УГМК
ЗАСТРОЙЩИК

ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

ugmkstroy.ru

ugmkstroy.ru

Евгения ХОХЛОВА

коммерческий директор
“УГМК - Застройщик”

15 лет
в девелопменте

7 лет
в структуре
УГМК-
Застройщик

УГМК
ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

федеральный девелопер

1 место по потребительским качествам объектов Свердловской области*

2 место по потребительским качествам объектов в России*

6-кратный обладатель золотого знака “Надежный застройщик России”

*рейтинг ЕРЗ РФ

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

ЧТО ТАКОЕ ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ?

УГМК
ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

Типы повторных продаж в нашем понимании

себе + себе

себе + родным
(родителям / детям)

себе + коммерция

себе + инвестиции

~~**реферальный* канал**~~
~~клиенты рекомендуют знакомым~~

*считаем как маркетинговый канал с 2023 г.

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

Что дают повторные продажи бизнесу

Подушка безопасности

ваш надежный спутник, когда в экономике и политике все нестабильно: нет лидов и новых заявок

Маркер лояльности

главный показатель лояльности к бренду девелопера

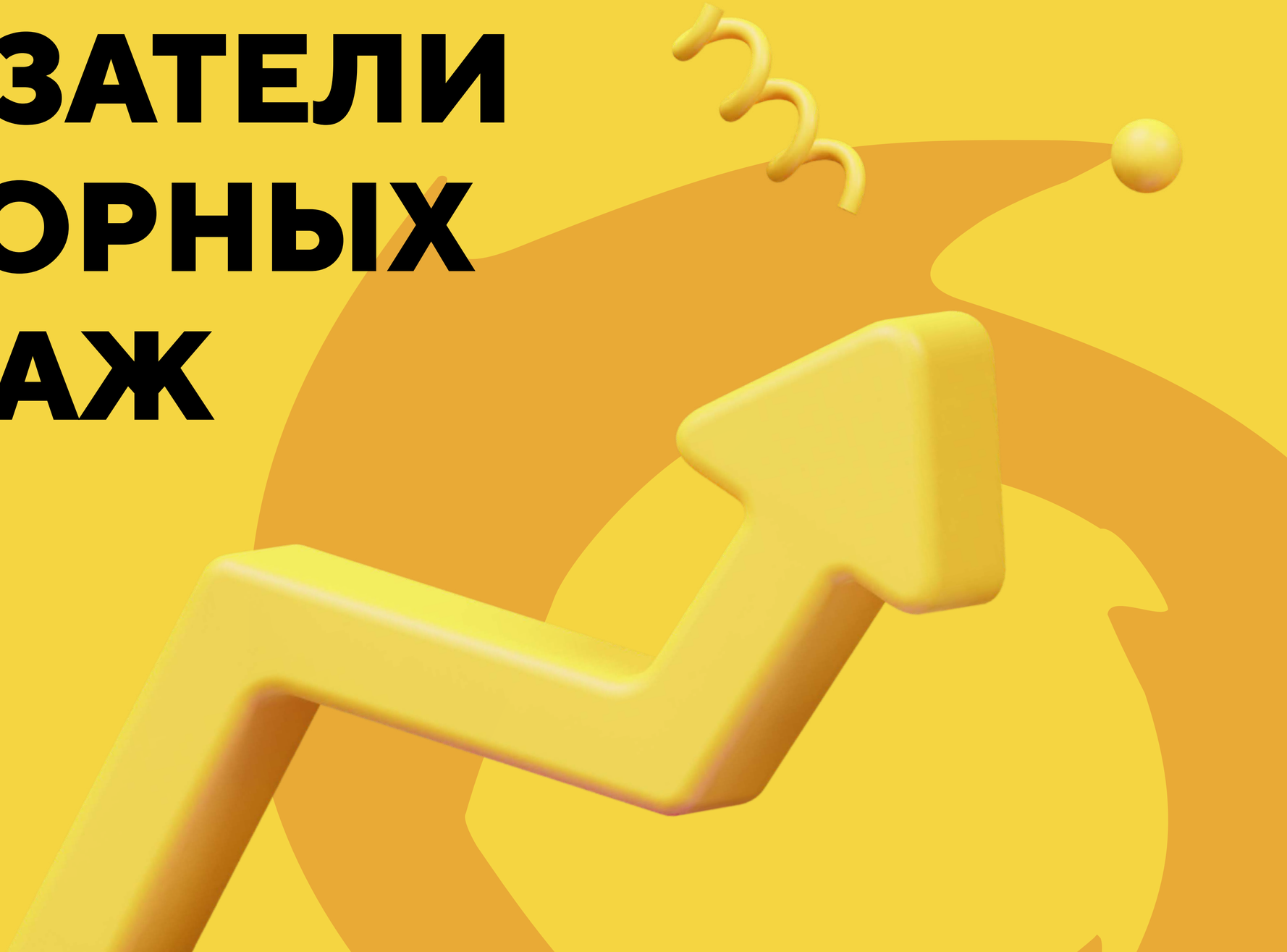
Экономия

новый клиент дороже, чем допродажа существующему

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

ПОКАЗАТЕЛИ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ



УГМК
ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

Распределение сделок к 7-му году работы

84%

первичная покупка

16%

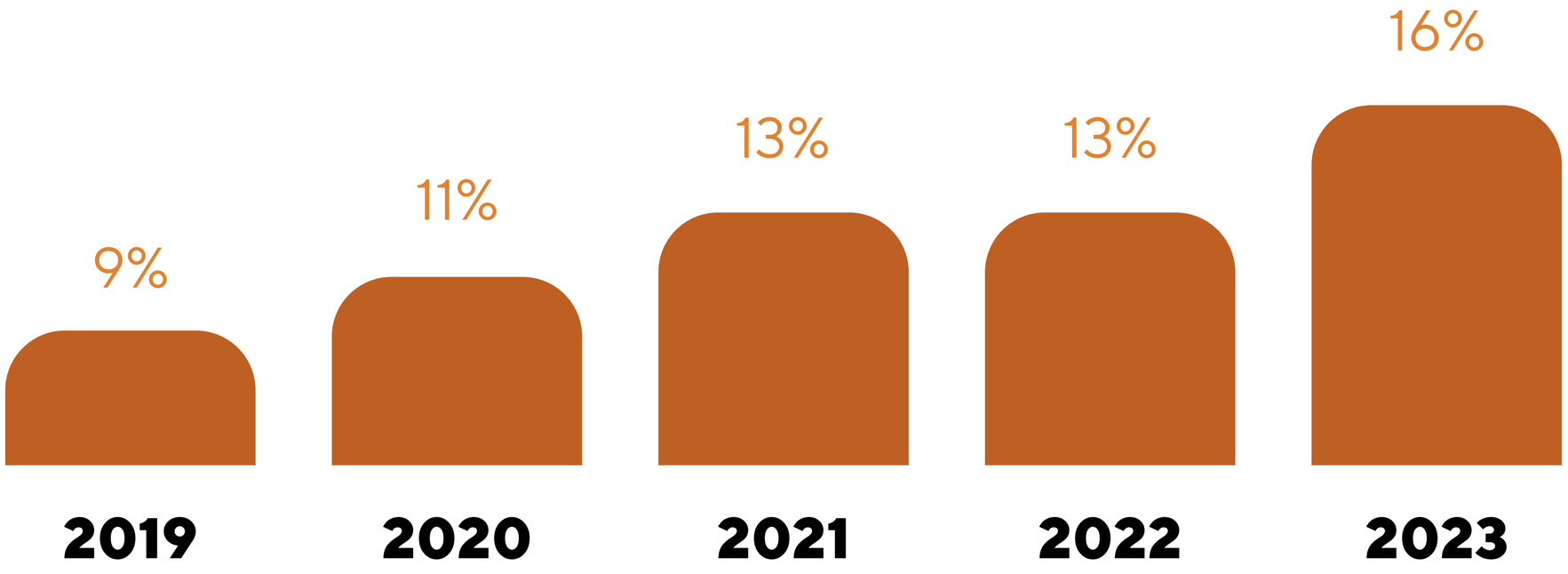
доля повторных сделок, которую удалось достичь к 7-му году работы

Задача:
30% сохранить как норматив

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

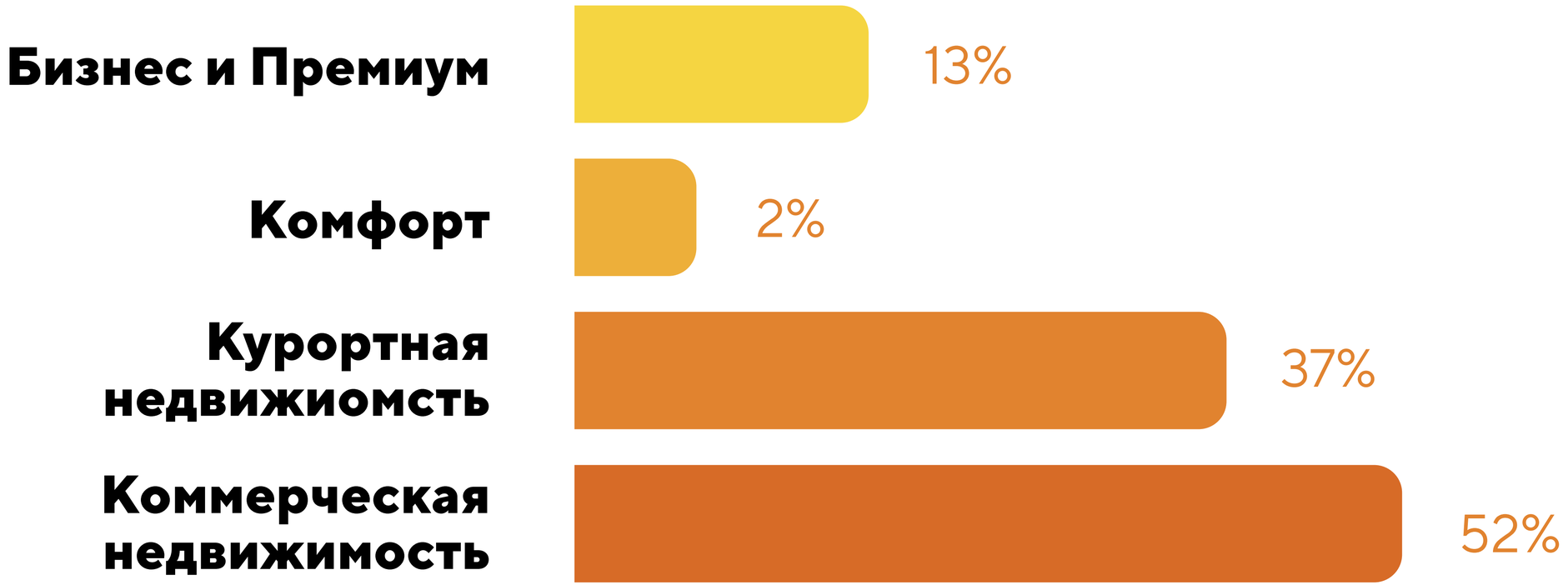
ugmkstroy.ru

Динамика повторных продаж по годам



УГМК ЗАСТРОЙЩИК

Доли повторных продаж в сегментах в 2023 году



ugmkstroy.ru

5 ГЛАВНЫХ СОСТАВЛЯЮЩИХ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

УГМК
ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

РЕПУТАЦИЯ КОМПАНИИ

01. Своевременный ввод жилья
02. Социальная ответственность бизнеса
03. “Живые” отзывы покупателей о компании
04. Репутация и медийность топ-менеджмента
05. Что о вас пишут СМИ: тональность публикаций

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

НАДЕЖНОСТЬ И КАЧЕСТВО ПРОДУКТА

01. Инфраструктурная экосистема, соответствующая заявленной
02. Планировочные решения
03. Качественные материалы строительства
04. Приватные дворы, с различным озеленением
05. Современная архитектура и дизайн пространств

ВЫСШИЙ ПИЛОТАЖ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

“Искренне интересуйтесь другими людьми!”

Д. Карнеги

01. **Искренность:** поддержание личных отношений с покупателями
“Скажи мне, где дача у твоего клиента и в какой фитнес ходит его жена, и я скажу тебе, какой ты менеджер”
02. **Лояльность:** менеджер-адвокат и “тайный агент” клиента.
03. **Сервисность:** полное сопровождение сделок (ипотека, договор)

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ

01. Email / SMS – рассылки для поддержания связи с клиентами
02. Мессенджеры для коммуникации
03. Социальные сети
04. Персональные предложения
05. Программа лояльности
06. Клиентские мероприятия

ugmkstroy.ru

ОПЫТ ПРОЖИВАНИЯ: ОЖИДАНИЯ ДОЛЖНЫ СОВПАСТЬ С РЕАЛЬНОСТЬЮ

01. Управляющая компания. Качество ее работы играет важную роль
02. Контроль NPS
03. Соседи. Создание комьюнити с помощью квартирографии (нет студий) и стоимости жилья

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

5 главных составляющих повторных продаж

1. Репутация компании

2. Надежность и качество продукта

3. Высший пилотаж работы с клиентами

4. Профессиональный маркетинг и непрерывная коммуникация с клиентами

5. Опыт проживания: ожидания должны совпасть с реальностью

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

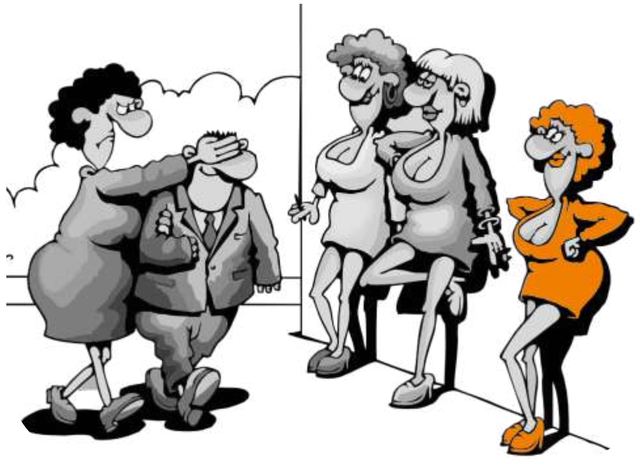
Сказал – сделал

УГМК
ЗАСТРОЙЩИК

ugmkstroy.ru

Кейсы повторных продаж

“Расстаться с женой - да, с “УГМК-Застройщик” - никогда!”



“Куплю трем любимым женщинам квартиру в вашем ЖК”

“Себе, папе и маме - по полной программе”

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

Кейсы повторных продаж

“Будем здесь жить всей диаспорой”

“Бабе - цветы, детям - ~~мороженое~~ квартиру”

“Выпил. Купил квартиру. Повторить”

ugmkstroy.ru

Цифровые помощники в аналитике повторных продаж

CRM-система

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

Оценка эффективности повторных продаж

Контроль динамики

Определение своих показателей

УГМК ЗАСТРОЙЩИК

Спасибо за внимание!

Евгения ХОХЛОВА
онлайн-визитка