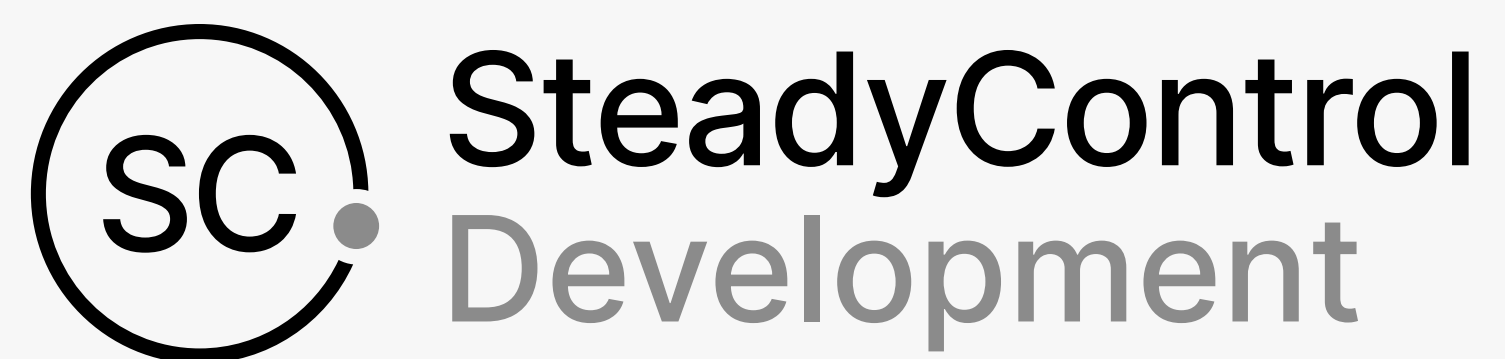
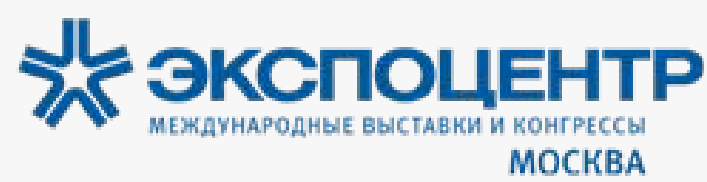
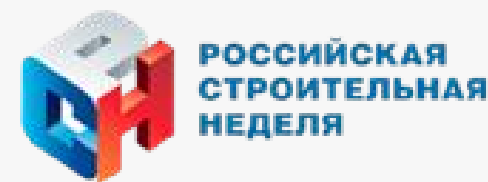




ИИ-трансформация девелопмента:

как технологии меняют сервис
и работу отделов продаж изнутри





SteadyControl

Лидер в повышении
эффективности персонала*

Аккредитованная IT-компания

2 500 000+ ежемесячно
исследуемых визитов

50 000+ эффективных
сотрудников

2000+ торговых точек, подключённых
к системе

90+ городов России, Беларуси,
Казахстана, Турции, Узбекистана,
ЮАР, Чехии, Индии

SteadyControl стала участником
экосистемы Сколково и получила статус
«Резидента Сколково»



Признана лучшим IT-решением для девелоперов
и включена в реестр решений, рекомендованных
«Альянсом Цифровых Лидеров России»

Сертификаты соответствия ТС ЕАЭС подтверждают качество
и безопасность оборудования SteadyControl



Sminex

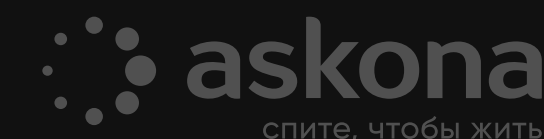


ингосстрах



ZIPPA AUTO

INVITRO



* По версии PIR EXPO, RB.RU, ресурса HR-learning и портала Retail&Loyalty.

SteadyControl, 2014-2025. Все права защищены.



ТЕХНОЛОГИЯ МЕТОДОЛОГИЯ СОПРОВОЖДЕНИЕ



Проектная команда с первого дня работы

Запуск проекта

- Постановка целей проекта
- Распределение проектных ролей
- Обучение методологии SteadyControl

Стратегическое управление

- Регулярные срезы и инициация изменений
- Разработка системы мотивации с новыми KPI
- Рекомендации по оптимизации бизнес-процессов
- Регулярный поиск лучших практик и точек роста

Сопровождение проекта

- Ежедневные отчёты
- Обеспечение прозрачной трактовки результатов
- Помощь в адаптации линейных сотрудников
- Координация изменений и их связи с приоритетами компании

Где девелоперы теряют конверсию?

- Отдел продаж не умеет предлагать более дорогую недвижимость (евро, бизнес-класс, с отделкой, с меблировкой, level-up)
- Пробелы в процессе работы с банковскими предложениями (кросс-промо, ипотечно-кредитный отдел)
- Низкий уровень сервиса в центрах заселения
- Нерелевантность предложения на этапе первого касания

34%



Установление контакта

27%

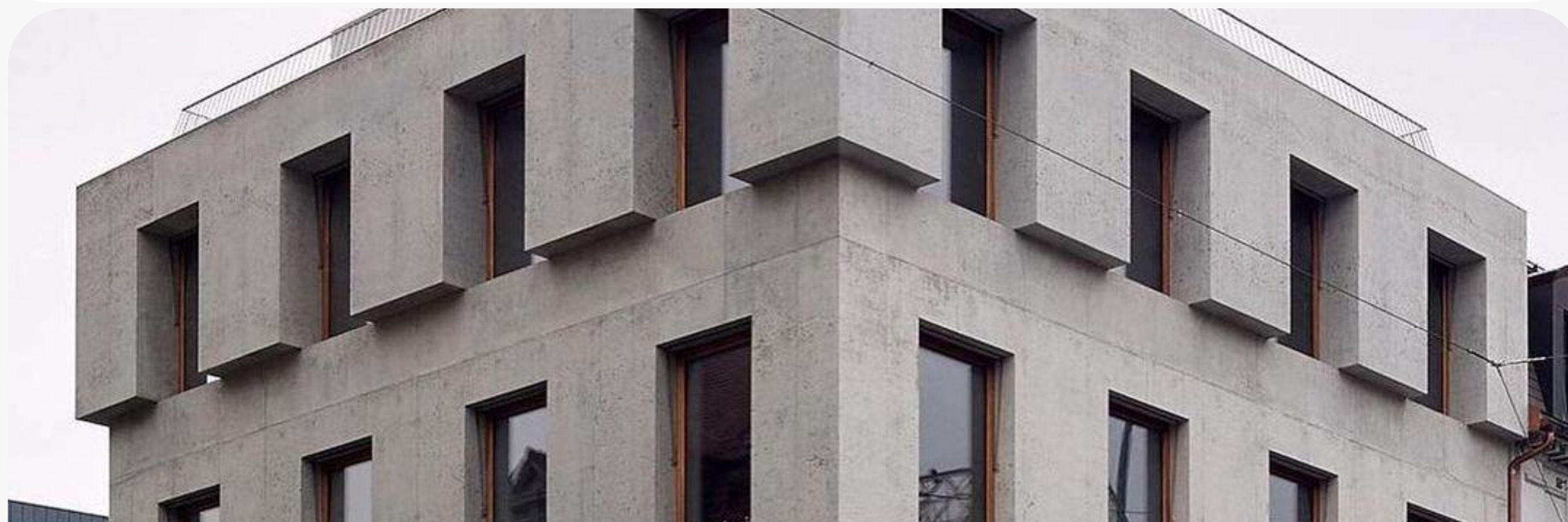


Выявление потребностей
клиента при выборе квартиры

37%



Обратная связь от клиента
после демонстрации квартиры

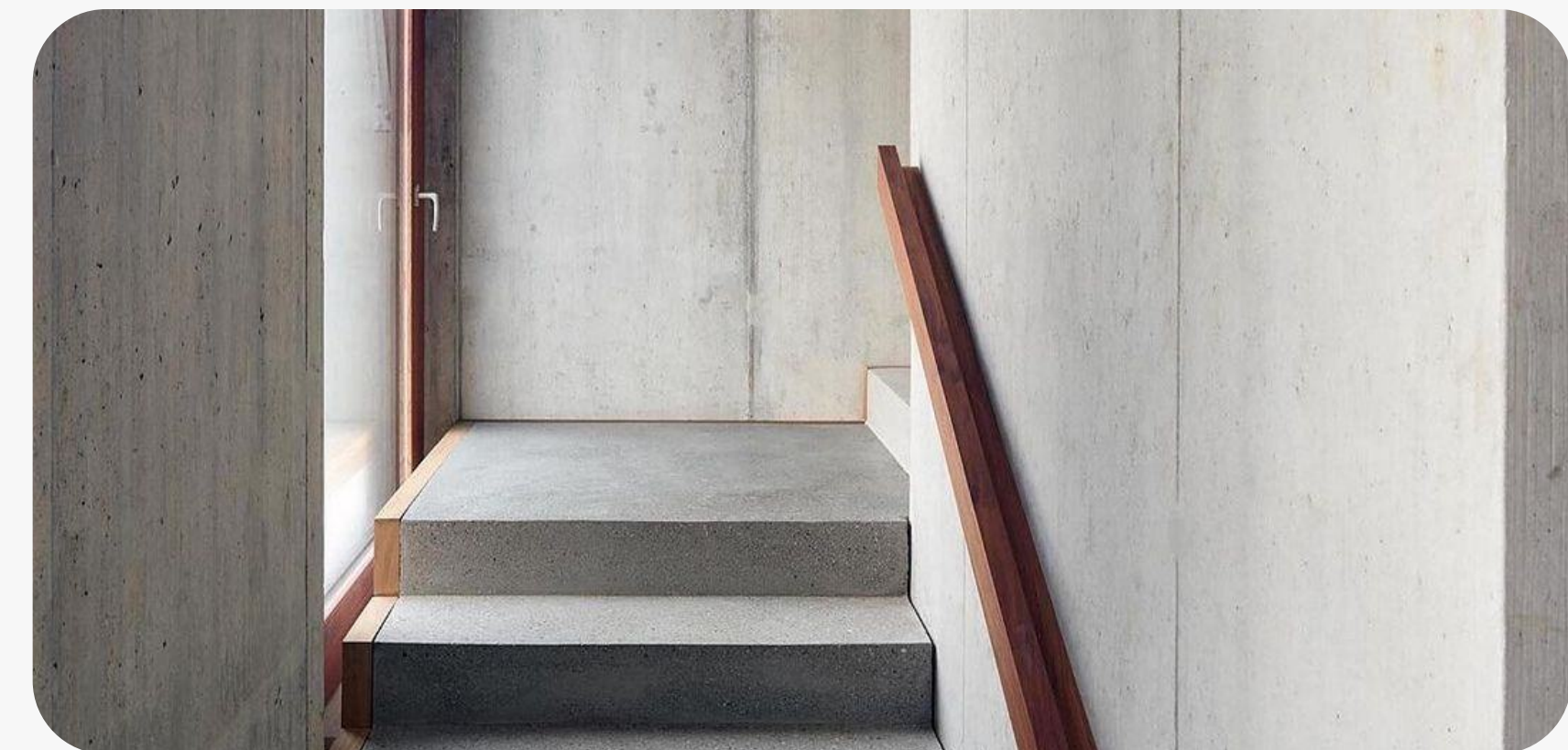


Соблюдение процессов в отделах влияет на общую доходность девелопера

- Колл-центр. Холодные/тёплые, подтверждение встреч, замер NPS, сокращение времени на сделку
- Отдел продаж. Заключение договора, закрепление за клиентом, допродажи
- Администраторы. Соблюдение стандартов обслуживания
- Центр заселения. Сопровождение клиента после заключения сделки
- Предложение ипотеки/кредитования. Выгодные условия через единое окно обращения

39%

Средняя эффективность
сотрудников
в девелопменте



Исследование и реализация лучших практик с системой SteadyControl

75%



Менеджер усилил «боли» клиента

57%



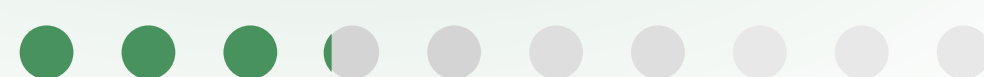
Менеджер продал идею решения боли

33%



Менеджер провёл полную презентацию квартиры

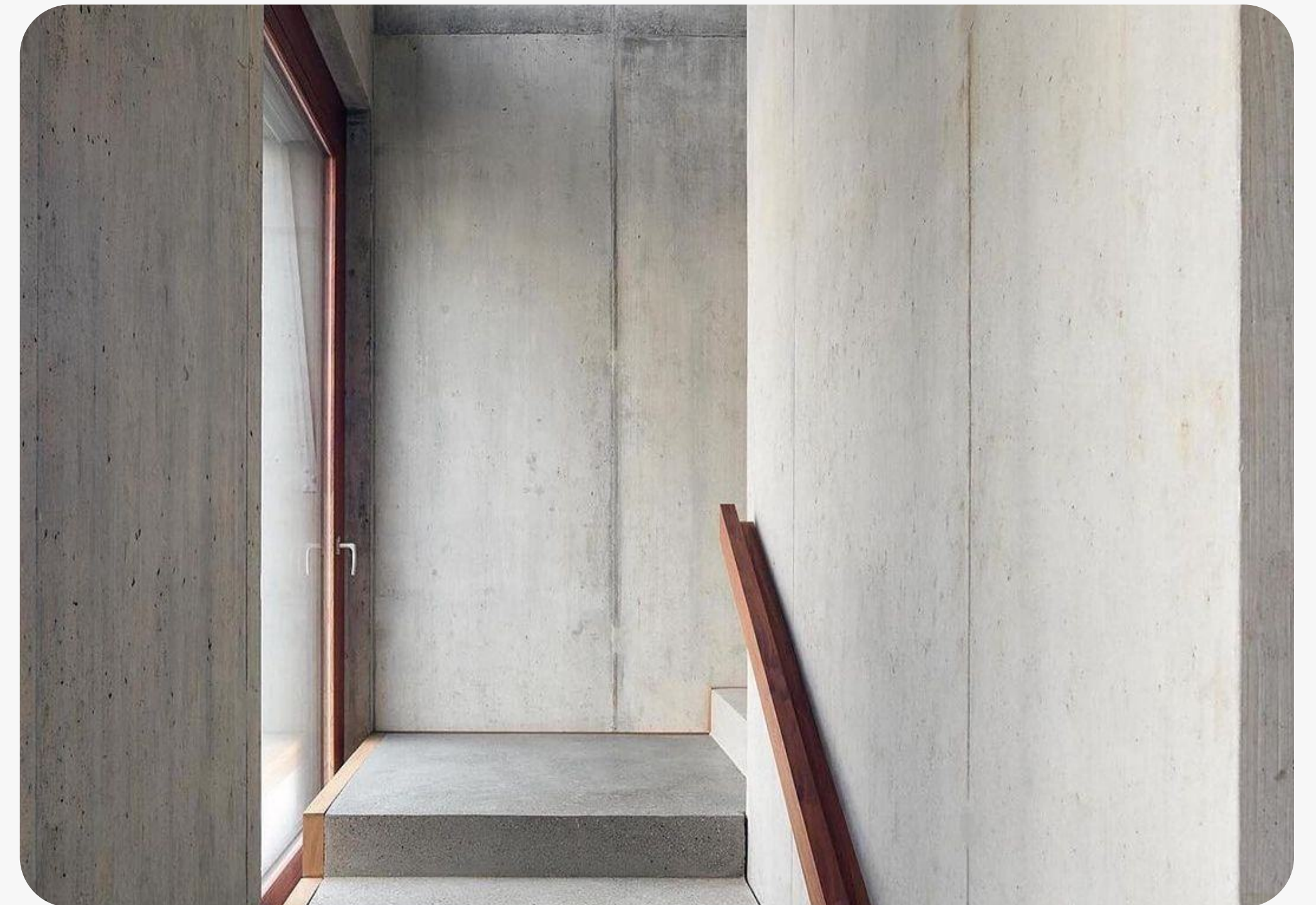
31%



Менеджер представился клиенту

Критерии, ведущие к положительному решению клиента

- ✓ Менеджер представился клиенту
- ✓ Менеджер усилил «боли» клиента
- ✓ Менеджер провёл полную презентацию квартиры
- ✓ Если клиент отказался заключить договор, менеджер уточняет причину отказа
- ✓ Менеджер направил через CRM/дал клиенту визитку и информационный материал с логотипом и телефоном компании



Охват всех сегментов без прерывания выстроенной CJM

Классификация клиентов по типу:

первичный

17:08, 30 октября, ср

-Первичный (не был ранее на презентации)

повторный

13:07, 30 октября, ср

-Повторный (Клиент уже приезжал на первичную презентацию, повторно приехал сходить на стройку/забронировать квартиру/повторно обсудить условия или о, что не успели на первичной встрече)

«спешащий»

13:22, 31 октября, чт

-У клиента мало времени (30 минут)

кросс-продажа

12:06, 6 ноября, ср

-Кросс-продажа с другого проекта

Охват всех сегментов без прерывания выстроенной CJM

Интергация с CRM-системой:

Сотрудник вовремя ответил на сообщение?

ОБЩИЕ ПРАВИЛА

Сотрудник не вовремя ответил на сообщение (20:46)

Сотрудник поприветствовал пациента?

ПРИВЕТСТВИЕ

Сотрудник

Сотрудник представился по имени?

ПРИВЕТСТВИЕ

Сотрудник

Здравствуйте! Спасибо, что написали. Мы скоро ответим.
18 нояб, 20:21

Добрый вечер, меня зовут Виктория, я являюсь администратором клиники. Как могу к вам обращаться?
18 нояб, 20:46

Меня зовут Дарья
18 нояб, 20:47

Завтра можно к вам записаться
18 нояб, 20:49

Полная картина отработки клиента в каждой точке касания: первый звонок - первый визит - контрольный звонок - повторный визит и т.д

Рабочий лист № 201179

17 ноября, воскресенье

12:18

Проверки с данным рабочим листом:

00:00, 18 НОЯБРЯ, ПН

100%

Контроль запланированного звонка

12:00, 17 НОЯБРЯ, ВС

70,59%

Мужчина в черной куртке и темных штанах

Работа точки

Этап продажи

В отказе

Клиенты

Имя

Имя клиента

Оценка коммуникативных навыков сотрудников офисов продаж

Выявление сленга, слов-паразитов и способность поддержать разговор

КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ / КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ

Менеджер внимательно слушал клиента?

Описание: - Не спорил; - Не игнорировал; - Использовал технику активного слушания; - Отвечает на вопросы клиента.

1 окт. - 1 нояб. 2024

202

Все - 22

Тишинский бульвар. Офис продаж

16:08, 26 октября 2024, суббота

Менеджер не внимательно слушал клиента.

КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ / КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ

Менеджер инициативно вел диалог с клиентом?

Описание: Менеджер ведет диалог, а не клиент. Задает вопросы для перехвата инициативы, подсвечивает путь диалога клиенту.

1 окт. - 1 нояб. 2024

184

Все - 22

Тишинский бульвар. Офис продаж

13:07, 30 октября 2024, среда

Менеджер не инициативно вел диалог с клиентом.

Детализация оценки

Выявление сленга, слов-паразитов, способность поддержать разговор

13:22, 31 октября, чт

Менеджер использовал неправильное ударение (мусоропрОвод)

13:22, 31 октября, чт

Менеджер использовал профессиональный сленг

13:22, 31 октября, чт

Прерывание консультации без уважительной причины: Уходит, оставляя клиента за компьютером одного

13:22, 31 октября, чт

Альтернативное представление клиенту ложной информации / сговор с клиентом для получения выгоды: Рассказывает схему одобрения ипотеки в обход схемы

13:22, 31 октября, чт

Отвлечение на несвязанные с работой действия в процессе взаимодействия с клиентом: сидит в телефоне

Опасность ФРОДА

Аналитика обратной связи от клиента. Сбор данных для отделов маркетинга

Целевая аудитория, предпочтения, причины отказа

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ / ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Какой класс жилья клиент выбрал? (указать комментарий)
5 фев. - 8 мар. 2025

12:06, 6 ноября, ср

Класс жилья: комфорт

12:06, 6 ноября, ср

(июль 2025)

12:06, 6 ноября, ср

Класс жилья: бизнес

12:06, 6 ноября, ср

(Готовы ждать)

12:06, 6 ноября, ср

(26год, 1 квартал)

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ / ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Клиент озвучил пожелания по срокам сдачи дома?
5 фев. - 8 мар. 2025

Клиент работает по найму?

Вне статистики

76.92%

Клиент предприниматель?

Вне статистики

20.97%

Клиент пришел с предварительными расчетами от хантера ОП?

Вне статистики

92.31%

Клиент ушел по причине: невозможно подать заявку на ипотеку в данный момент?

Вне статистики

38.89%

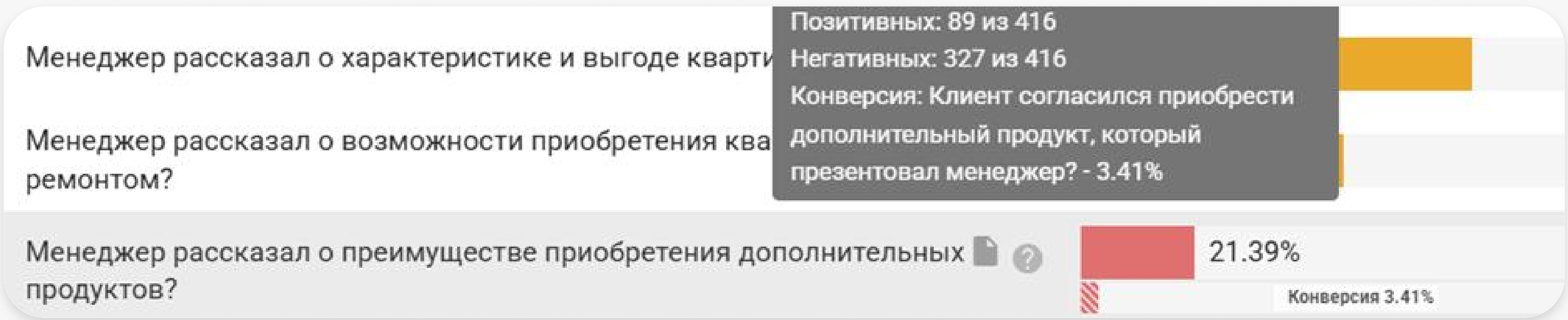
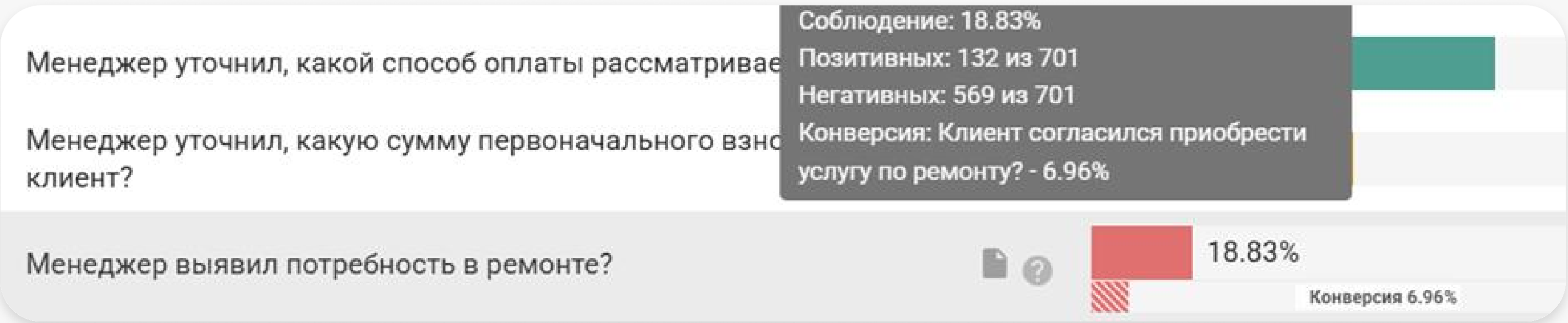
Клиент ушел по причине: подумать?

Вне статистики

27.47%

Конверсия из предложения в покупку

ремонт, паркинг, ситибокс



Презентация объекта

71%



Менеджер провёл полную презентацию
квартиры

94%



Менеджер презентовал район.
Инфраструктура

70%



Менеджер презентовал УТП

100%



Если клиент заинтересовался отделкой,
менеджер презентовал возможные
варианты

Точки роста с системой SteadyControl

Анализ выявил высокий интерес клиентов к дополнительным опциям:



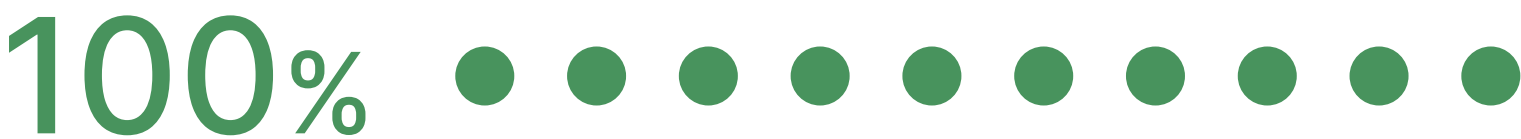
Менеджер выявил потребность в ремонте



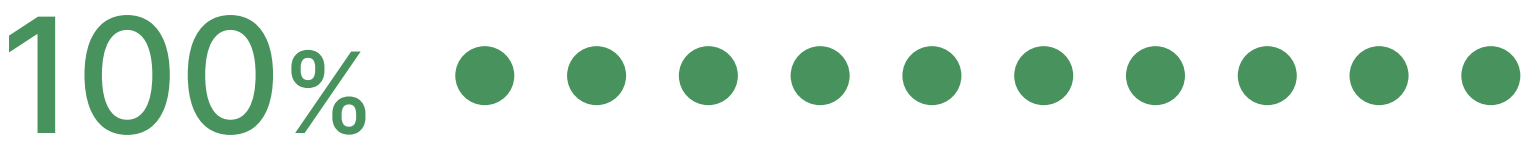
Менеджер проинформировал о дополнительном предложении



Если клиент заинтересовался отделкой, менеджер презентовал возможные варианты



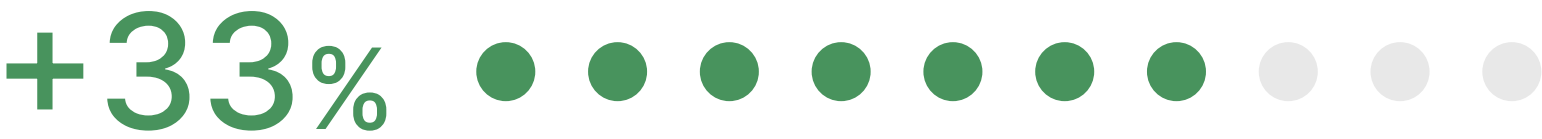
Менеджер проинформировал о доступности брони доп. предложения



За 2 месяца рост согласившихся клиентов на услугу бронирования



Подписание договора



Менеджер отрабатывает возражения клиентов, отказавшихся от расчёта



Запишитесь на zoom раньше конкурентов



 Читайте кейсы на сайте



 Подписывайтесь на Telegram



 Смотрите видео на Rutube

Бессмельцев Егор

Руководитель отдела продаж

bessmelcev.egor@steadycontrol.com

Электронная почта

+7 (910) 342-95-15

Телефон

