



**Продажи без продавцов.  
Как увеличить продажи с  
помощью CRM Data  
Marketing.  
Кейсы.**

Оксана Дунина, Profitbase

Жилищный конгресс 2017

# Artsofte



Лучший интернет-банк РФ\*



\*интернет-банк Бинбанк по версии MarksWeb  
<http://marksweb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2017/>



Digital-платформа для  
автодиллеров.

За 2016 год – через online-  
шоурумы платформы  
реализовано автомобилей на 29  
млрд. рублей.

50 000 НОВЫХ АВТО В СТОКЕ –  
realtime ПО РФ.



Платформа для  
автоматизации маркетинга  
и продаж в недвижимости.

6 стран СНГ.

0,6 млн квартир в стоке  
realtime.

 Profitbase

# #1 разные роли – разные цели



максимальный потенциал

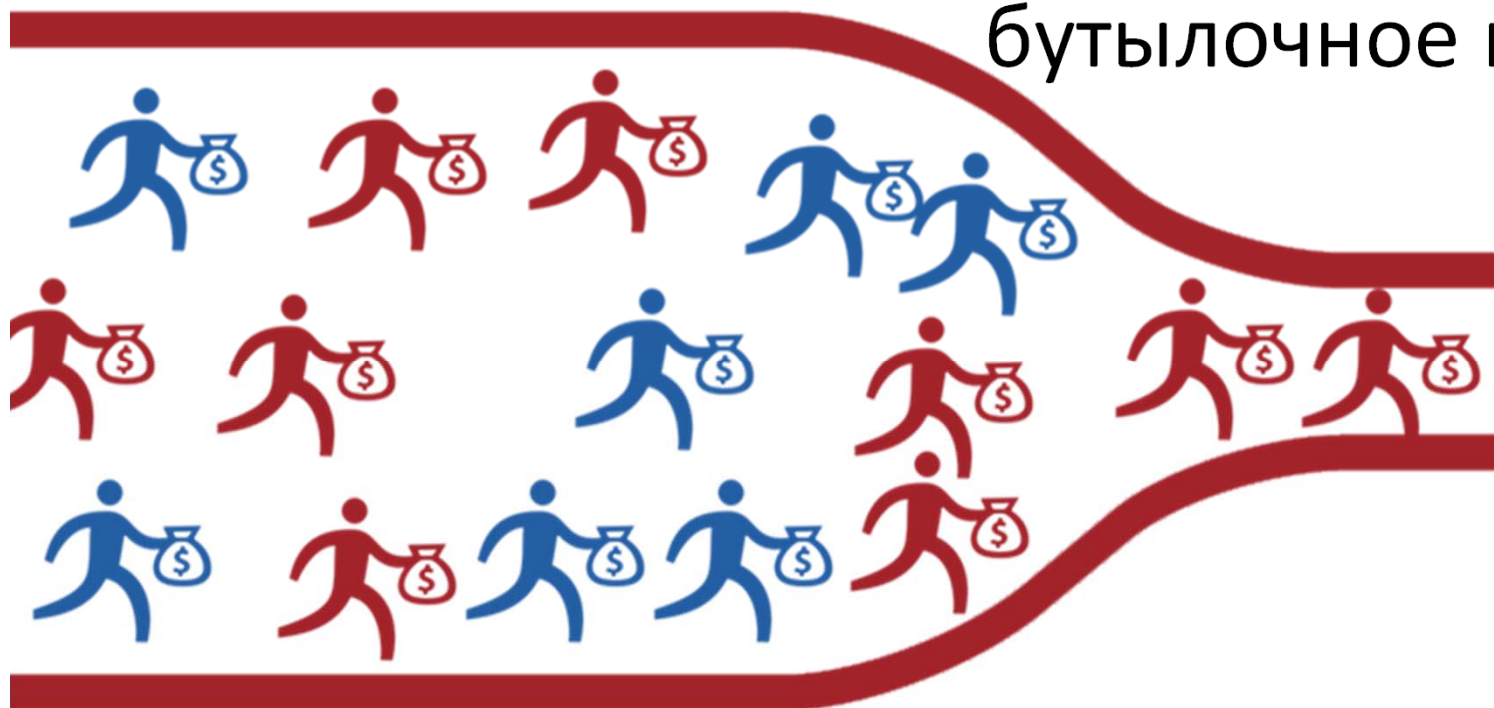


выполнить план



получить зарплату

#2 отдел продаж –  
бутылочное горлышко



**#2** отдел продаж –  
бутылочное горлышко



Всего **4-6%** заявок  
переходит в  
«покупателя»

Через месяц клиенту,  
который хочет купить,  
не перезванивает **66%**  
компаний

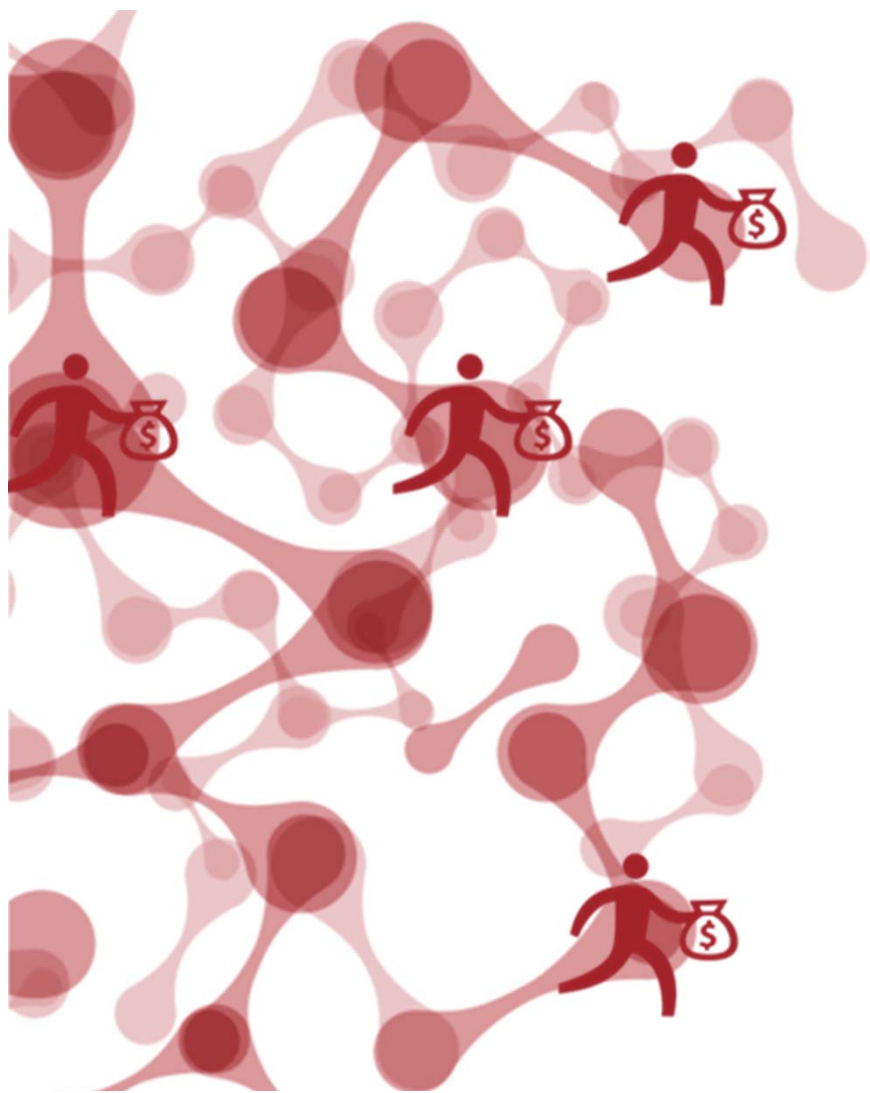
## #3 цикл принятия решения



# #3 цикл принятия решения







## Digital-коммуникации на базе crm-data

# Вы знаете кто ваш покупатель?

*Основная часть ЦА – молодые семьи 25-35 лет со средним доходом. Зачастую приобретают жилье с привлечением ипотечных средств. Часто выбором квартиры занимается женщина.*

*Меньше жилье эконом и стандарт класса приобретают одинокие мужчины, либо одинокие женщины + женщины с ребенком (35-40 лет), также с привлечением ипотечных средств.*

*Часть аудитории от 35 лет покупают жилплощадь для своих родителей. Многие из этих покупателей уже являются нашими клиентами (например купили квартиру для себя).*

*И небольшая часть покупателей от 40 лет, которые приобретают квартиру для подрастающих детей или для улучшения жилищных условий.*

*И очень незначительная часть вкладывают в недвижимость свои инвестиции.*

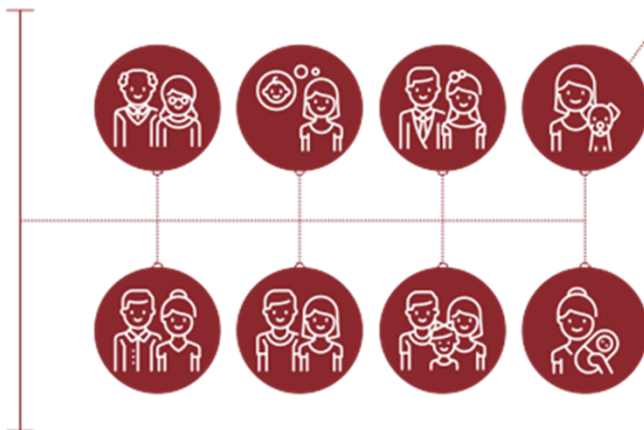
# Вы знаете кто ваш покупатель?



# #1 шаг Сегментируйте!

- этап коммуникации
- объект
- семейное положение
- финансирование
- наличие вторички
- цели приобретения
- и тп.

# #1 шаг Сегментируйте!

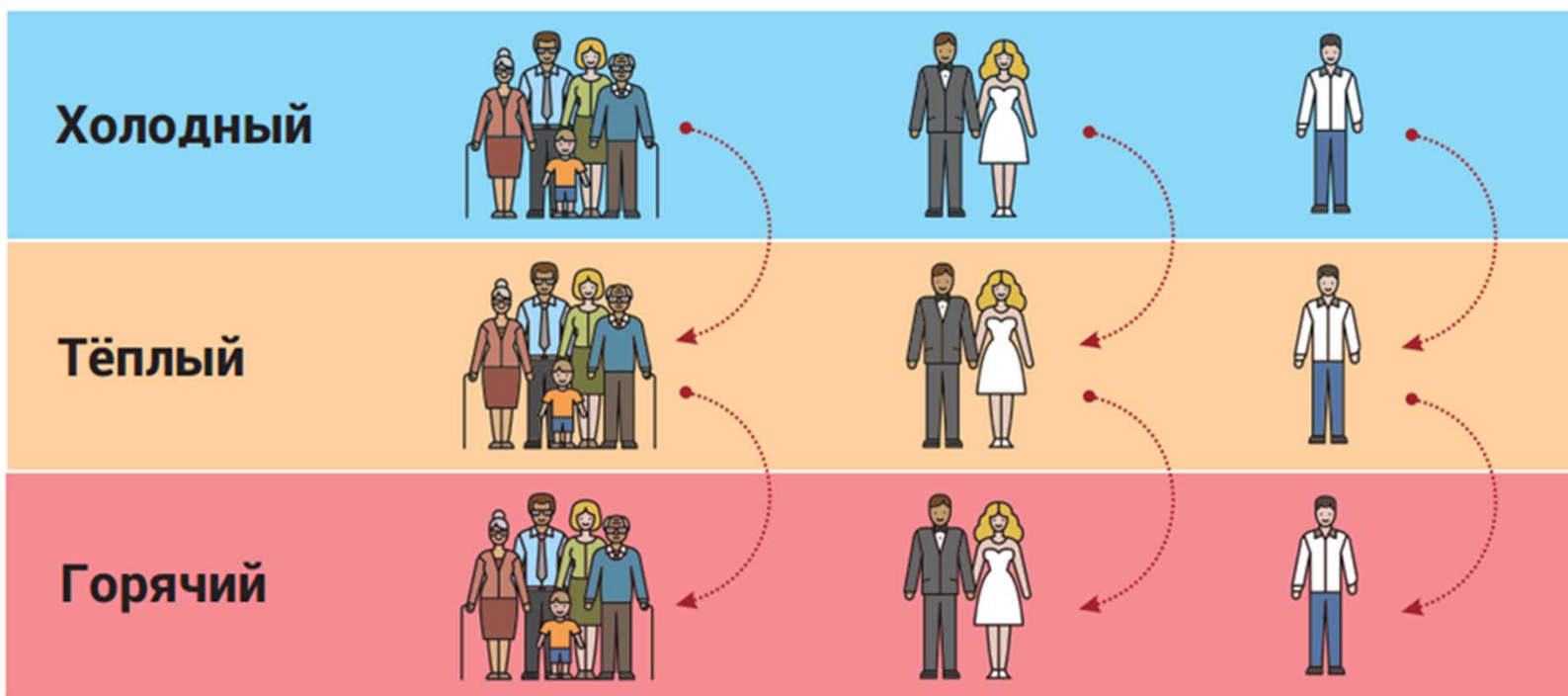


ЖК с площадкой  
для выгула собак



[Купить](#)

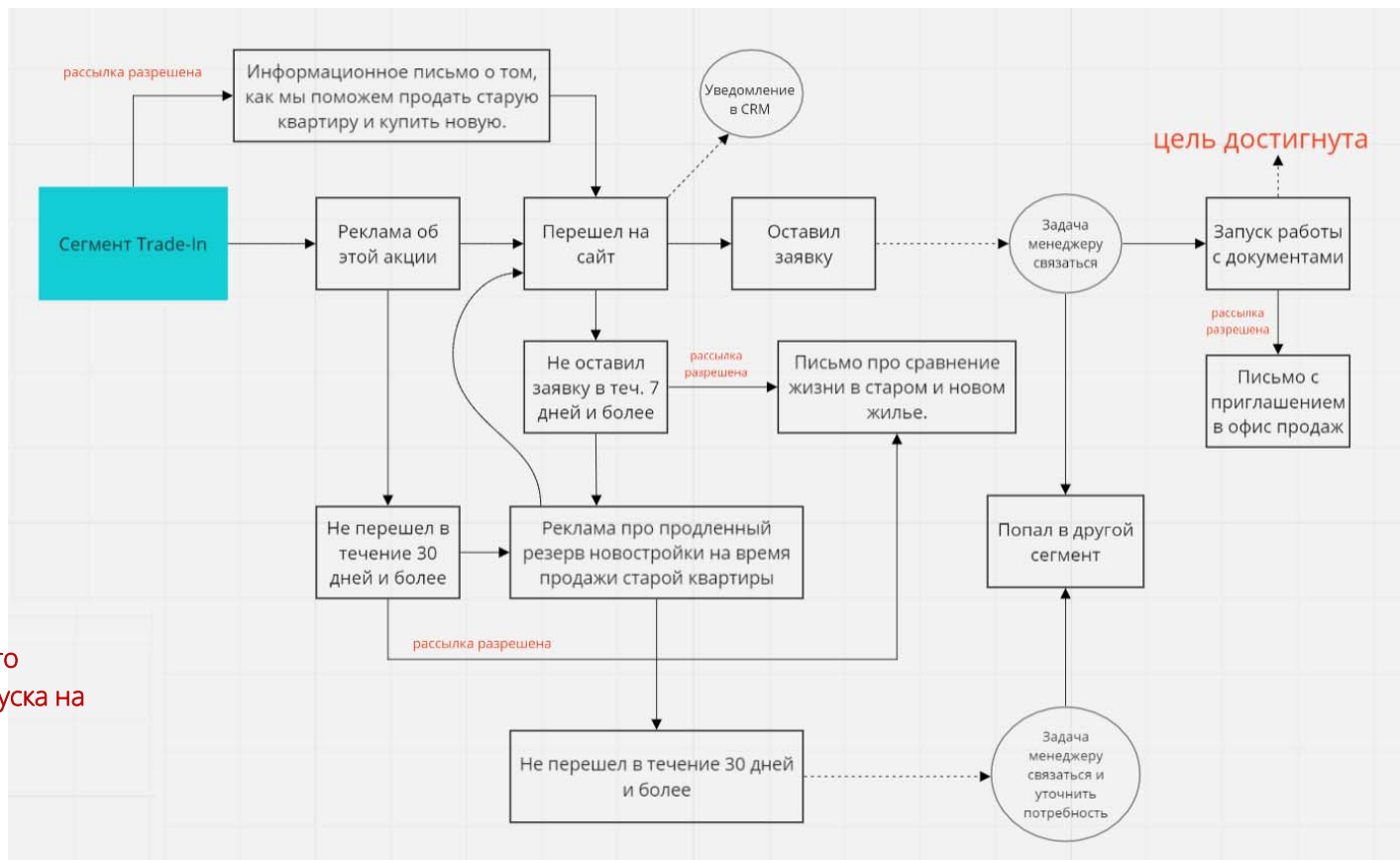
## #2 шаг Триггеры принятия решения



# Рассматривайте сегмент в динамике

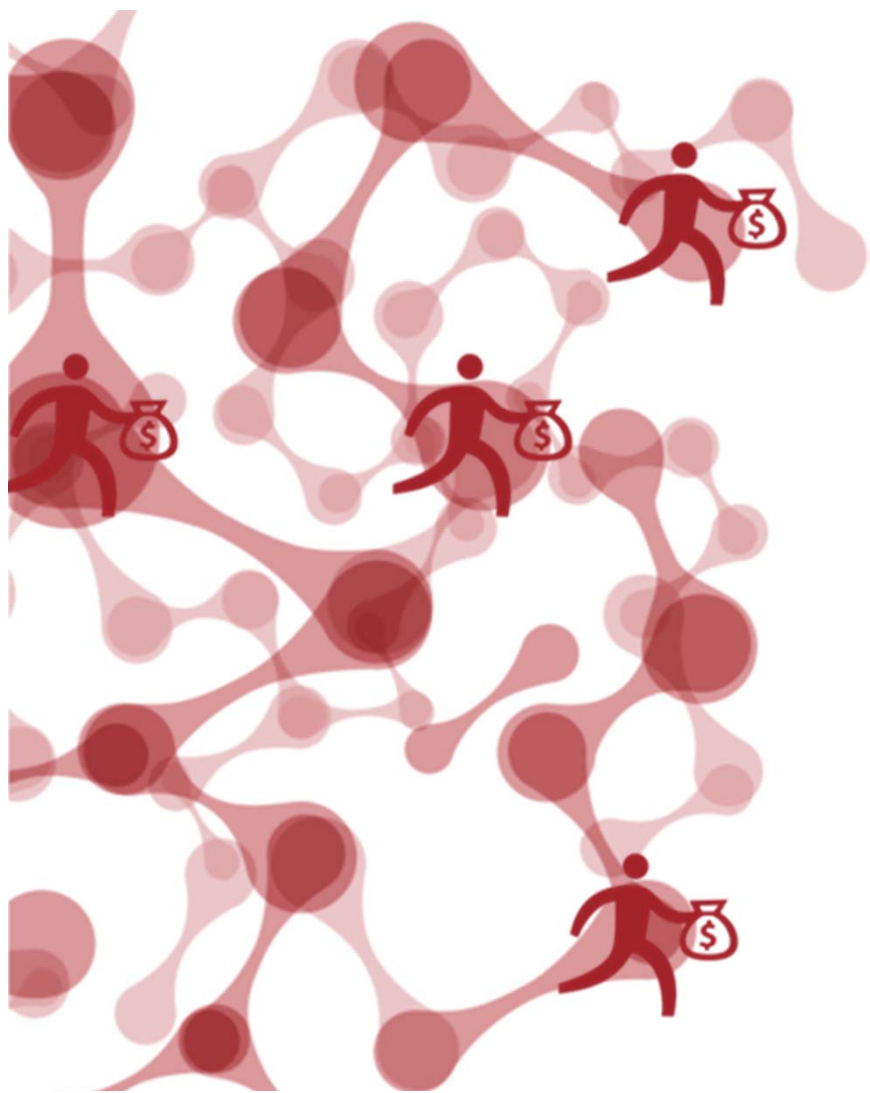
<b>Холодный</b>		Планировка Инфраструктура
<b>Тёплый</b>		Вариант оплаты Сбыт вторички
<b>Горячий</b>		Репутация застройщика

# #3 шаг Сценарии digital-коммуникации



Пример реального сценария для запуска на базе Profitbase MarketingHub



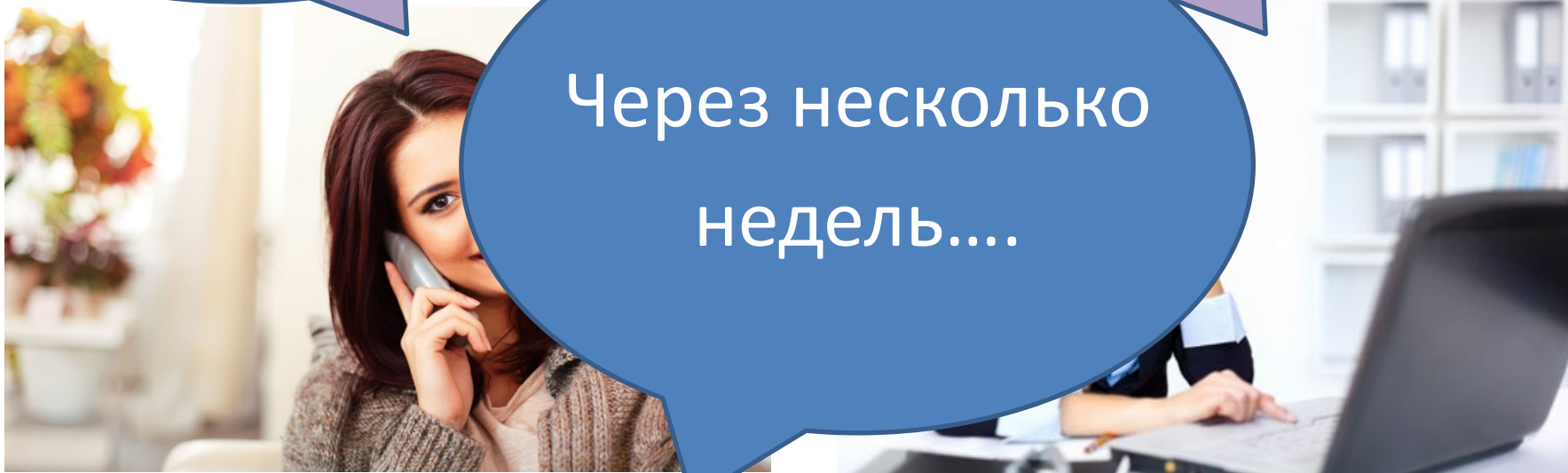


Как это работает?

Алё,  
А сколько вас стоит  
квартира?

Приветтики!  
Всего 10 миллиончиков!

Через несколько  
недель....



**Узнаю-ка,  
когда принесет деньги**



**Блин, я только через 2  
года накоплю.  
Запарили звонить...**



Холодные ипотечники, 3к кв

Планировки для людей  
от Лось Строй Монтаж



## Холодные ипотечники, 3к квартиры



Лось Строй

# Детсад у вас окном



2 км от МКАД

5 минут от метро

119 тыс руб/м<sup>2</sup>

Перешел по URL  
⊙ (в течение 7 дней)

Нет

Да

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

⊙

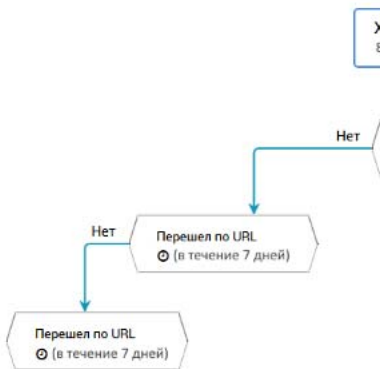
⊙

⊙

⊙

⊙

## Холодные ипотечники, 3к квартиры



Лось Строй

## Школа за забором Родители счастливы



2 км от МКАД

5 минут от метро

119 тыс руб/м<sup>2</sup>



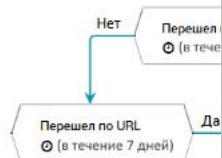
Холодные ипотечники, Зк

## Как ваши успехи? Экскурсия в Лось Парк

Добрый день, Ольга!

Месяц назад вы оставляли заявку на трехкомнатную квартиру в Лосином парке, но как я вижу до сих пор не посетили объект.

Хочу предложить вам индивидуальную экскурсию на стройку? Мы проведем вас по стройке и выпьем чаю в трехкомнатной квартире с прекрасным видом на парк. Скажите, удобно ли вам на следующей неделе?



Вы всегда можете писать лично мне на адрес [a.lesnikov@los-park.ru](mailto:a.lesnikov@los-park.ru) или звоните по телефону 8-800-222-79-89.

Хорошего дня!

Артём Лесников, компания [Лось парк](#)

тел. +7 343 238-02-74

[a.lesnikov@los-park.ru](mailto:a.lesnikov@los-park.ru)

## Холодные ипотечники, 3к квартиры

☰ Яндекс Почта

Контакты

Календарь

Диск

Деньги

✍ Написать

Re: (Без темы)

Добрый день, Артем!

Ваши менеджеры ориентировали, что будет запущена акция на трешки с маткапиталом, без него мы не рассматриваем покупку. Но нам так никто и не позвонил. Если акция запущена, то мы готовы съездить на стройку и посмотреть квартиры.

Ваш объект нам очень нравится, но боимся - не потянем по стоимости.

Ольга.

Нет

Перешел по URL

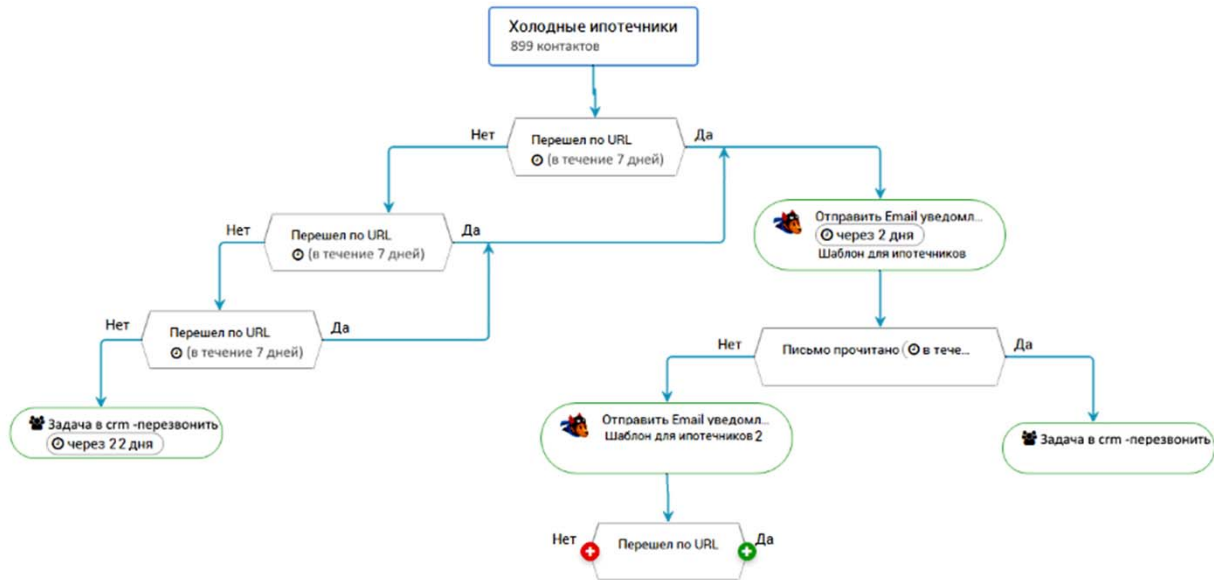
⌚ (в течение 7 дней)



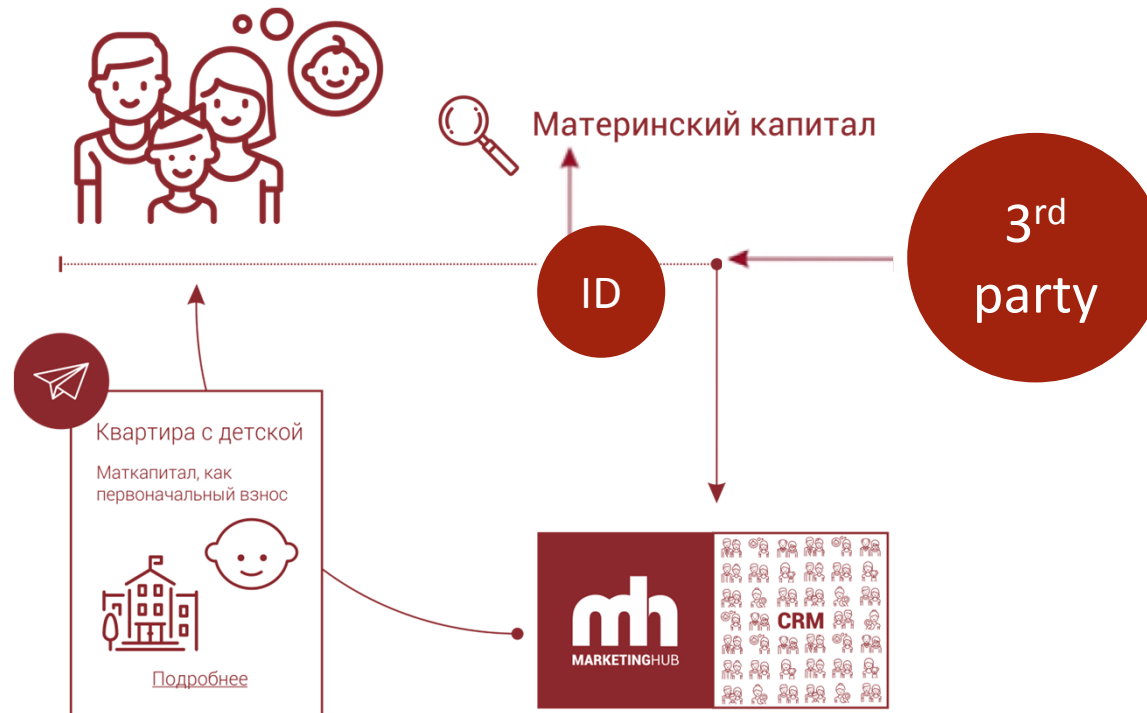


## Холодные ипотечники, 3к квартиры

Включено



# #4levelUp Обогащение данных о клиенте



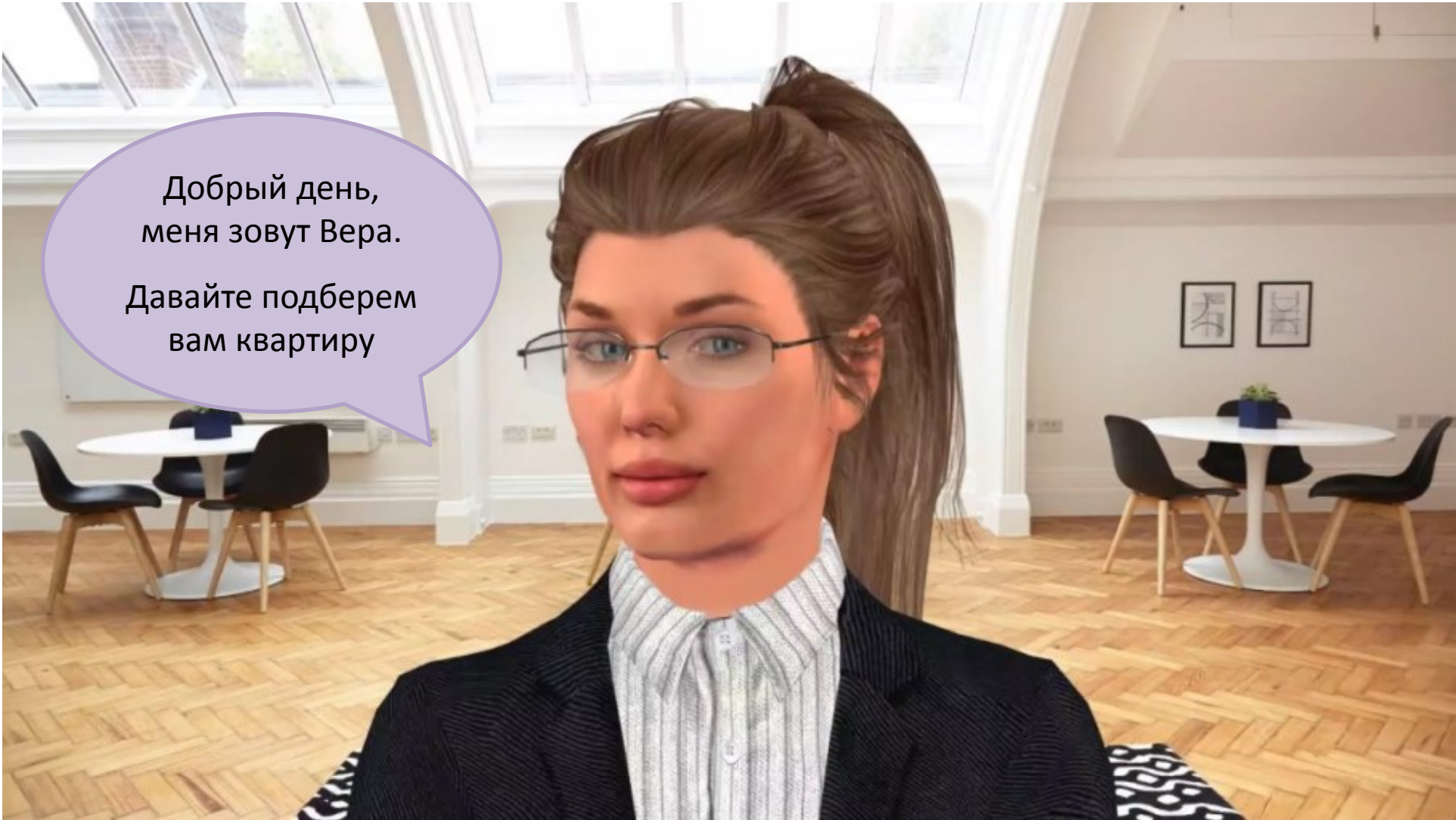
# Обратная связь от клиентов

- На каком этапе принятия решения находятся
- Почему они не купили
- У кого из конкурентов купили
- Как отработал заявку отдел продаж
- Почему выбрали именно наш объект




Добрый день,  
меня зовут Вера.

Давайте начнем  
собеседование...



Добрый день,  
меня зовут Вера.

Давайте подберем  
вам квартиру

A conceptual painting depicting a rural landscape. In the foreground, a woman in a red hooded dress and white sleeves stands with her back to the viewer, holding a scythe. In the background, a large, dark, mechanical war machine with multiple gun barrels is visible, suggesting a conflict or invasion. The scene is set in a field of golden wheat under a hazy, overcast sky.

Оксана Дунина, Profitbase

+7 (953) 606-17-74

[o.dunina@profitbase.ru](mailto:o.dunina@profitbase.ru)

[facebook.com/oxana.dunina](https://facebook.com/oxana.dunina)