

# 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



НАДЁЖНОСТЬ



НАДЁЖНОСТЬ КАЧЕСТВО

НАДЁЖНОСТЬ

КАЧЕСТВО

ДОВЕРИЕ





Повторить?

~ 65%

вероятность  
повторной покупки

5-20%

вероятность  
первой покупки

# Почему выдающийся сервис приводит к повторным сделкам?

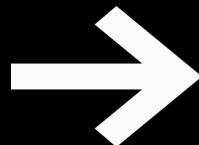
Создаёт  
эмоциональную  
связь

Формирует  
правильную  
репутацию

Превращает  
сделку  
в историю

# 1 ИЗУЧАЕМ

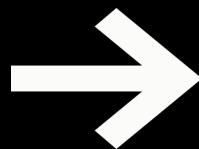
Детальная отрисовка  
карты пути клиента



Выявление всех  
«осечек» системы

# 2 РАСПОЛАГАЕМ

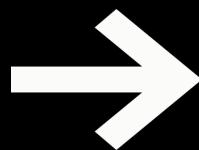
Воспитание компетенций  
и ценностного отношения



Доверие клиента  
и отсутствие текучки в ОП

# 3 УДИВЛЯЕМ

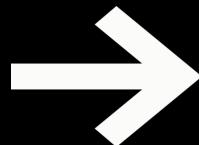
WOW-маркетинг: меню  
клиента, Polaroid и пр.



Бесценные эмоции  
от волнующего момента

# 4 ИНФОРМИРУЕМ

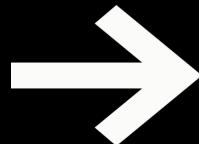
Реферальная программа  
Клуба резидентов ЭНКО



Жители хотят сделать  
друзей соседями

# 5 РАЗВИВАЕМ

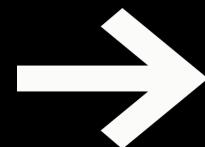
Поддержка новостного  
поля во всех каналах



Более близкий контакт  
с человеком

# 6 ПРЕДВОСХИЩАЕМ

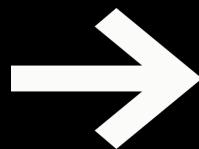
Делать больше,  
чем обещали



Благодарность  
и восторг в ответ

# 7 СОПРОВОЖДАЕМ

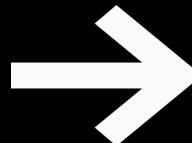
Окружение жителя  
экосистемой сервисов



Лояльность  
и проактивность жителя

# 8 СОЗДАЁМ ВОЗМОЖНОСТИ

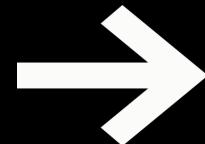
Десятки программ  
и условий для покупки



Формируем  
персональный подход

# 9 ВЕДЁМ ДИАЛОГ

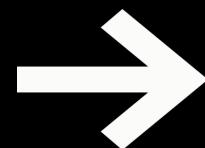
Поддержка даже  
вне компетенций



Дружба и тёплый  
диалог с жителем

# 10 ЛЮБИМ КЛИЕНТА

Искреннее и добре  
отношение к людям



NPS и CSI  
>80%



ШЁЛКОВОЕ  
СПАСИБО



Файзулина Юлия,  
коммерческий директор ЭНКО

