

teamohina

# Где девелопер теряет деньги?



# Наташа Тимохина

Стратегический консультант в девелопменте

Более 50 клиентов-девелоперов (2 из Топ-5 по объемам, 4 из Топ-10 по потребительским)

Председатель жюри рейтинга «Лучшая

Управляющая компания России», эксперт премии

REPA

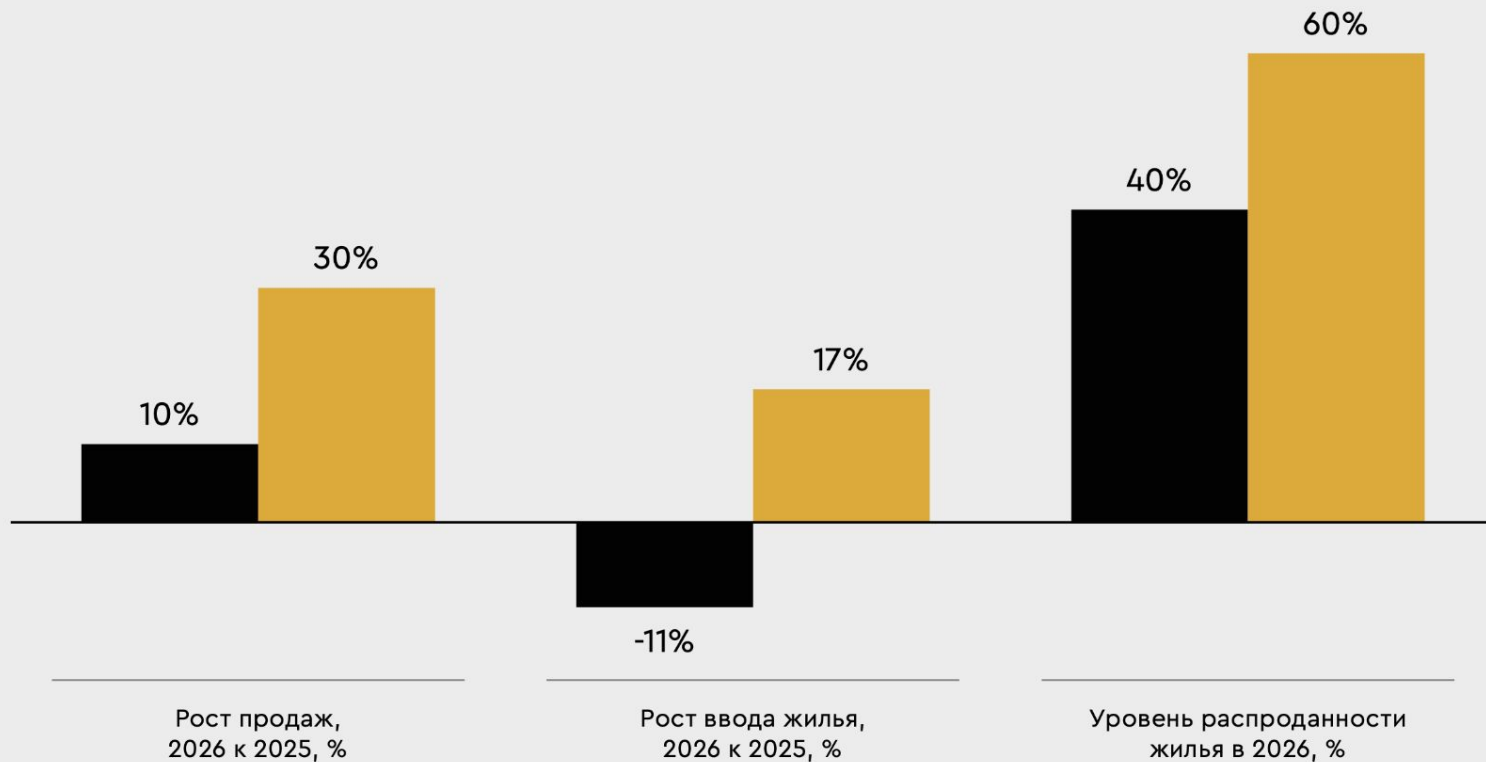
Спикер ПМЭФ, РАНХиГС, Движение, Сбер,

модератор на ВЭФ

# Сравнение отраслевых прогнозов девелоперских компаний

■ Ожидания девелоперов по росту рынка

■ Ожидания девелоперов по росту своей компании



**Источник:** Материалы Ежегодного Саммита Застройщиков России от 18–21 сентября 2025 г., оценка ЕРЗ.РФ на базе опроса ~100 девелоперов России, проведенного ЕРЗ.РФ и «Яков и Партнёры» в рамках Ежегодного Саммита Застройщиков России, анализ «Яков и Партнёры»

**Сегодня честно  
смотрим на  
себя**



# Гигиеническая самодиагностика

1. Выберите проект, у которого самые большие трудности в реализации
2. Параллельно с лекцией делайте задания
3. Фиксируйте находки/открытия
4. Определите: кто ядро целевой аудитории (местные улучшают условия/ инвесторы/ переезжают/ начинают самостоятельную жизнь/ для других)
5. Опишите ключевые конкурентные преимущества для ядра целевой аудитории.

**Самая большая  
ошибка: делать, что  
все и терять  
клиентов, как  
все**
















Фамилия и имя

Проект:

Стикер  
для  
идей

Стикер  
для  
проблем



 <p><b>Шаг пути клиента</b></p>	<p>Ищет проекты в поисковике, чтобы выбрать проект</p>	<p>На сайте выбирает подходящую квартиру и оставляет заявку на консультацию.</p>	<p>Получает консультацию по телефону и договаривается о посещении объекта</p>	<p>Посещение офиса продаж</p>	<p>Посещение объекта</p>	<p>Посещение квартиры</p>	<p>Итоговая рефлексия</p>
 <p><b>Чувства на этом шаге</b></p>	 <p>подозрительность</p>	 <p><b>Влюблён!</b></p>	 <p><b>Влюблён!</b></p>	 <p><b>Влюблён!</b></p>	 <p><b>Влюблён!</b></p>	 <p><b>Влюблён!</b></p>	 <p><b>Влюблён!</b></p>
 <p><b>Опыт и мысли на этом шаге</b></p>	<p>Я ожидал увидеть при запросе в Яндексe ____ а увидел.</p>	<p>опыт и мысли</p>	<p>опыт и мысли</p>	<p>опыт и мысли</p>	<p>опыт и мысли</p>	<p>опыт и мысли</p>	<p>опыт и мысли</p>
 <p><b>Идеи</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• попробовать инструмент 1 ____</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• идея 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• идея 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• идея 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• идея 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• идея 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• идея 1</li> </ul>

# Кейс 1

Команда Стратегия Партнеры Продукт Сервис ИТ Маркетинг Технологическая платформа

## КОМПАНИЯ



Шаг пути клиента

Ищет проекты компании в поисковике, чтобы выбрать проект

На сайте компании выбирает понравившуюся квартиру и оставляет заявку на консультацию

Получает консультацию по телефону и договаривается о посещении объекта

Посещение офиса продаж

Посещение объекта

Посещение квартиры



Чувства на этом шаге



Опыт и мысли на этом шаге

Сложно найти проекты компании в поисковике, так как много предложений от других компаний. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

На сайте компании много информации, но сложно найти именно то, что нужно. Хотел бы увидеть больше фотографий и видео о проектах.

Консультация по телефону была полезной, но хотелось бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Посещение офиса продаж было очень интересным. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Посещение объекта было очень интересным. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Посещение квартиры было очень интересным. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.



Идеи

Нужно упростить процесс поиска проектов компании в поисковике. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Нужно упростить процесс поиска проектов компании в поисковике. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Нужно упростить процесс поиска проектов компании в поисковике. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Нужно упростить процесс поиска проектов компании в поисковике. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Нужно упростить процесс поиска проектов компании в поисковике. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

Нужно упростить процесс поиска проектов компании в поисковике. Хотел бы увидеть больше информации о компании и ее проектах.

docs.google.com

СJM шаблон

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка

Настройки Доступа

F3

	A	B	C	D	E	F
1						
2		<b>Дорогие коллеги!</b>				
3		<b>Приглашаем испытать продукт <u>компании</u> на себе и провести исследование пути клиента - CJM, Customer Journey Map</b>				
4						
5		Вам предстоит представить себя <b>в роли клиента</b> и пройти путь до покупки, чтобы посмотреть на весь процесс немного со стороны, влезть в шкуру покупателя и посмотреть на продукт другими глазами. И тот же путь пройти в проекте компании-конкурента				
6		А это значит - начать поиски квартиры под свои реальные запросы. Важно: для чистоты эксперимента исследование нужно проводить не в рабочее время (наши клиенты тоже работают).				
7						
8		<b>Вам предстоит оценить 6 этапов пути клиента и описать каждый:</b>				
9						
10		- какие чувства он вызвал?				
11		- какие у вас были мысли и опыт?				
12		- какие идеи у вас появились на этом этапе?				
13						
14		<b>Для завершения исследования:</b>				

Инструкция ШАБЛОН\_Фамилия Имя Справочник



# Поиск

## О жилом комплексе

Срок сдачи: 4 кв. 2027 — 3 кв. 2028

Класс жилья: Стандарт

Тип жилья: Квартиры

Высота потолков: 2,87-2,92 м

Этажность: от 2 до 23

[Показать всё](#)

Тип дома: Монолитно-кирпичный

Количество корпусов: 3

Количество подъездов: 14

Количество квартир: 1585

Грузовых лифтов: 32

## Отделка



Чистовая >

Можно сразу заселяться: финишная отделка стен, ...



Без отделки >

Без ремонта: есть окна и входная дверь, подведен...

## Описание

Жилой квартал - это комплексная застройка, включающая монолитно-кирпичные здания. Покупателям предлагается множество вариантов планировок квартир, как с черновой, так и с чистовой отделкой. Ближайшая станция метро позволяет удобно добираться до других частей города, что делает данный жилой квартал привлекательным для проживания.

[Читать дальше](#)

# Воронка

5 причин потери лида до брони

# Воронка

5 причин\* потери лида до брони:

**31%** — клиент не получил конкретики для следующего шага

**24%** — менеджер не дождал до фиксированного действия

**18%** — сомнения по финансам не отработаны

**15%** — несоответствие рекламного оффера и реального разговора

**12%** — потеря темпа: долгий ответ или недозвон

# Фокус внимания управленца

1. Контроль: менеджеры приглашают на встречу и аргументируют, почему надо приехать
2. Контроль: менеджеры предлагают поставить бронь

# Возражения, которые не отработывают:

- Ипотека, ежемесячный платёж, финансовая математика
- Срок сдачи и риски задержки
- Шум стройки и дискомфорт переходного периода
- Транспортная доступность
- Ликвидность и перспективы перепродажи

# Прогрев как главный этап



# Прогрев

1. Инфоповоды касаний (подборки, акции, ограничения по выбранным лотам)
2. Каждая коммуникация завершается договоренностью
3. Живые сообщения без формализма: шутки, видео и голосовые

# Инфоповод

Скажите, приобретение  
недвижимости для вас еще актуально?

# Инфоповоды

На каком сейчас этапе подбора?

У нас запланирован рост цены - давайте забронируем сейчас

Купили еще одну квартиру из подборки - давайте бронировать

Интересант на приоритетную квартиру

Приглашение на повторную встречу в расширенном семейном составе

Приглашение на экскурсию на стройку

Встреча с участием дизайнера

Инвестиционный расчет сделать

Акции

Реферальная программа

Новый финансовый инструмент

Изменения закона/ ставки ЦБ/ условий программ

День ипотечных консультаций

День открытых дверей

Праздники (государственные и личные у клиента)

Предсказания гороскопа/ расклад на таро

Насколько интересно  
акционерам инвестировать  
деньги в компанию?



Какие процессы играют  
наиболее важную роль при  
реализации конкурентного  
преимущества организации?



За счет каких знаний, умений, опыта, технологий и  
материальной мотивации можно реализовать  
конкурентное преимущество организации?



Чем можно заинтересовать  
клиентов, чтобы привлечь их  
и добиться требуемых  
финансовых результатов, в  
чем конкурентные  
преимущества компании?

**Самое опасное  
заболевание**

# Симптомы корпоративного паралича

1. Расписание управленцев состоит из одних совещаний
2. По итогам совещаний **не принимаются решения**
3. Если решения и принимаются, то они могут быть **остановлены** уже в реализации
4. Нет идей и предложений по изменениям (и внедрения изменений тоже нет)
5. В компании нет открытого обсуждения проблем
6. В команде не принято выражать несогласие или диалог только через противостояние

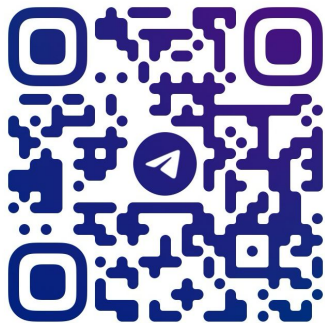
# Начало курса лечения:

1. Перед встречей описать цель: какие решения надо принять. Нет описанной цели - нет встречи

# Начало курса лечения:

1. Перед встречей описать цель: какие решения надо принять. Нет описанной цели - нет встречи
2. Практика 1 изменение в неделю для 1% роста конверсии

**Всем здоровых и  
впечатляющих  
продаж!**



стратегический консультант

Наташа Тимохина

+7 (918) 174-03-45

teamohina