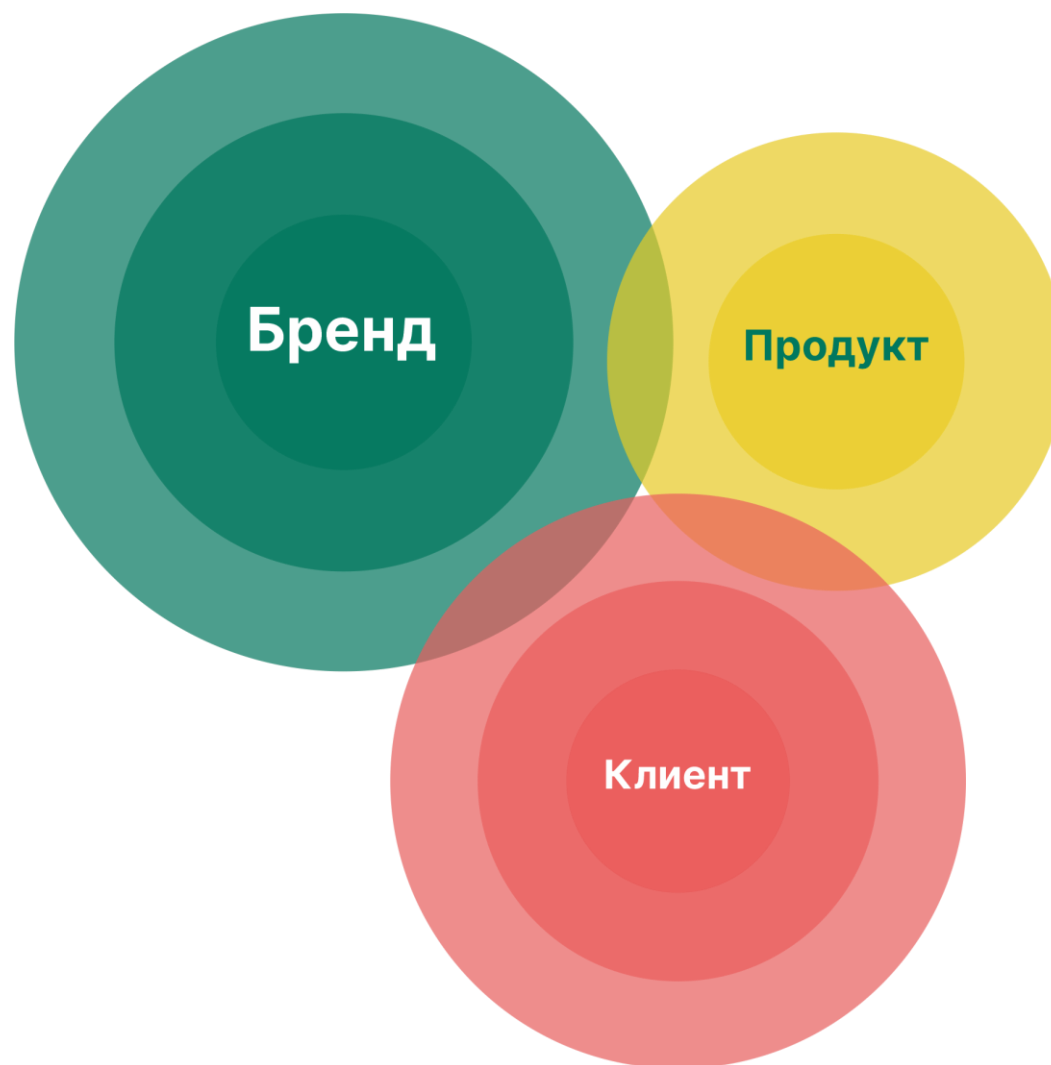
Как в спорте. Имеет смысл, если измерять постоянно и осмысленно



Осмысленно: от хаоса к структуре



Совместить приятное с полезным



обещание Бренда + соответствие Продукта = реакция Клиента

«Удовлетворенность потребителя – это индикатор бизнеса, позволяющий заглянуть вперед и оценить, насколько хорошо клиенты будут реагировать на деятельность компании в будущем. Другие показатели рыночной деятельности, такие, как **объем продаж**, обращены в прошлое. Они говорят о том, **насколько хорошо фирма работала в прошлом**, но не о том, как хорошо ее дела будут идти в будущем».

Роджер Бест, «Маркетинг от потребителя»



**Customer
Satisfaction
Index**

Индекс удовлетворенности потребителей



**Net
Promoter
Score**

Индекс лояльности потребителей

обещание Бренда + соответствие Продукта = реакция Клиента



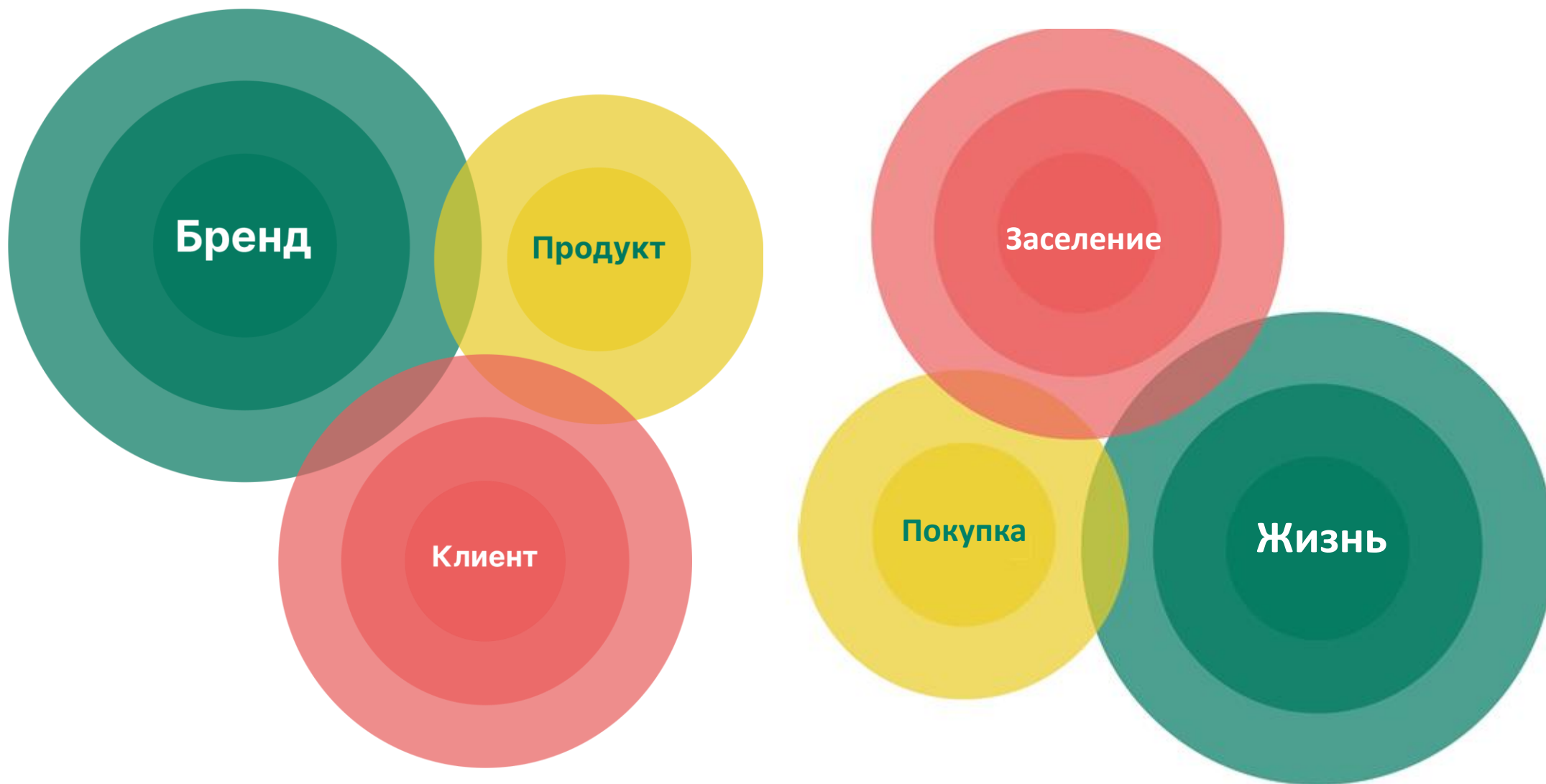
покупка



заселение



ЖИЗНЬ



Переосмыслили

[illegible]

ПОЛНОСТЬЮ АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ОПРОСОВ

РАЗРАБОТАЛИ СИЛАМИ СОБСТВЕННЫХ СПЕЦОВ



— 1С

анализируем базу клиентов, автоматически рассылает смс со ссылкой на опрос при смене статуса:
Подписал контракт -> Принял квартиру -> Прожил год

— BI

аналитика, сбор, систематизация и обобщение данных

— РАБОЧИЙ
ПОРТАЛ

дашборд: обобщённые данные, таблицы и графики. Доступен для ключевых сотрудников АТОМ

2/7

Расставьте по степени важности параметры, по которым вы оцениваете жилой комплекс. *

с 1 по 5 место

1 УДОБНОЕ МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ЖК

2 БЛАГОУСТРОЙСТВО ДВОРА

3 КАЧЕСТВО РАБОТ ПО ОТДЕЛКЕ КВАРТИР

4 Концептуальное решение проекта (в том числе идея, архитектура ЖК)

Безопасность дома

5 Качество материалов отделки квартиры

Качество работ по отделке квартиры

Современные инженерные решения

* - пр

Качество оконных конструкций и балконных дверей

Качество сантехники, труб и гидроизоляции

Качество работы вентиляции

Дизайн и качество отделки мест общего пользования

АТОМ

КОРОТКИЕ И АНОНИМНЫЕ ОНЛАЙН ОПРОСЫ ПО БАЗЕ КЛИЕНТОВ

верстка для смартфона

время заполнения до 7 минут

формулировки вопросов прошли через головы социологов



ВАЖНО

Анонимно

Мотивируем
на
прохождени
е опросов

СПАСИБО ЗА ВАШИ ОТВЕТЫ!

В качестве благодарности —
скидки от наших партнёров
по программе «АТОМ+»

Мы перенаправим вас на сайт
askbonus.ru
через **2** секунд



ОПРАШИВАЕМ КЛИЕНТА ТРИЖДЫ

ПОКУПКА

Оцениваем качество работы отдела продаж, юристов и бэк-сотрудников

СПУСЯ ГОД

Оцениваем опыт проживания в жилом комплексе и удовлетворенность от покупки

ПРИЁМКА

Оцениваем качество работ на момент приемки квартиры и скорость устранения проблем

Фильтры

←

АН Анкетирование ☆

...

Фильтры основные

Влияют на весь отчет

Время

No filter

Пояс

5 вариантов

Район

14 вариантов

Класс

4 варианта

Управляющая компания

9 вариантов

ЖК

30 вариантов

Шифр

120 вариантов

Очередь

11 вариантов

Объект

- Журнал CMC
- Статистика
- Покупатель NPS
- Покупатель CSI
- Покупатель Комментарии
- Новосел NPS
- Новосел CSI
- Новосел Комментарии
- Житель (1 год) NPS
- Житель (1 год) CSI
- Житель (1 год) ...

25,663

Отправлено смс

23,545

Доставлено смс

842

Не доставлен смс

7,356

Участников розыгрыша

12,944

Перешли по ссылке

50.4%

Перешли по ссылке %

7,849

Проголосовало

30.6%

Проголосовало %

Анкета	Отправлено	Перешли по ссылке	Перешли по ссылке %	Не завершили опрос	Не завершили опрос %	Завершили опрос	Завершили опрос %	Участников розыгрыша	
Анкета 1 Покупатель	8,125	4,923	60.6%	1,316	16.2%	3,607	44.4%	3,372	
Анкета 2 Новосел	8,854	4,431	50.0%	1,846	20.8%	2,585	29.2%	2,460	
Анкета 3 Житель (1 год)	7,907	3,310	41.9%	1,736	22.0%	1,574	19.9%	1,445	
Анкета 4 Житель (2 года)	777	280	36.0%	197	25.4%	83	10.7%	79	

Журнал СМС Статистика **Покупатель NPS** Покупатель CSI Покупатель Комментарии Новосел NPS Новосел CSI Новосел Комментарии Житель (1 год) NPS Житель (1 год) CSI

46.0%

Релевантность

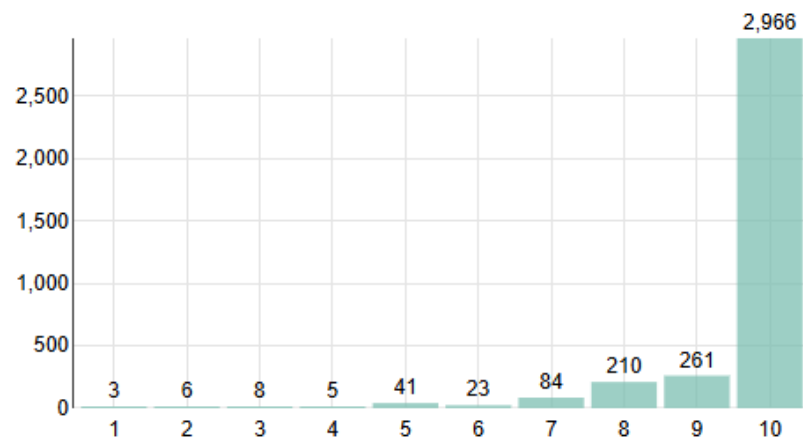
3,607

Заполнено анкет

Оценка Атом

Критики ▾ Нейтралы ▾ Промоутеры ▾ NPS ▾

86 294 3227 87.1%



Демография

2,045

Женский

1,562

Мужской

Возр. группа A1 ▾

Участников ▾

35-44	1,572
25-34	1,108
45-64	792
18-24	105
65 и выше	28
Менее 18-ти	2

Статистика Покупатель NPS Покупатель CSI **Покупатель Комментарии** Новосел NPS Новосел CSI Новосел Комментарии Житель (1 год) NPS Житель (1 год) CSI Житель (1 год) Комментарии ...

87.1%
NPS

Оценка Атом

Поиск 881 record

ЖК_Очередь	Комментарий	Оценка	Менеджер	Ответственный за передачу ОН
Discovery	снизить цены	7		
	Улучшить работу гарантийного отдела	5		
	Более лояльная система оплаты на период строительства	8		
	Разработать систему привилегий для клиентов покупающих более одного объекта.	8		
	Продолжать работать с замечательными менеджерами, готовыми отвечать на все-все вопросы клиента. Продолжать сопровождать клиента на всех этапах, поддерживать , быть всегда на связи, угощать вкусным чаем с конфеткой в офисе, продолжать в том же духе.	10		
	Все и так хорошо	10		

Тут есть название ЖК, я его скрываю

Тут есть фамилии,
я их тоже скрываю

30.8%

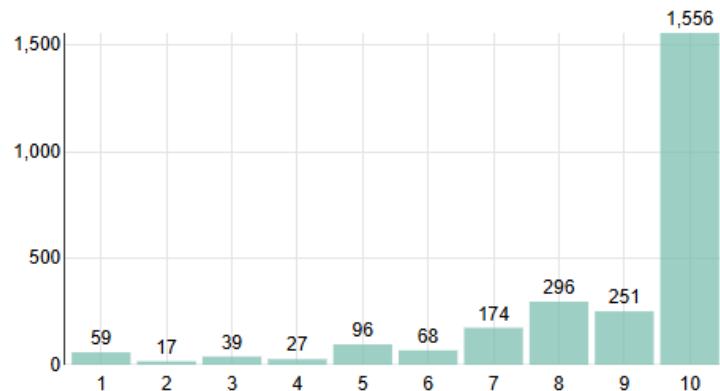
Релевантность

2,585

Заполнено анкет

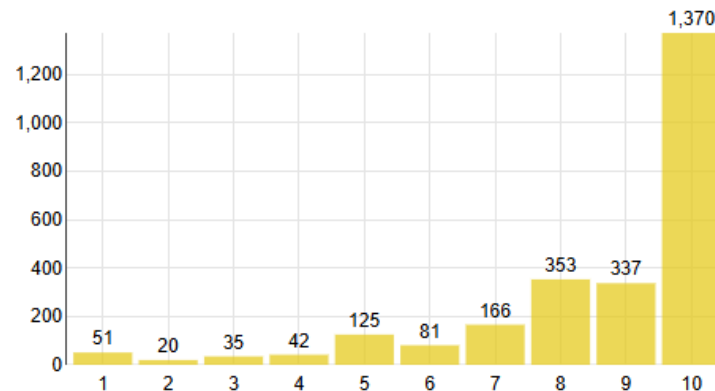
Оценка Атом

Критики 306 Нейтралы 470 Промоутеры 1807 NPS 58.1%



Оценка ЖК

Критики 354 Нейтралы 519 Промоутеры 1707 NPS 52.4%



Демография

1.47k

Женский

1.11k

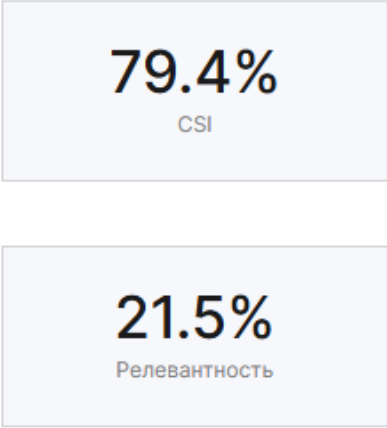
Мужской

Возр. группа A2

Участников

35-44	1.14k
45-64	682
25-34	674
18-24	49
65 и выше	38
Менее 18-ти	1

Параметр	Вес важности %	Оценка удовлетворенности
Удобное местоположение ЖК	11.7%	4.44
Качество содержания (уборки) мест общего пользования и придомовой территории	10.6%	3.96
Обеспечение бесперебойного функционирования инженерных систем и оборудования	10.1%	4.15
Рациональные планировки квартиры	7.9%	4.43
Оперативность реакции УК на запрос/ жалобу	7.6%	3.6
Корректность начисления коммунальных платежей	7.2%	4.1
Оперативность устранения гарантийных дефектов застройщиком	6.4%	3.22
Удобство взаимодействия с УК	5.3%	3.98
Развитая инфраструктура ЖК	4.6%	4.14
Благоустройство двора	4.1%	4.16
Безопасность дома	3.9%	3.92
Концептуальное решение проекта (в том числе идея, архитектура ЖК)	3.9%	4.2
Удобный доступ к дому и своему подъезду	3.8%	3.99
Качество чистовой отделки квартиры	3.2%	3.69
Современные инженерные решения	3.2%	3.99
Доброжелательность персонала	3.1%	4.12
Качество оконных конструкций и балконных дверей	1.7%	3.36
Дизайн и качество отделки мест общего пользования	1.7%	4.01



ПОЛУЧИЛИ КАКИЕ-ТО ЦИФРЫ
НУ И ЧТО...





МОЖЕМ СРАВНИВАТЬ ТОЛЬКО С СОБОЙ

АТОМ ВЧЕРА $\longleftrightarrow$ АТОМ СЕГОДНЯ

ЖК 1 $\longleftrightarrow$ ЖК 2

Бенчмарки

NPS
покупателяNPS
новоселаNPS
жителя (1 год)NPS
жителя (>2 лет)NPS
внешний

Бренда

>80

>55

>35

XX

ТОП 3

Продукта

>50

>30

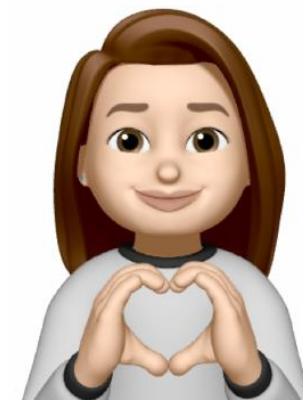
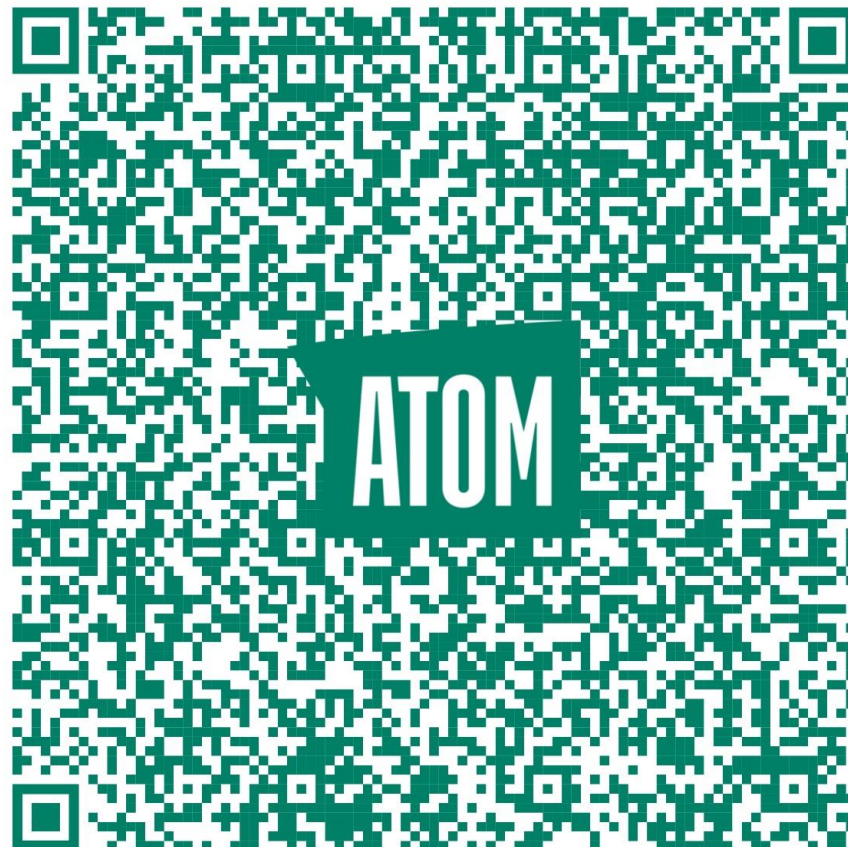
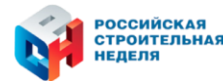
XX

УК

>10

XX

АТОМ



NPS

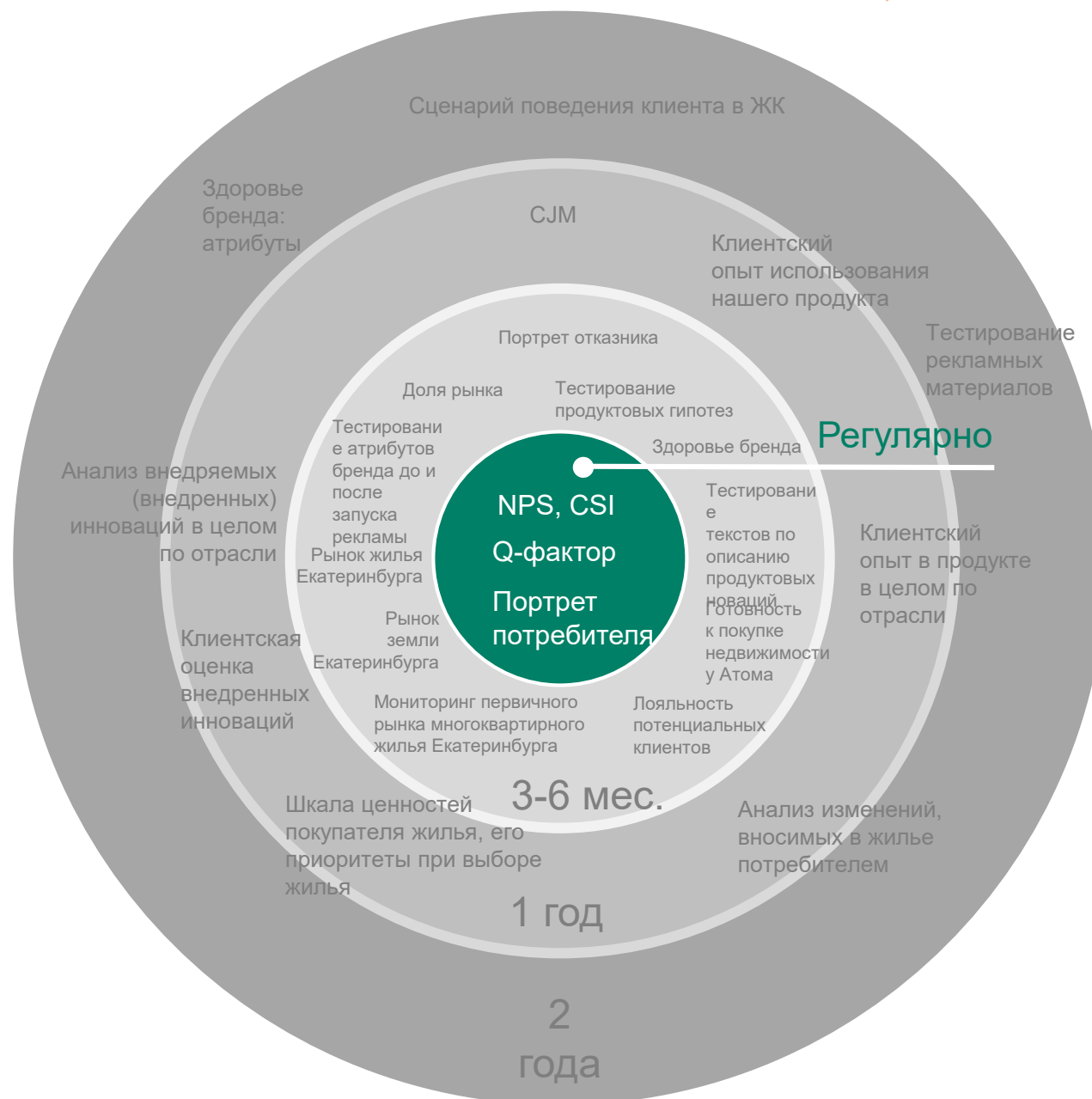
87,1 %

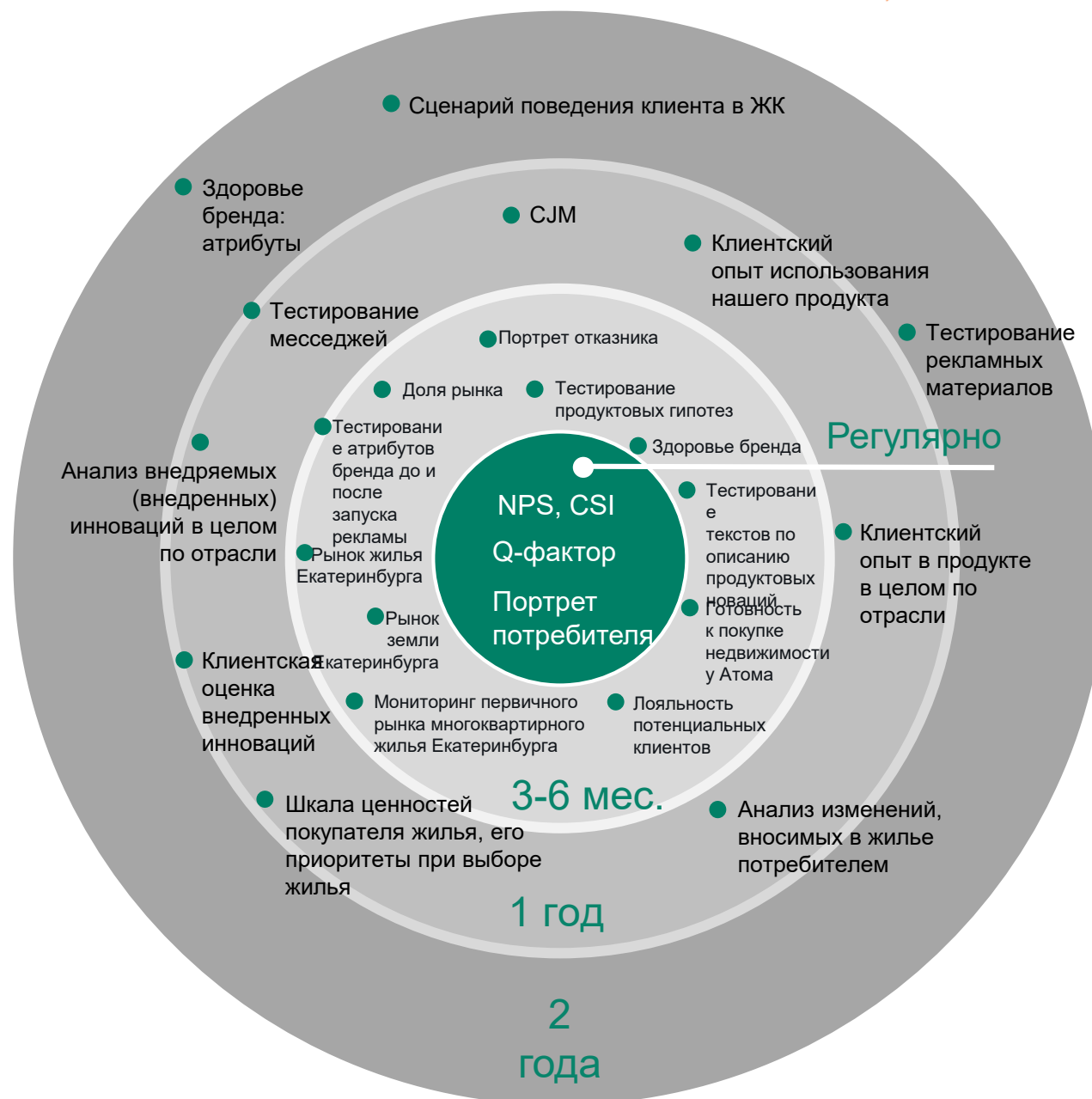


Постоянно

Осмысленно

Что дальше?





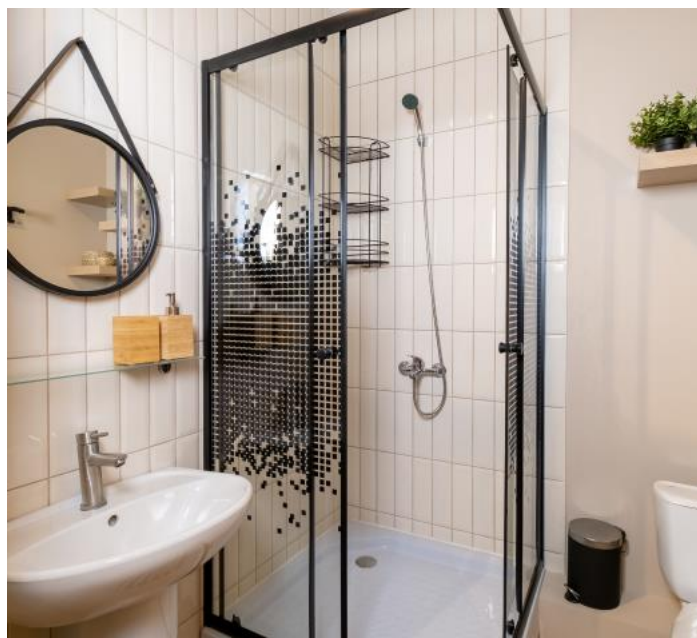
Профит

Анализируешь
результаты
решений



Профит

Развиваешь продукт



АТОМ



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



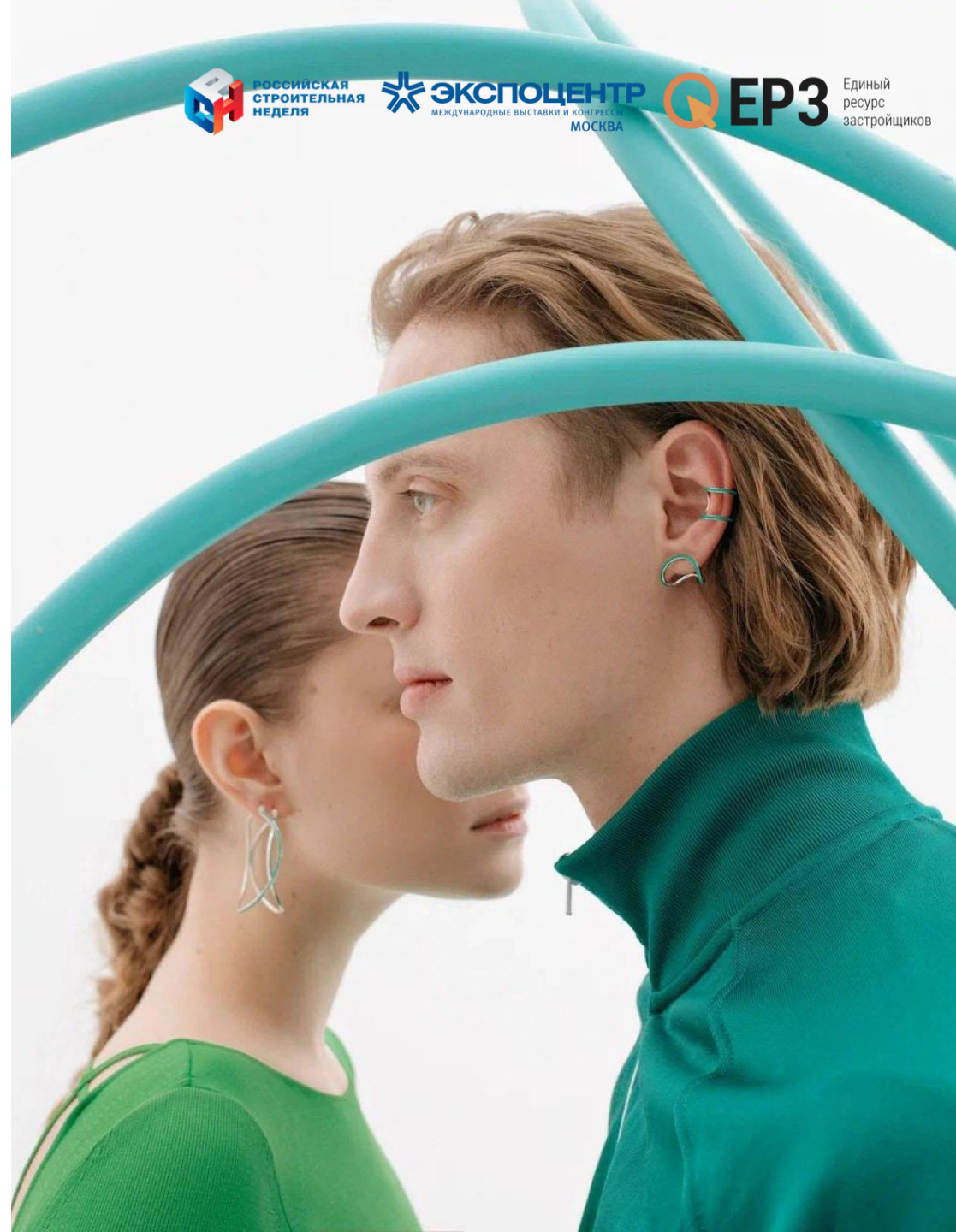
ЕРЗ

Единый
ресурс
застройщиков

Сочиняешь продуктовые гипотезы

Профит

Трансформируешь клиентский опыт



АТОМ

Улучшаешь сервис

Профит

Развиваешь бренд и маркетинговые коммуникации

РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВАЕдиный
ресурс
застройщиков

В сухом остатке:

01

создать основу

02



автоматизировать

03

визуализировать

04

дополнять и развивать

05

профессионально
интерпретировать

Елена Попова

Директор по маркетингу и рекламе
строительного холдинга «Атом»

Визитка



Частые вопросы:

Поделитесь методологией?

- Да

Готовы обмениваться бенчами?

- Да!

Кто-то один работал над этой системой?

- Нет, команда профессионалов

Вы это продаете?

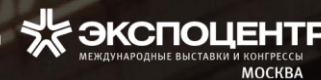
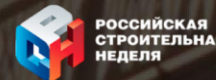
- Нет

В чем ваш интерес?

- Бенчмарки

Почему животные в презентации?

Все мы



Единый
ресурс
застройщиков

Екатеринбург — наш дом

Мы делаем его уютным
и интересным, и каждый
год создаём больше
поводов любить.

Этот клип, снятый к 300-летию
города — наше **признание**
в чувствах с помощью музыки,
паблик-арта и архитектуры.



Смотрите
видеоклип
по ссылке

Спасибо за внимание!