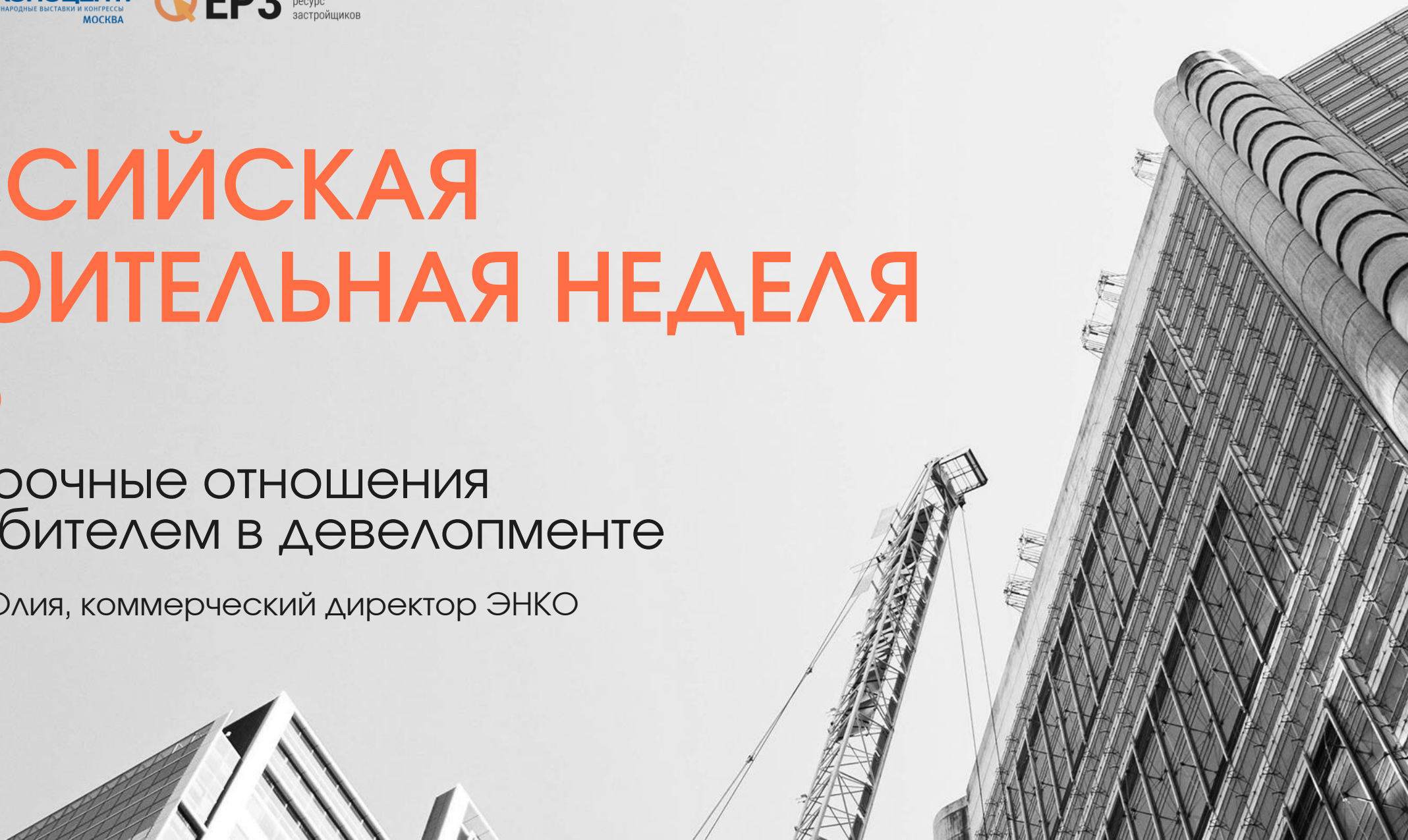


РОССИЙСКАЯ СТРОИТЕЛЬНАЯ НЕДЕЛЯ 2025

Долгосрочные отношения
с потребителем в девелопменте

Файзулина Юлия, коммерческий директор ЭНКО
14.03.2025





ШЁЛКОВЫЙ ПУТЬ

Как выдающийся сервис
приводит к повторным сделкам



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

НАДЁЖНОСТЬ



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

НАДЁЖНОСТЬ КАЧЕСТВО



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

НАДЁЖНОСТЬ КАЧЕСТВО ДОВЕРИЕ



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков



Повторить?



~ 65%

вероятность
повторной покупки

5-20%

вероятность
первой покупки

Почему выдающийся сервис приводит к повторным сделкам?

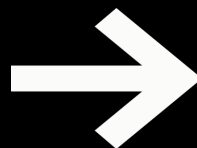
Создаёт
эмоциональную
связь

Формирует
правильную
репутацию

Превращает
сделку
в историю

1 ИЗУЧАЕМ

Детальная отрисовка
карты пути клиента



Выявление всех
«осечек» системы



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



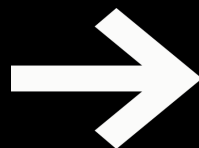
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

2 РАСПОЛАГАЕМ

Воспитание компетенций
и ценностного отношения



Доверие клиента
и отсутствие текучки в ОП



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



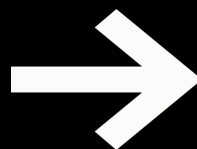
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

3 УДИВЛЯЕМ

WOW-маркетинг: меню клиента, Polaroid и пр.



Бесценные эмоции от волнующего момента



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



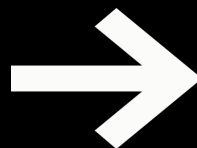
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА

QEP3

Единый
ресурс
застройщиков

4 ИНФОРМИРУЕМ

Реферальная программа
Клуба резидентов ЭНКО



Жители хотят сделать
друзей соседями



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



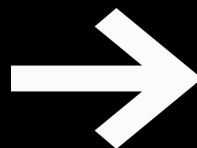
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

5 РАЗВИВАЕМ

Поддержка новостного
поля во всех каналах



Более близкий контакт
с человеком



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



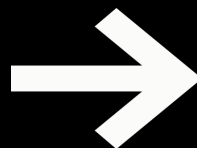
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

6 ПРЕДВОСХИЩАЕМ

Делать больше,
чем обещали



Благодарность
и восторг в ответ



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



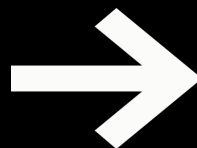
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА

QEP3

Единый
ресурс
застройщиков

7 СОПРОВОЖДАЕМ

Окружение жителя
экосистемой сервисов



Лояльность
и проактивность жителя



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



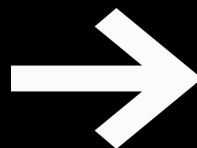
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

8 СОЗДАЁМ ВОЗМОЖНОСТИ

Десятки программ
и условий для покупки



Формируем
персональный подход



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



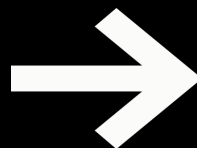
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

9 ВЕДЁМ ДИАЛОГ

Поддержка даже
вне компетенций



Дружба и тёплый
диалог с жителем



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



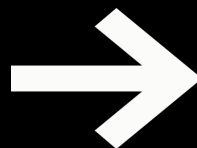
ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

10 ЛЮБИМ КЛИЕНТА

Искреннее и доброе
отношение к людям



NPS и CSI
>80%



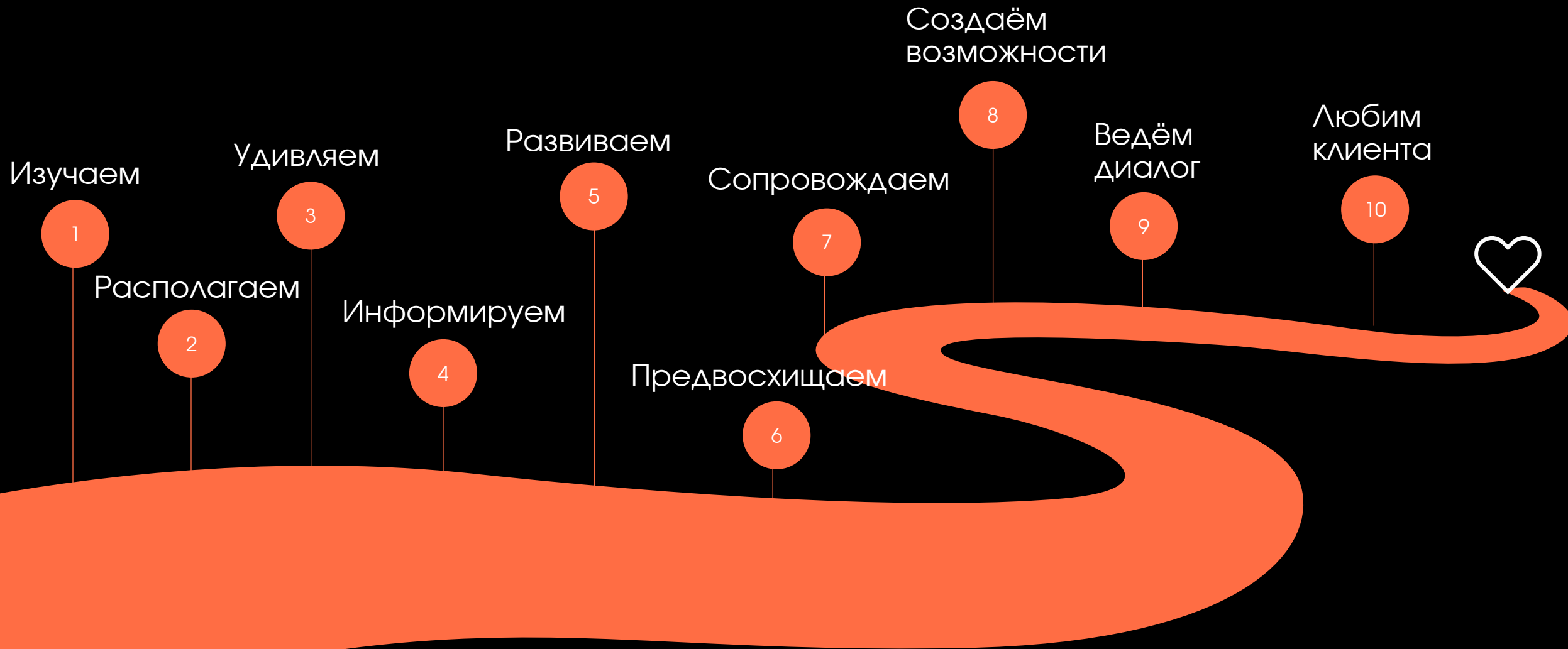
РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА

QEP3

Единый
ресурс
застройщиков



ШЁЛКОВОЕ СПАСИБО



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА

QEP3

Единый
ресурс
застройщиков

Файзулина Юлия, коммерческий директор ЭНКО



@FAIZULINAENCO