

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС



# Технологии сервиса,

*основанные на ценностях*

7-11  
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



# КТО МЫ?



**9 лет**  
на рынке



**70**  
специалистов



**50% клиентов**  
по рекомендациям



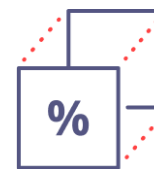
**250+ ЖК**  
от 80+ застройщиков



**5 500**  
клиентов



**3 млрд руб.**  
— годовой объем (2018г.)



**2,1 млрд руб.**  
— одобрено ипотечных  
кредитов за год



## Наши ценности

# Служение клиентам

Вызывать чувство  
восторга от нашего  
обслуживания

Принимать и  
поощрять изменения

Быть больше,  
чем команда

Быть увлеченным  
и решительным

Быть открытым  
и честным

**7-11  
ОКТАБРЯ**





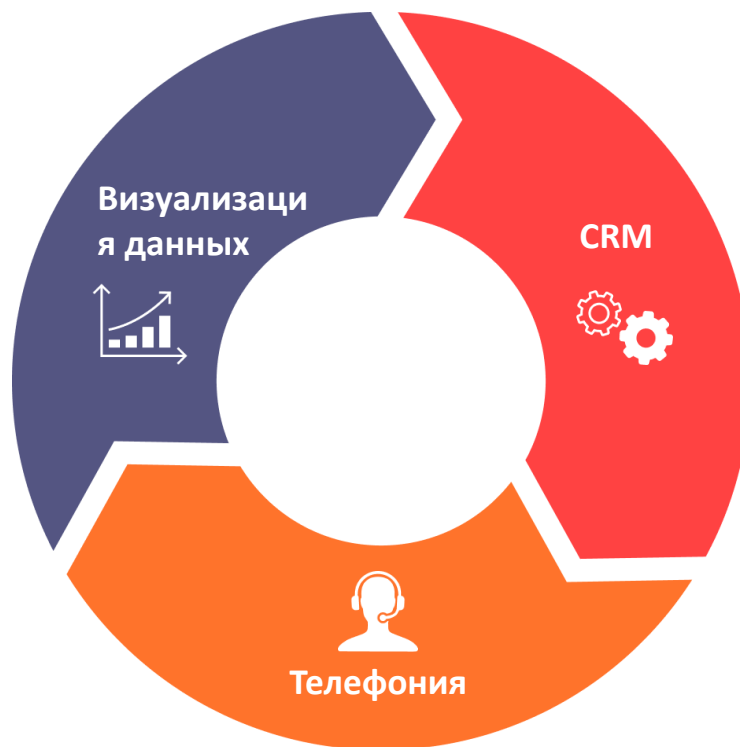
# Технология —

совокупность методов  
и инструментов для  
достижения желаемого  
результата

*Wikipedia*



# Инструменты на службе сервиса!



# Наши инструменты

Онлайн-дашборды

Визуализация  
данных



Битрикс24

CRM



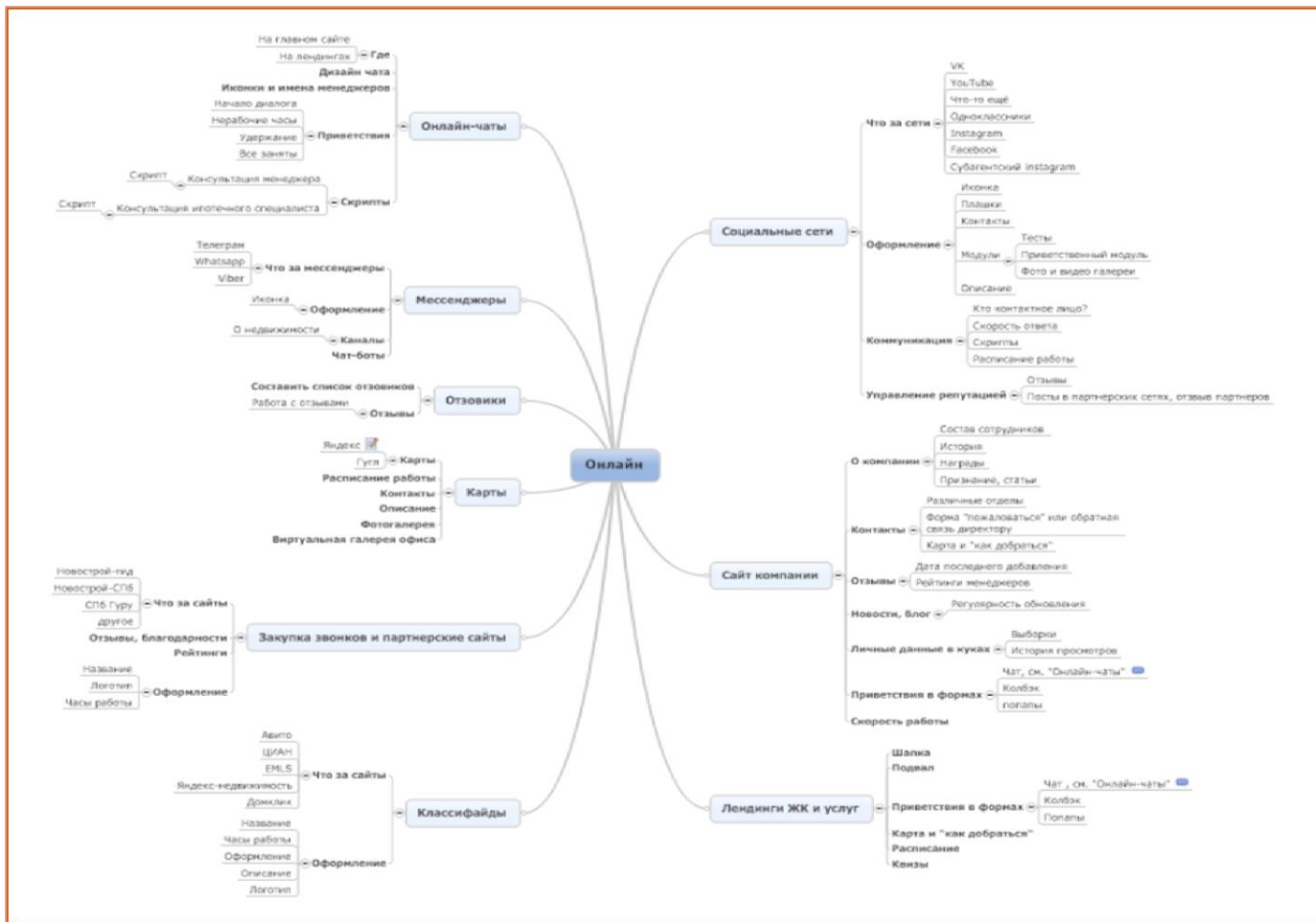
Телефония

АТС Asterisk



# Точки касания

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС



7-11  
ОКТАБРЯ



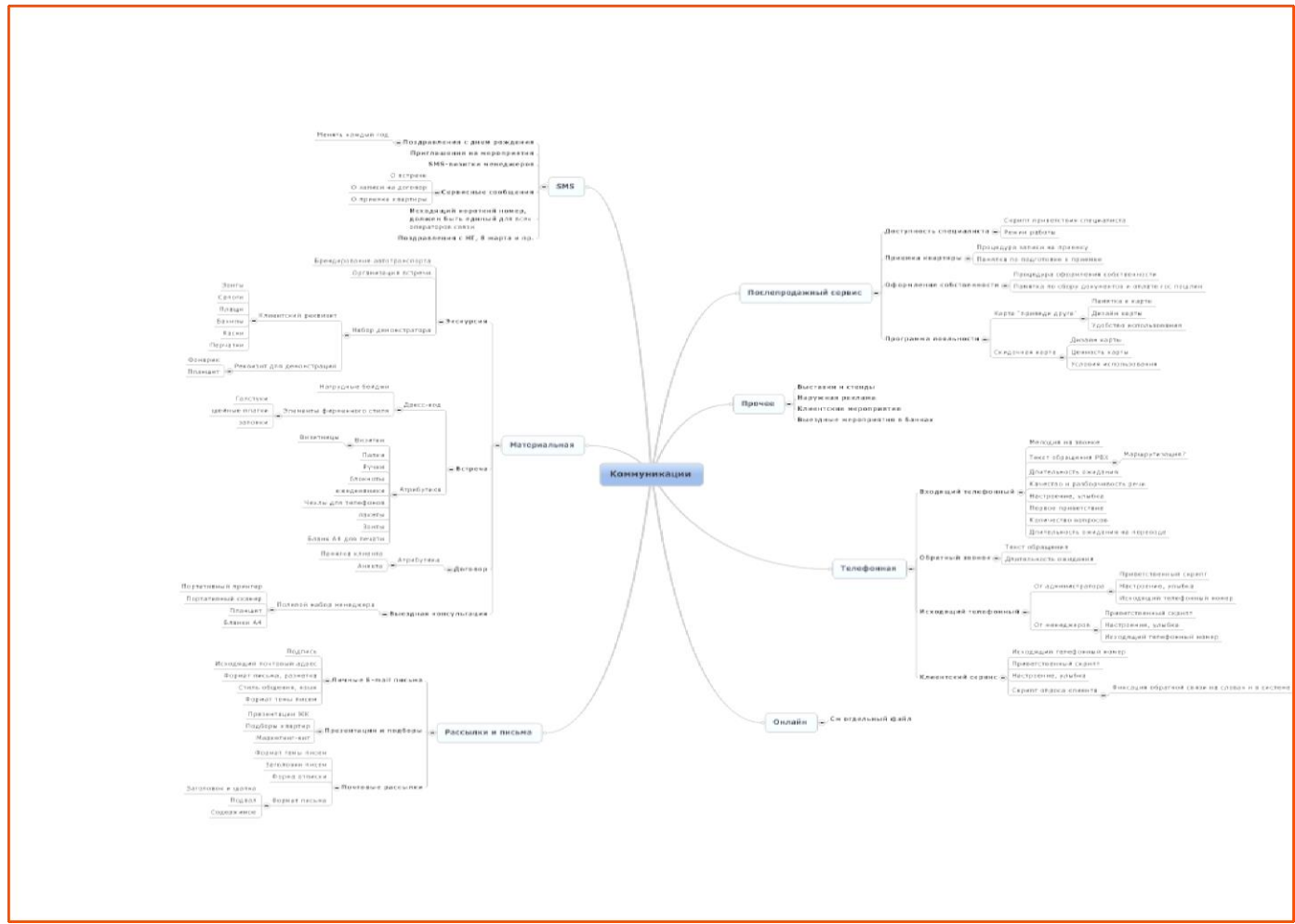




# Точки касания

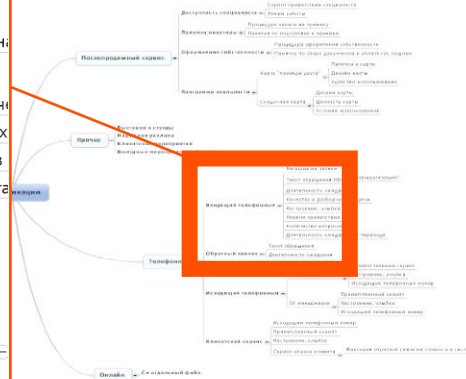
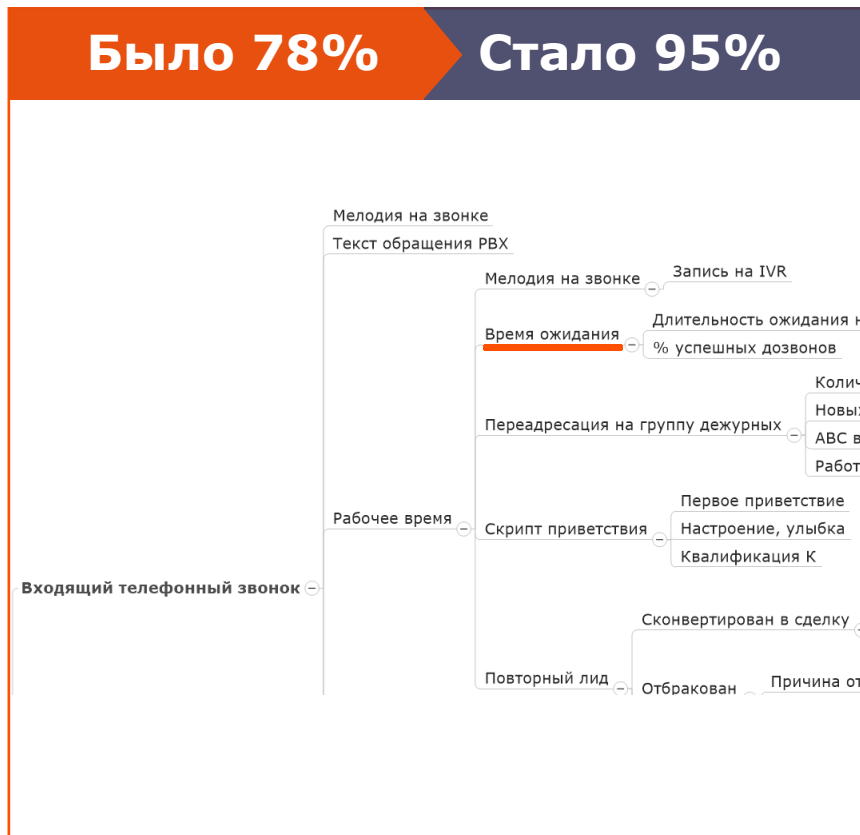
МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

7-11  
ОКТАБРЯ





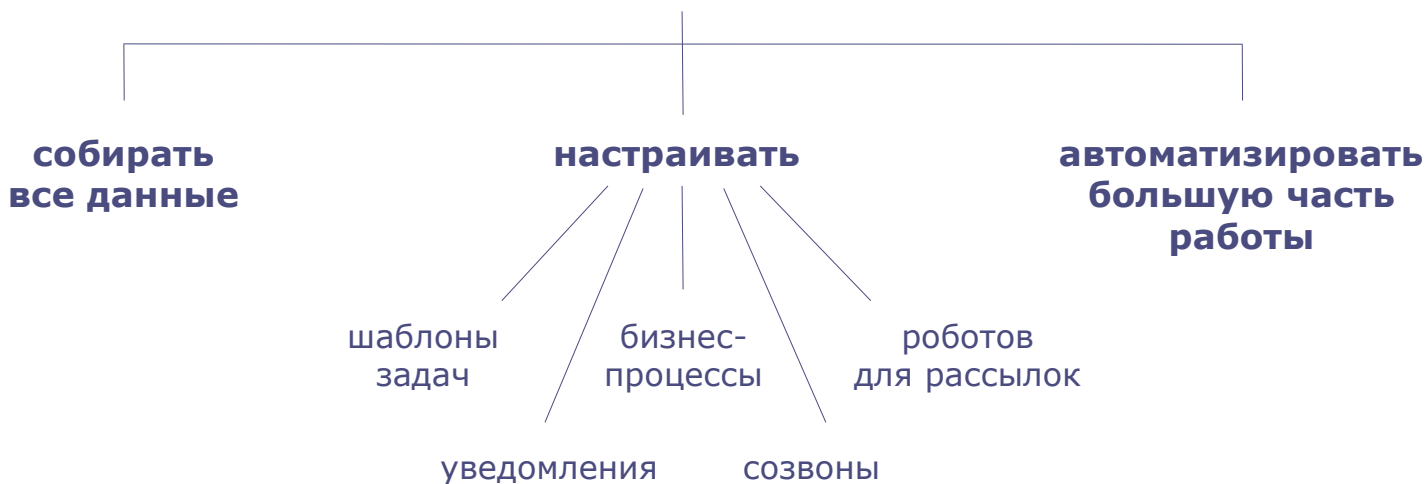
# Пример: % успешных дозвонков в раб. время



CRM — это Customer Relationship Management, то есть, система управления взаимоотношениями с клиентами.

Мы расписали цепочку касаний с клиентами до 365-го дня

## Правильно настроенная CRM помогает:



# Наша цепочка касаний с клиентом

Точки касания

T1

T2

T3

СДЕЛКА

T4

T5

РЕКОМЕНДАЦИЯ  
КЛИЕНТА

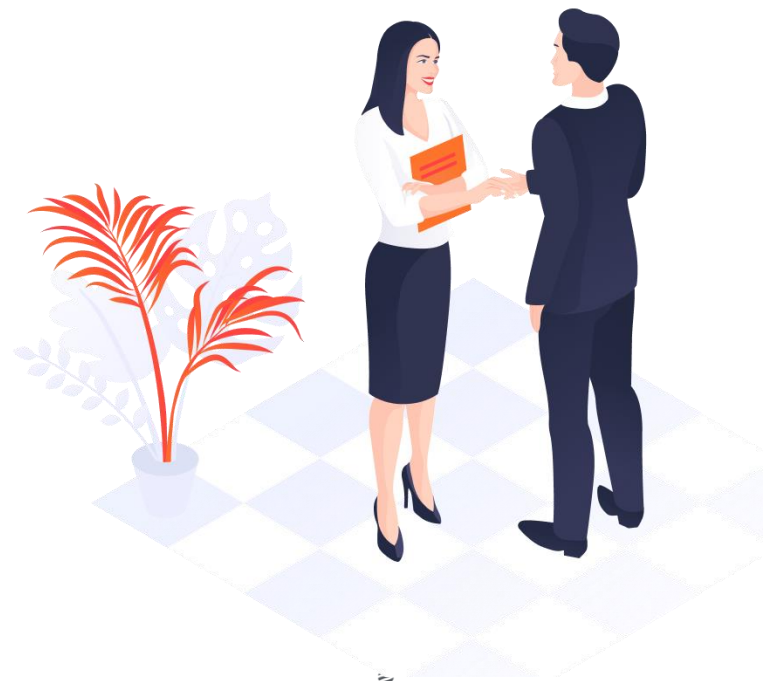
T6

T...

Достигли **50%**  
сделок с рекомендаций

Контроль  
точек касания  
в CRM

Воронка  
послепродажного  
обслуживания



## Онлайн-дашборды

позволяют контролировать  
ключевые показатели  
точек касания в реальном  
времени



ФИО	ИСОД. Σ	ВСТРЕЧ (неделя)	ВСТРЕЧ (всево)	ОДЕЛОК	СУММА (тыс. р.)
БЕРЕНЕВА АЛЕКСАНДРА	237	7 ИЗ 6	31 ИЗ 25	7 ИЗ 4	2186
КРИВОВАЗ АНАСТАСИЯ	220	6 ИЗ 6	23 ИЗ 25	5 ИЗ 4	1112
КЛЕЩЕНКО ВАСИЛИЙ	199	3 ИЗ 5	16 ИЗ 25	4 ИЗ 4	911
БАРАХТИН КОНСТАНТИН	198	4 ИЗ 5	11 ИЗ 25	4 ИЗ 4	727
ЛУКИНА АЛЯ	196	3 ИЗ 5	11 ИЗ 25	4 ИЗ 4	650
НУРКЕВ ДАРХАН	190	2 ИЗ 5	11 ИЗ 25	3 ИЗ 4	815
РЫСОВ ЕВГЕНИЙ	149	2 ИЗ 5	11 ИЗ 25	3 ИЗ 4	686
МОЛОЧНИКОВ ДМИТРИЙ	147	4 ИЗ 5	10 ИЗ 25	3 ИЗ 4	550
ПРОКОПЕНКОВА АНАСТАСИЯ	143	1 ИЗ 5	10 ИЗ 25	2 ИЗ 4	352
ЗВЕРЕВА АЛЛА	143	1 ИЗ 5	10 ИЗ 25	3 ИЗ 4	410
АКУЛЕНКО СЕМЕН	142	1 ИЗ 5	10 ИЗ 25	2 ИЗ 4	686
КЛЕЩИДОВ КИРИЛЛ	138	1 ИЗ 3	10 ИЗ 25	2 ИЗ 3	462
БЕЛОРУСОВА АЛИНА	129	1 ИЗ 5	9 ИЗ 25	2 ИЗ 3	391
САВВАТЕЕВ ВЛАДИМИР	120	1 ИЗ 5	9 ИЗ 25	2 ИЗ 3	927
ПОРТЯГИН ИВАН	119	2 ИЗ 6	9 ИЗ 25	2 ИЗ 4	568
БЕЛКИН ИГОРЬ	118	3 ИЗ 3	9 ИЗ 15	2 ИЗ 3	266
ВЯЛОВА МАРИНА	117	1 ИЗ 3	8 ИЗ 15	2 ИЗ 3	290
ГОРОДИЛОВ АЛЕКСАНДР	111	1 ИЗ 5	8 ИЗ 25	1 ИЗ 3	150
КРЮЛЬЧИК АЛЕКСАНДР	104	1 ИЗ 5	8 ИЗ 25	1 ИЗ 3	124
ИЛЬМИЧЕВ МАКСИМ	100	1 ИЗ 5	7 ИЗ 25	1 ИЗ 3	111
КРИВОУЗ АЛЕКСАНДР	99	1 ИЗ 5	6 ИЗ 25	0 ИЗ 3	0
ПОВШОК ЕВГЕНИЙ	82	1 ИЗ 5	5 ИЗ 25	0 ИЗ 3	0
ПОВОВ КИРИЛЛ	66	1 ИЗ 5	4 ИЗ 25	0 ИЗ 3	0
СЕМЬБАТОВ МИХАИЛ	64	1 ИЗ 5	3 ИЗ 25	0 ИЗ 3	0
ТАШДЗЕ ЭЛЬДАР	40	1 ИЗ 5	2 ИЗ 25	0 ИЗ 3	0

7-11  
ОКТАБРЯ





ХОЧУ  
КВАРТИРУ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС



7-11  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

**7-11  
ОКТЯБРЯ**

**СПБКОНГРЕСС.РФ**

**Спасибо  
за внимание!**