

Все начинается с *любви*

или как мы управляем знаниями в контакт-центре



самолет

Самолет — лидер рынка недвижимости



46,5



млн м² — самый большой земельный банк

110

проектов в реализации

17+

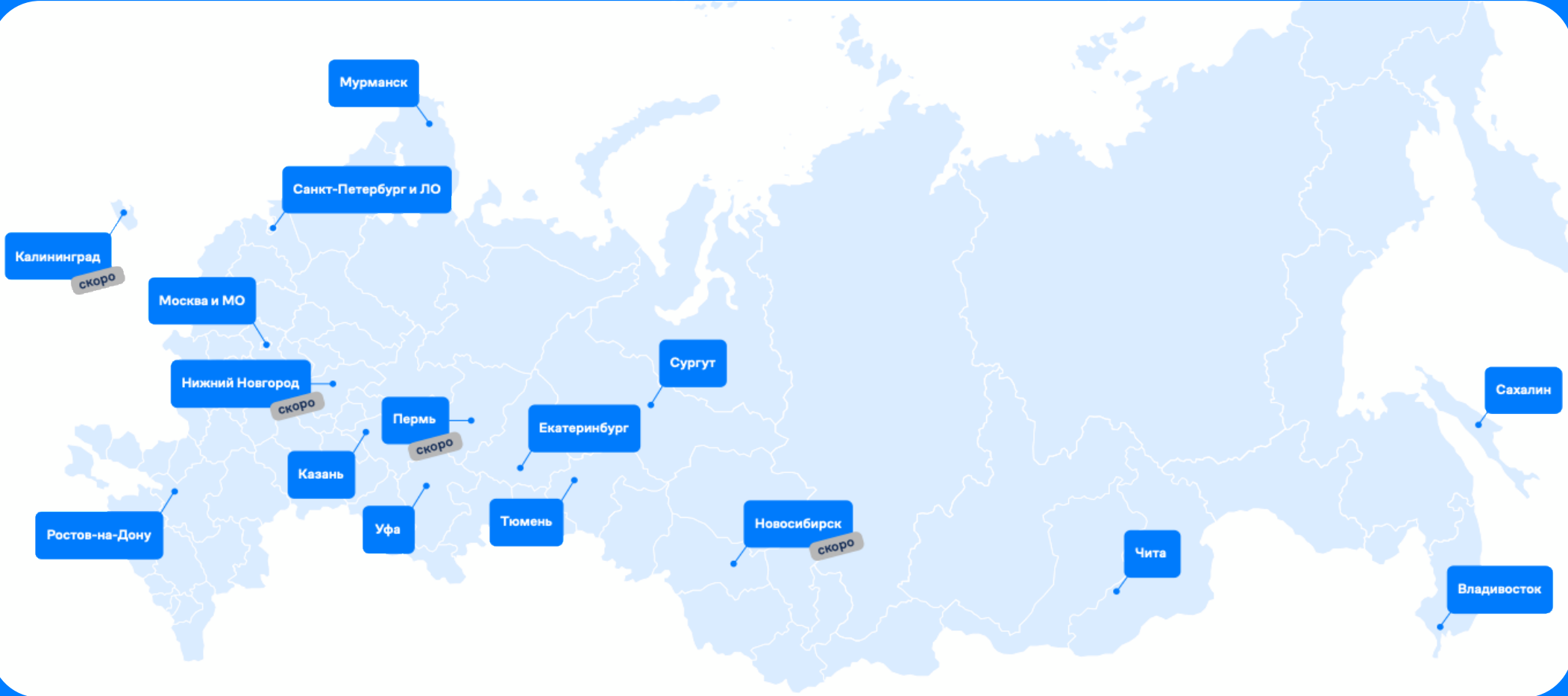
городов от Калининграда до Сахалина

1-е место

по объему строительства и ввода среди девелоперов РФ и Европы

400+

домов уже построено



80%

жителей отмечают особую атмосферу в домах Самолет

>130

детских садов и школ построим в городах присутствия



600 000+

счастливых семей

- уют
- спокойствие
- забота
- безопасность
- samolet.ru



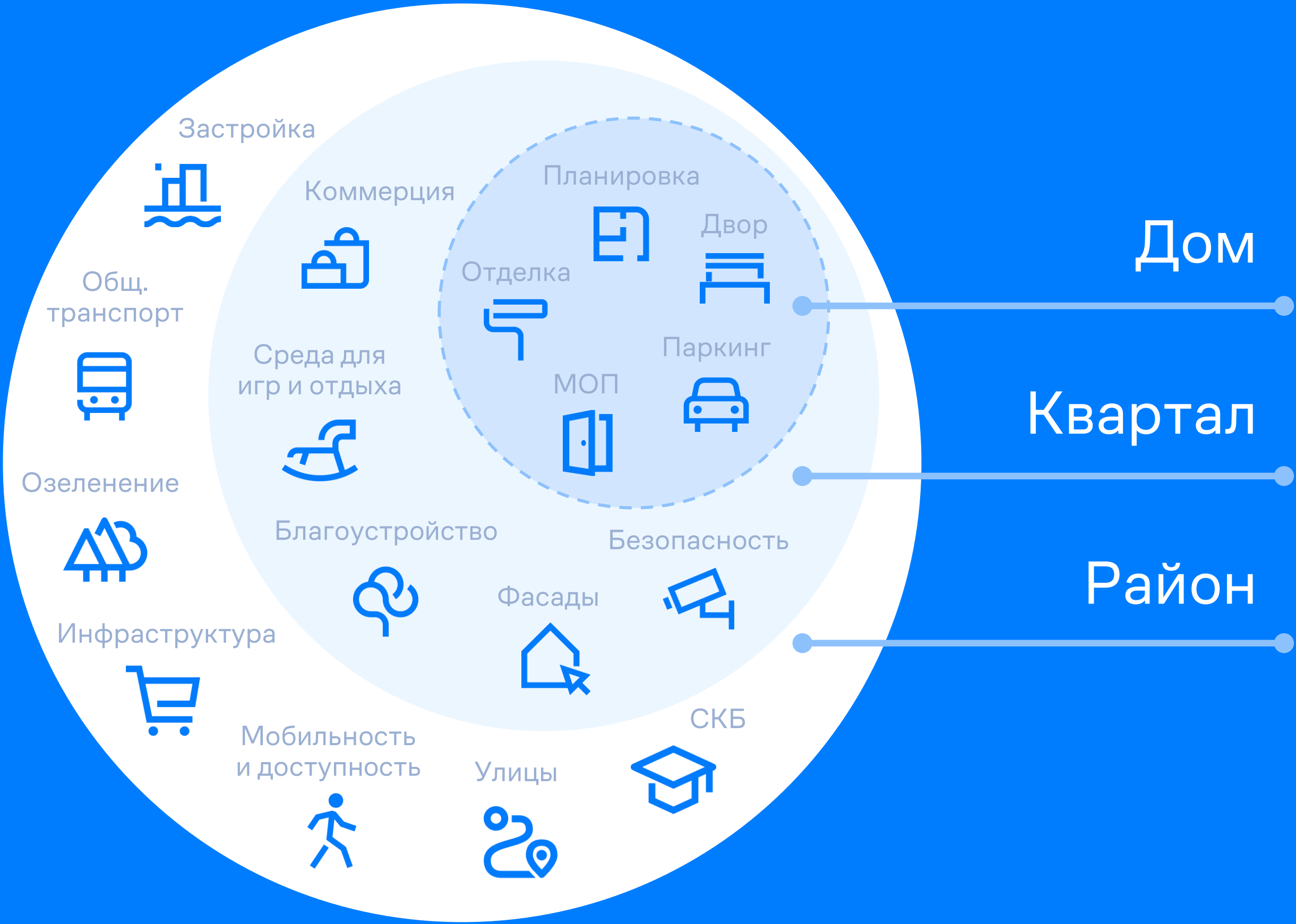
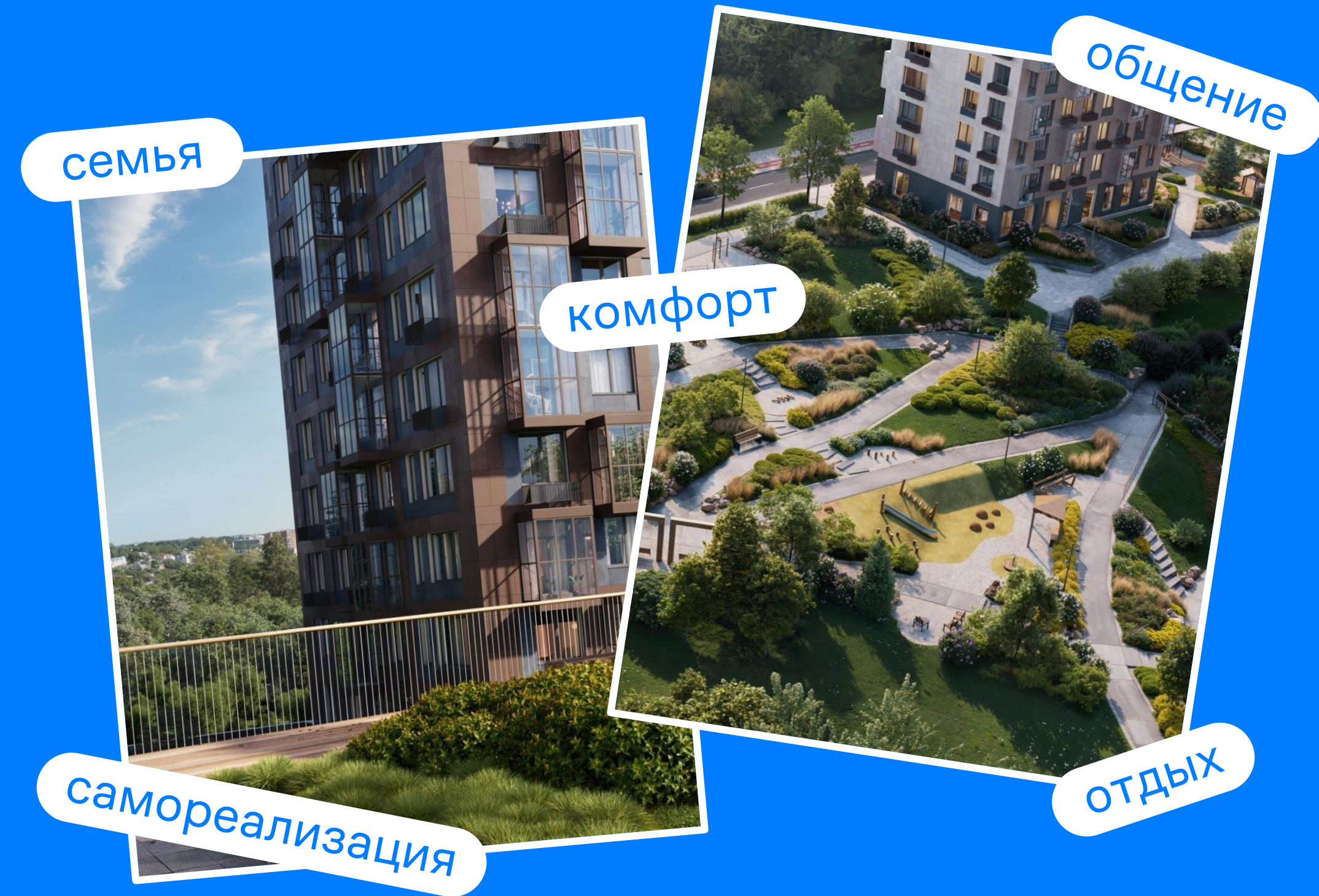


Строим *лучшую жизнь*
для миллионов



→ «Дом» – это

самолет

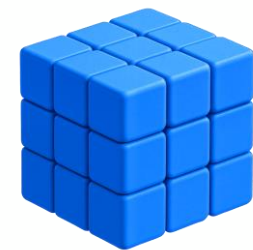


Стартер-пак менеджера контакт-центра

➔ самолет



Принимаю
по 70 звонков
в день и не устаю



Подстраиваюсь
под *индивидуальные*
потребности каждого клиента



Знаю регионы,
где мы *строим*, лучше,
чем свой родной



Знаю уникальные
преимущества
каждого ЖК



Слежу
за 100500
обновлениями



Посчитаю ипотеку или рассрочку,
учитывая региональные
особенности программ



Разбираюсь
в технологиях
строительства



Знаю, как применить
и с чем суммировать,
одну из сотни скидок

Не просто продаю, а помогаю
сделать клиенту правильный
выбор



Теория разбитых окон

или почему во всем важны порядок, красота и любовь





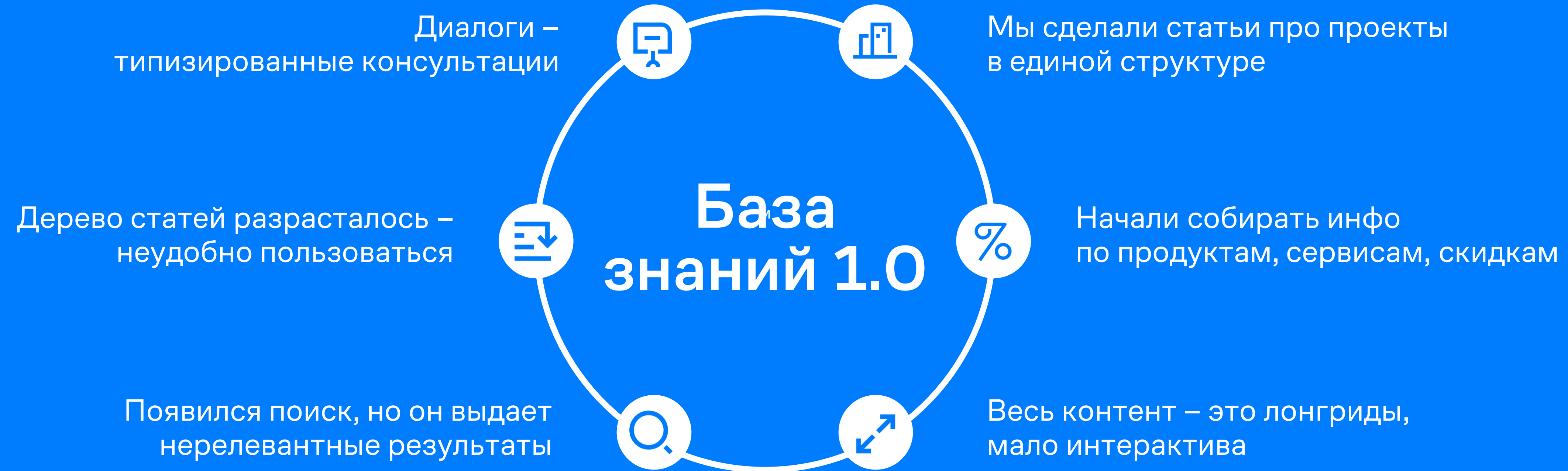
Когда вся информация под рукой –
можно сосредоточиться на **важном**

Мы начинали с хаоса — без базы знаний



Потом перешли на Confluence – стало лучше

самолет



Сейчас мы работаем с Naumen KMS

 самолет





Точка роста – не в смене платформы,
а в подходе к управлению знаниями

Мы не стараемся *выглядеть* самыми умными

самолет

И ШТО ТЫ ХОЧЕШЬ
ЭТИМ СКАЗАТЬ

→ **пишем тексты**
на человеческом

объясняем как будто
любимой бабушке, другу
или даже коту



ясно

понятно

подсказки

ударения

транскрипции

термины

Раскладываем любой контент *по полочкам*

Фокус на важном

суть

ценность

что это за продукт,
кому он нужен,
чем он полезен



Предсказуемая реальность

единая структура

понятные шаблоны,
вкладки – всегда знаешь,
где искать ответ



емко

о продукте

целевая аудитория

преимущества

условия покупки

FAQ

внимание к деталям

Мы во всем и со всеми *открыты* и честны

самолет

Фактчекинг

проверка
на достоверность

противоречия

истина



Прозрачность

открыто делимся – инфо,
статусами, фидбеком

что можно улучшить?

почему это важно?

где мы ошиблись?

актуальность

надежность

своевременность

гибкость

значимость

полнота

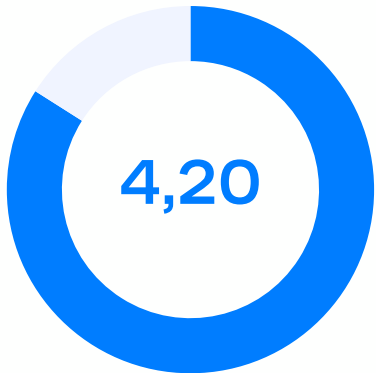
Создаем полезное и *нужное* благодаря нашим сотрудникам

самолет

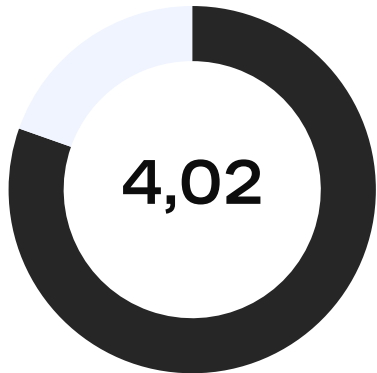
4,32 ↑

последняя оценка CSI
KMS по 5-балльной шкале
рост с 3,72

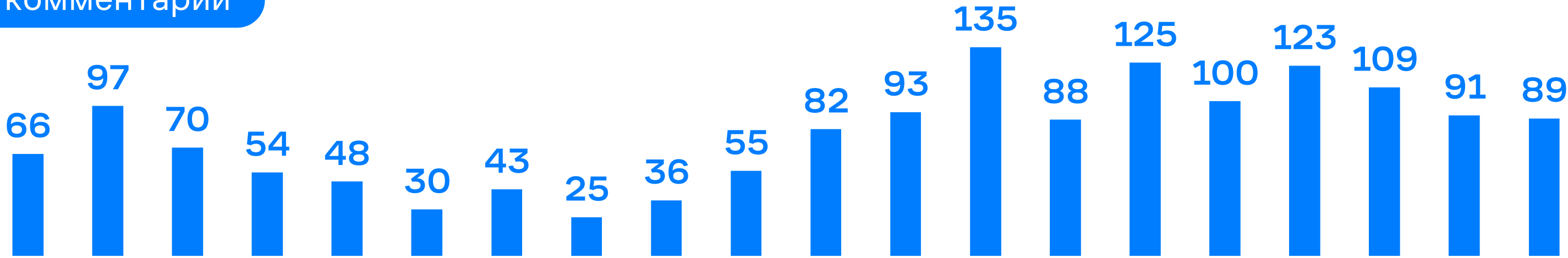
полнота



актуальность



комментарии



50%

менеджеров поставили
максимальную оценку
базе знаний



поиск



доступность



≈77

комментариев и вопросов
отрабатываем каждый
месяц



чего хотят?

>отработок возражений

видеть описания
и цвет веток метро

↑поисковые запросы

видеть **АКТУАЛЬНЫЕ**
СРОКИ СТРОИТЕЛЬСТВА
прямо в статье

быстрее
получать
изменения

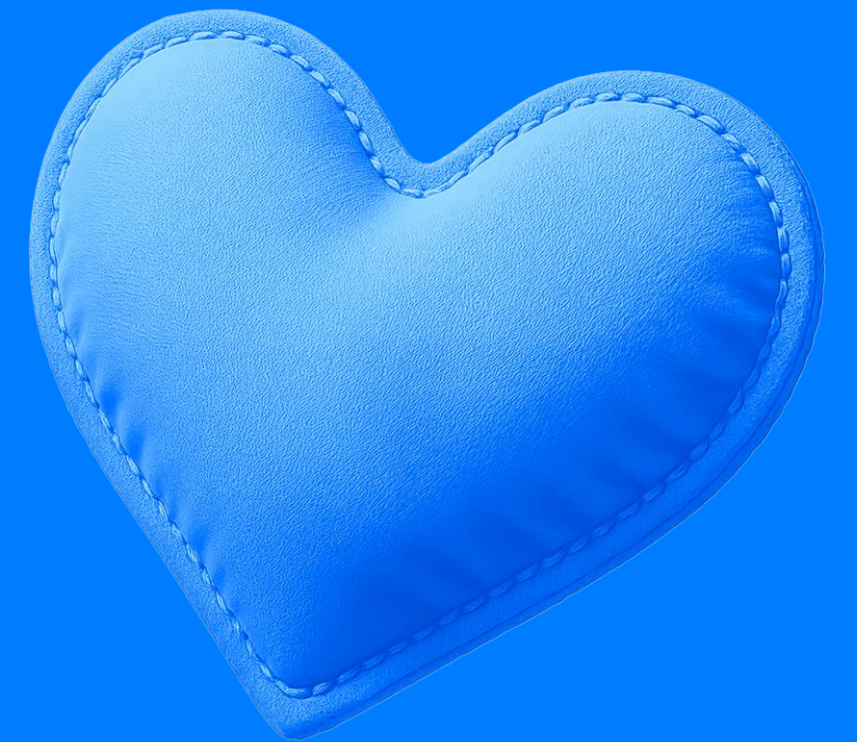
видеть, как менялись
цены по проектам,
какой потенциал

считать ипотеку, рассрочку
и скидки **в одном удобном**
калькуляторе

строить маршруты
+ видеть реальное время
в пути до любой точки



Мы делаем все с большой любовью
к продукту, процессу и нашим менеджерам



Каждый проект - как *на ладони*



Самолет

Жилые комплексы

Санкт-Петербург и ЛО

Живи! В Рыбацком (Санкт-Петербург)

19 сентября в 15:49

изменить избранное комментарии

3 Ссылки О проекте Локация Инфраструктура Окружение Сроки строительства Тех. характеристики Отделка и доп. опции Планировки М/м, келлеры, коммерция

Способы покупки Инвест Офис продаж и шоурум Возражения / конкуренты

Короткая презентация

Живи В Рыбацком - квартал для комфортной жизни с видами на Неву | Сайт проекта

Идеальный квартал для жизни в Невском районе Санкт-Петербурга! Всего 20-25 минут пешком до метро «Рыбацкое» обеспечивают лёгкий доступ к центру Санкт-Петербурга, а современные квартиры с отделкой и захватывающие панорамные виды сделают каждое утро особенным!

Живи В Рыбацком - наш флагманский проект! Мы гордимся тем, что это один из самых востребованных и успешных проектов в Санкт-Петербурге! 21 корпус уже построен и полностью заселен, а их жители наслаждаются комфортной жизнью!

Сейчас мы строим еще 5 корпусов! Наш жилой комплекс пользуется спросом у семейных людей и у молодежи за счет хорошей стоимости, транспортной доступности и инфраструктуры. Цены очень привлекательные и мы с радостью подберем для вас идеальный вариант!

Ключевые ориентиры: Невский район (юго-восток Санкт-Петербурга), Советский проспект, Славянская улица, река Нева, река Славянка, м. Рыбацкое

Преимущества

Квартиры с видом на Неву

Удобно добраться до метро

Инфраструктура рядом с домом

Готовая и улучшенная отделка

20-25 мин. пешком до м. Рыбацкое

2 д/с и школа уже работают

Городская прописка и все льготы

Быстро добраться до любой точки

Идеальный район для прогулок

Санкт-Петербург (Невский район)

Всего 10 мин. на автомобиле до

Имидж

Живи! В Рыбацком

Квартал на берегу Невы

квартиры

кирпично-монолитные дома

8-24 этажа

Самолет

Жилые комплексы

Санкт-Петербург и ЛО

Живи! В Рыбацком (Санкт-Петербург)

19 сентября в 15:49

изменить избранное комментарии

3 Ссылки О проекте Локация Инфраструктура Окружение Сроки строительства Тех. характеристики Отделка и доп. опции Планировки М/м, келлеры, коммерция

Способы покупки Инвест Офис продаж и шоурум Возражения / конкуренты

Динамика стоимости метра

GS : Живи! В Рыбацком

Динамика цен, руб/м2

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx | xxx xxx |
| 2024.08 | 2024.09 | 2024.10 | 2024.11 | 2024.12 | 2025.01 | 2025.02 | 2025.03 | 2025.04 | 2025.05 | 2025.06 | 2025.07 | 2025.08 |

Итоговое изменение цены

Год: x xxx (5%) ▲

Квартал: x xxx (4%) ▲


Цены по проекту стабильно растут — за год плюс 5%, за квартал 4%. Это сигнал, что спрос высокий, и цены продолжат расти. Сейчас выгодно зайти, пока не стало ещё дороже.

Новые стандарты продаж



Как клиенты принимают решение о покупке недвижимости


мифы & реальность



Отметим еще раз важное

рациональную

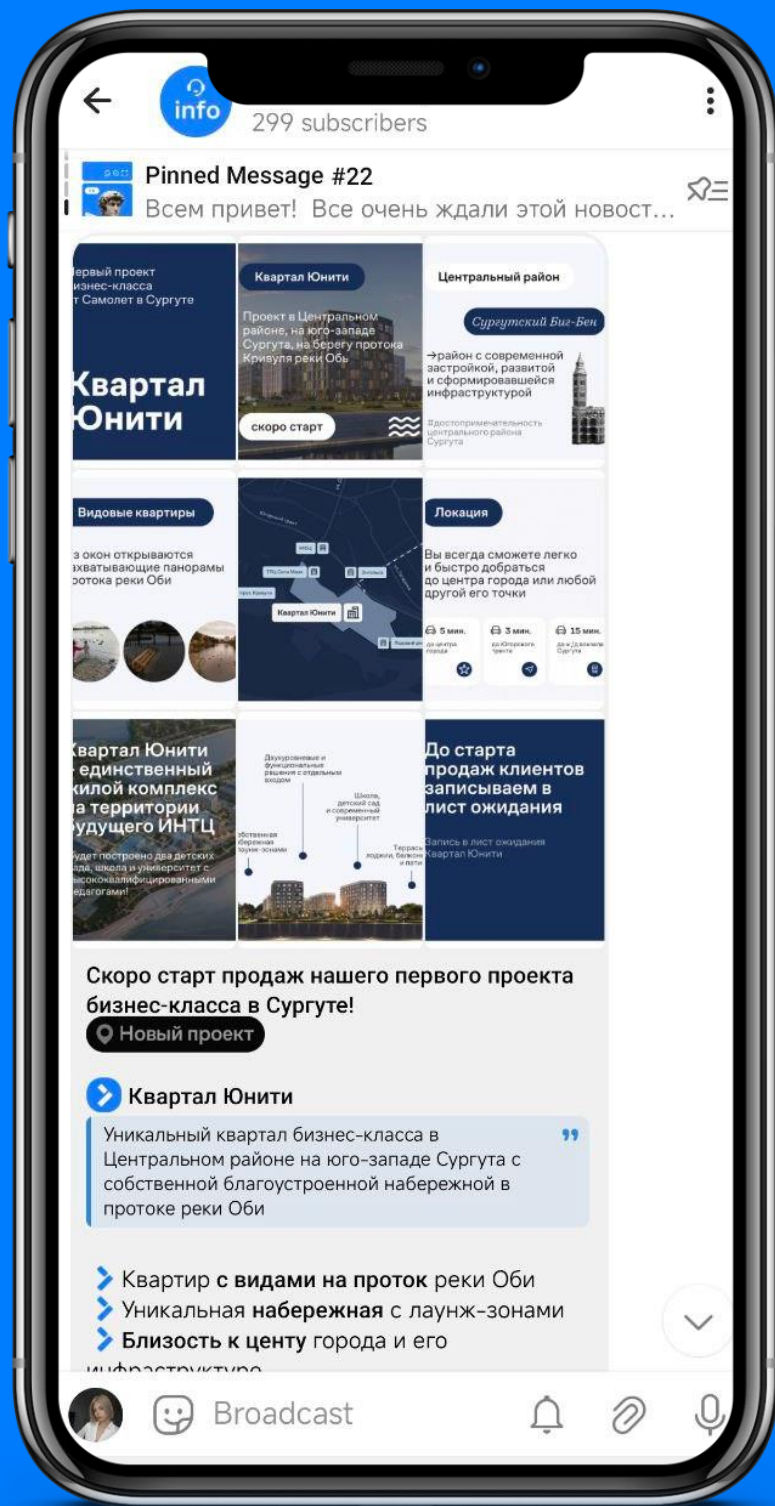
Соблюдай | последовательность



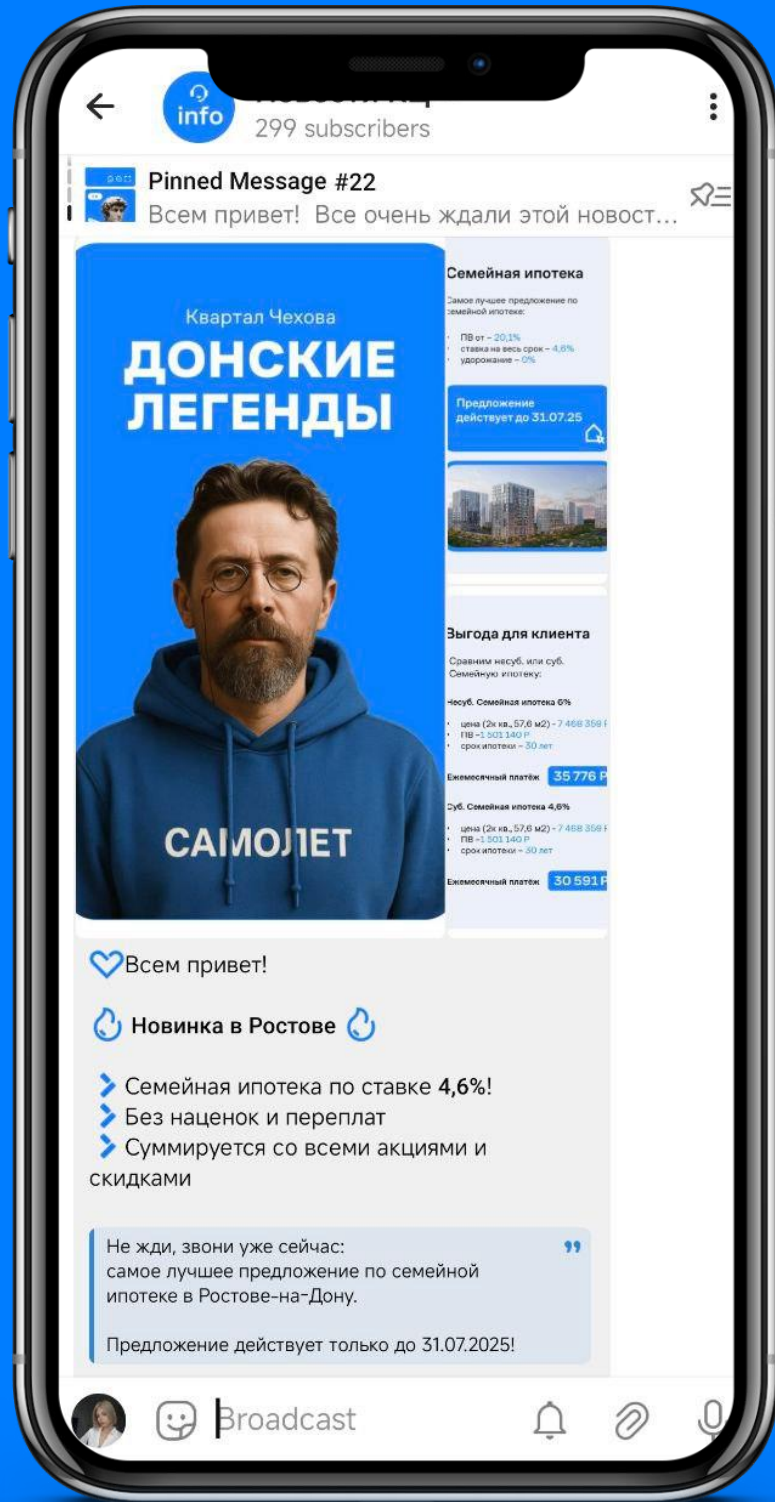
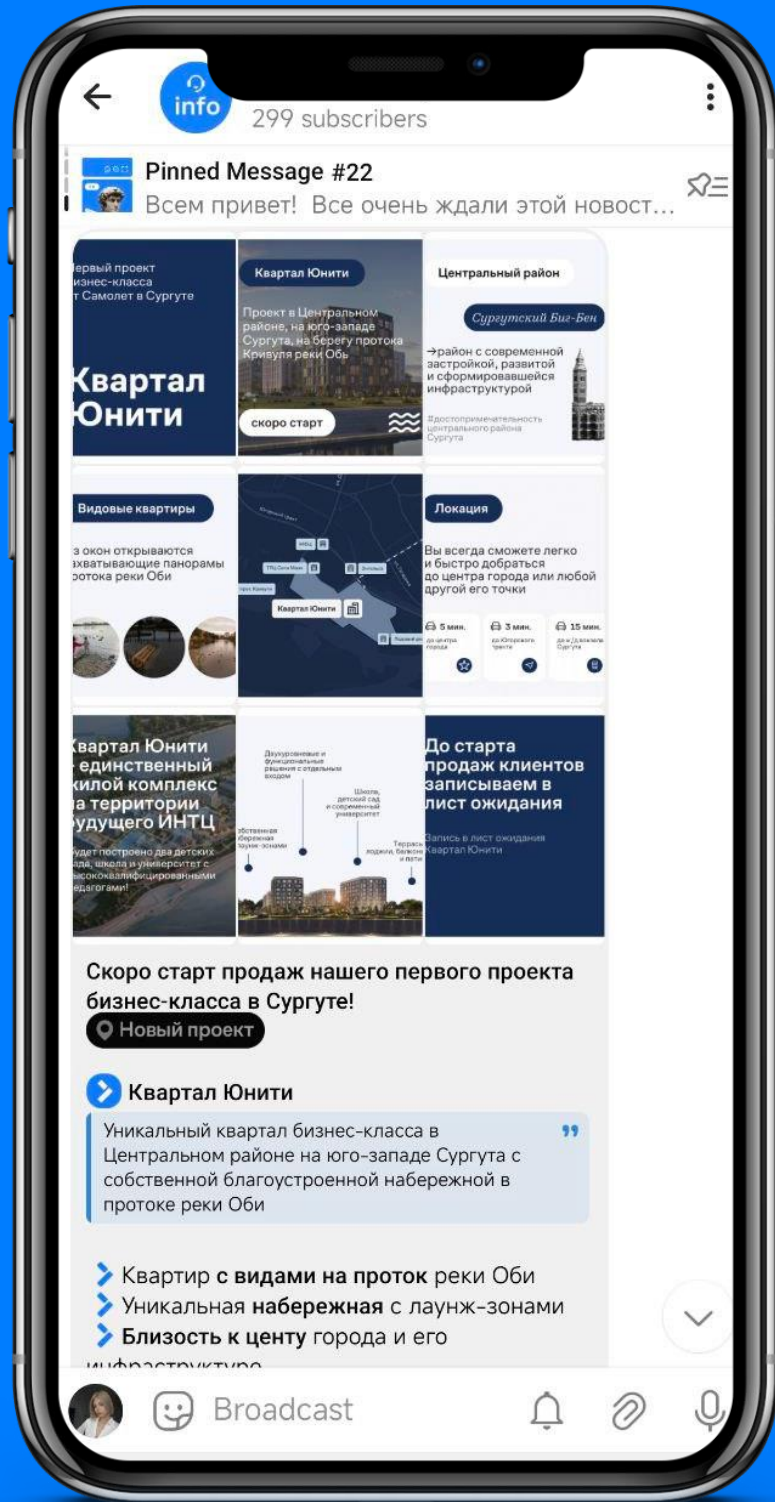
у нас нет требований к строгой последовательности этапов
иначе наши продажи превратятся в допросы клиентов, сухие и скучные презентации

самолет

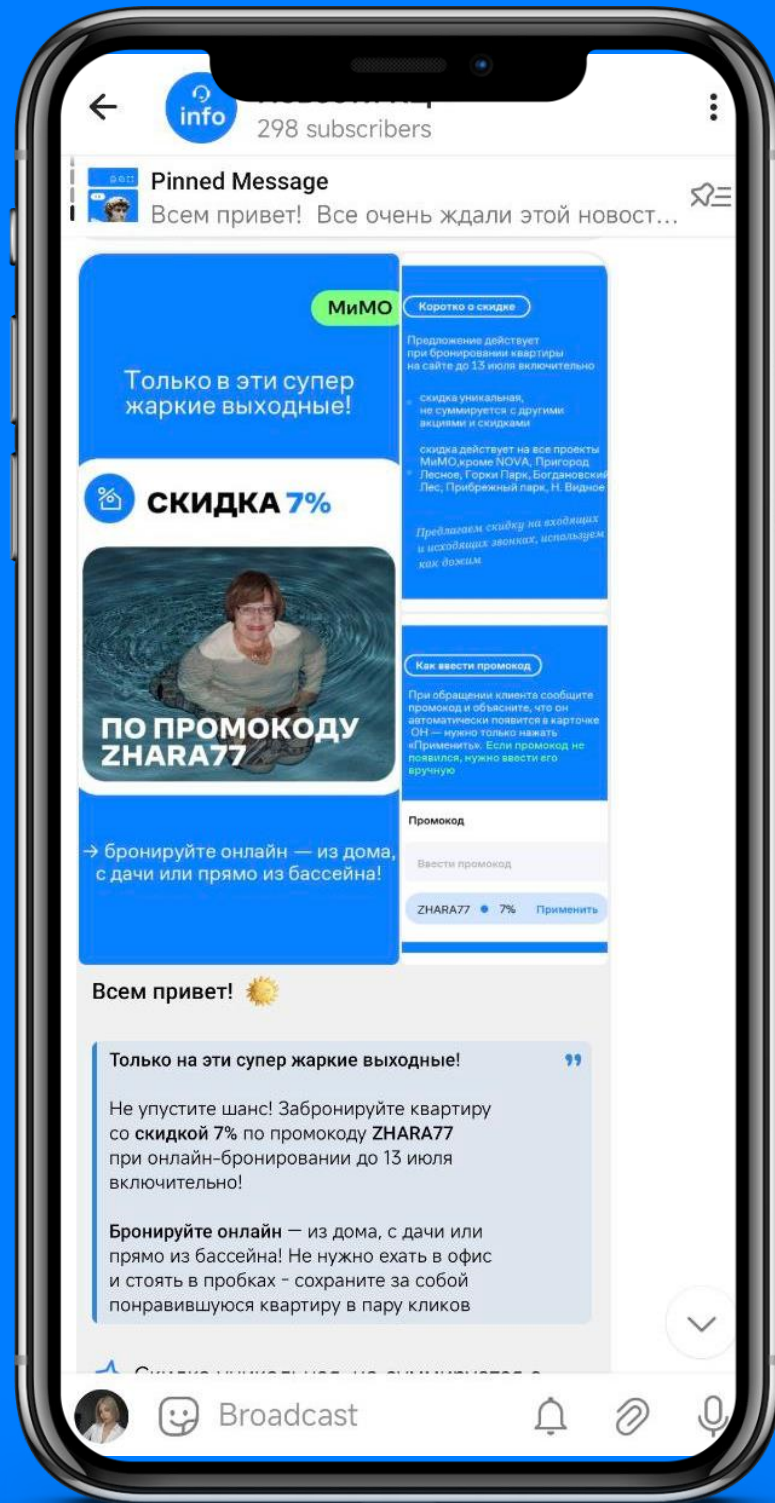
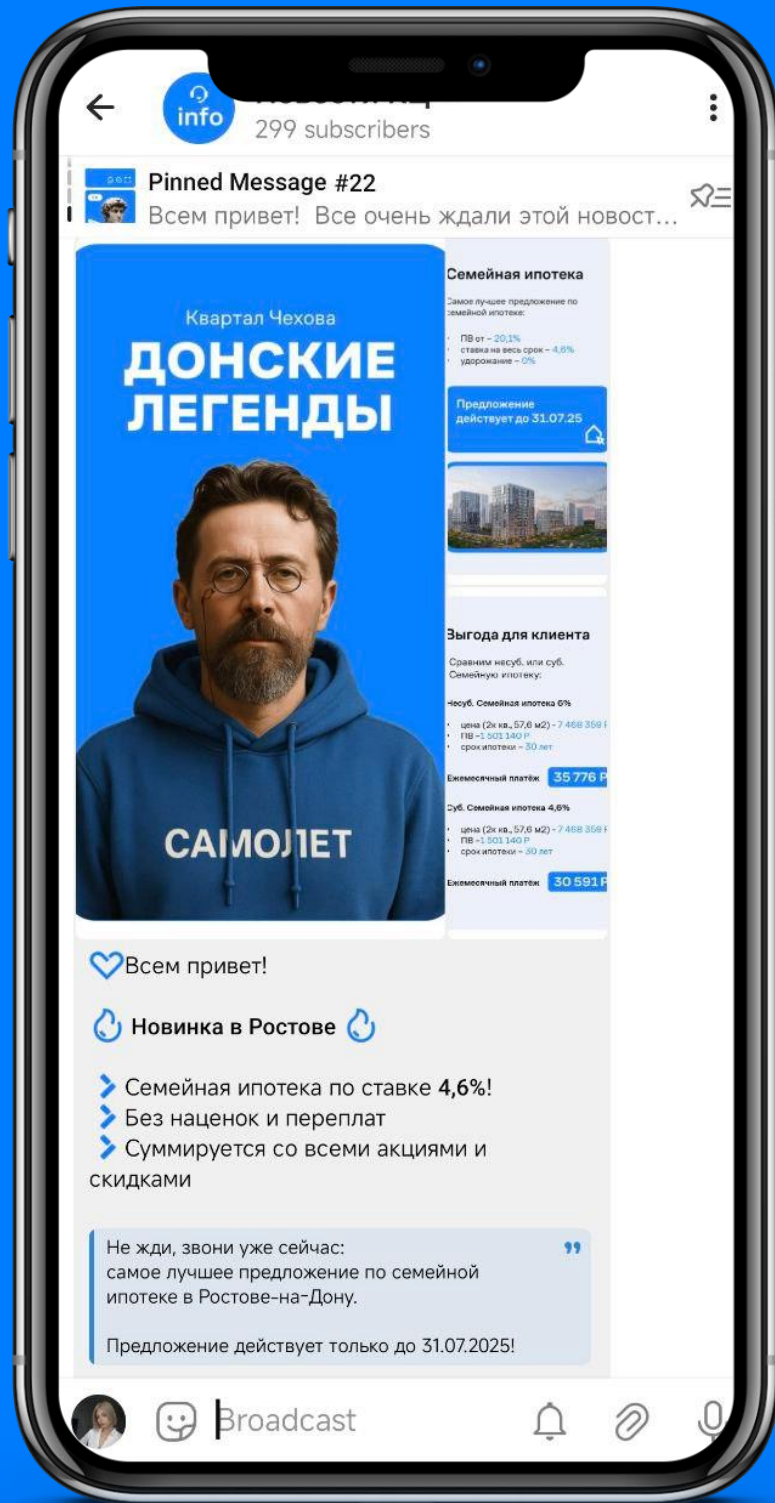
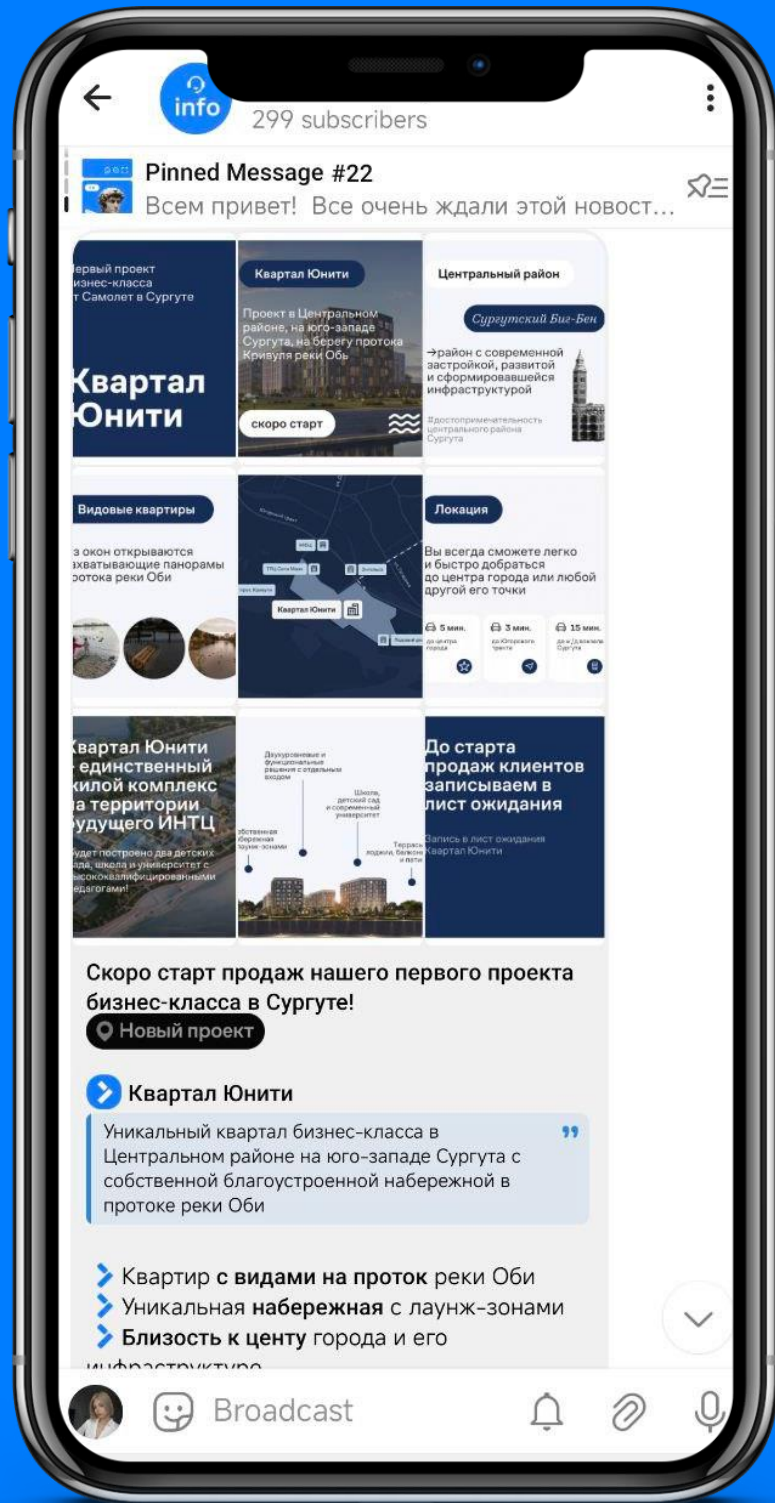
Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram



Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram

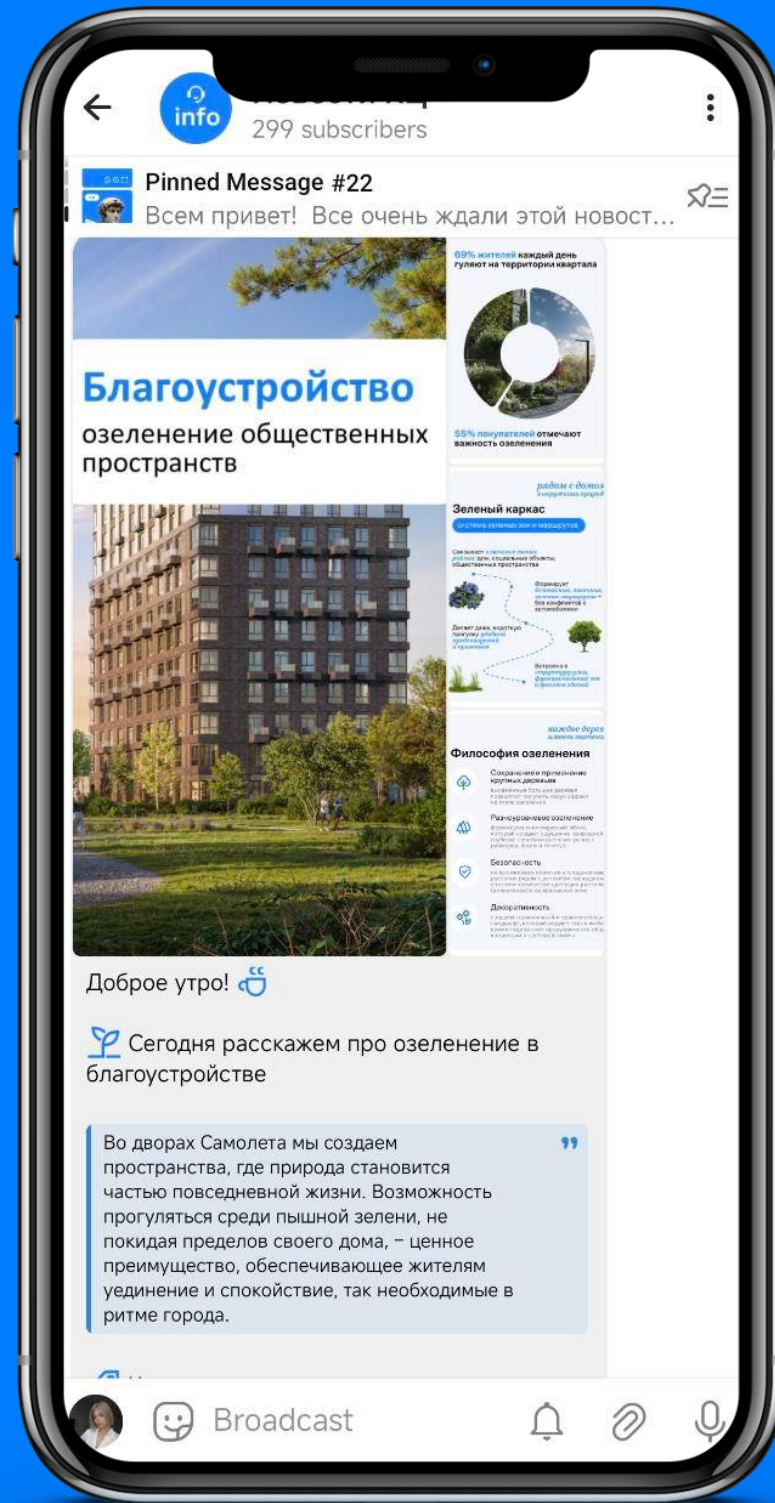
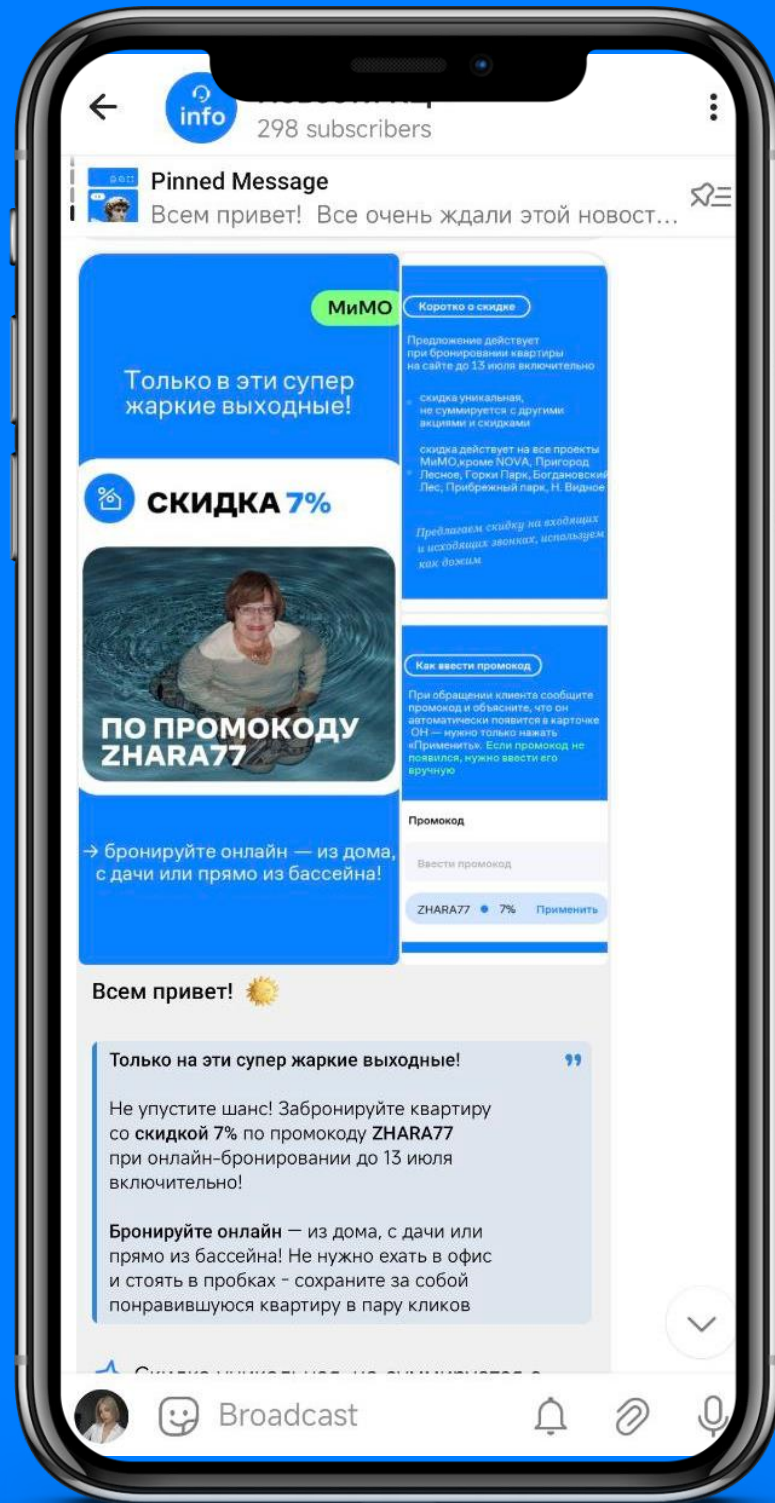
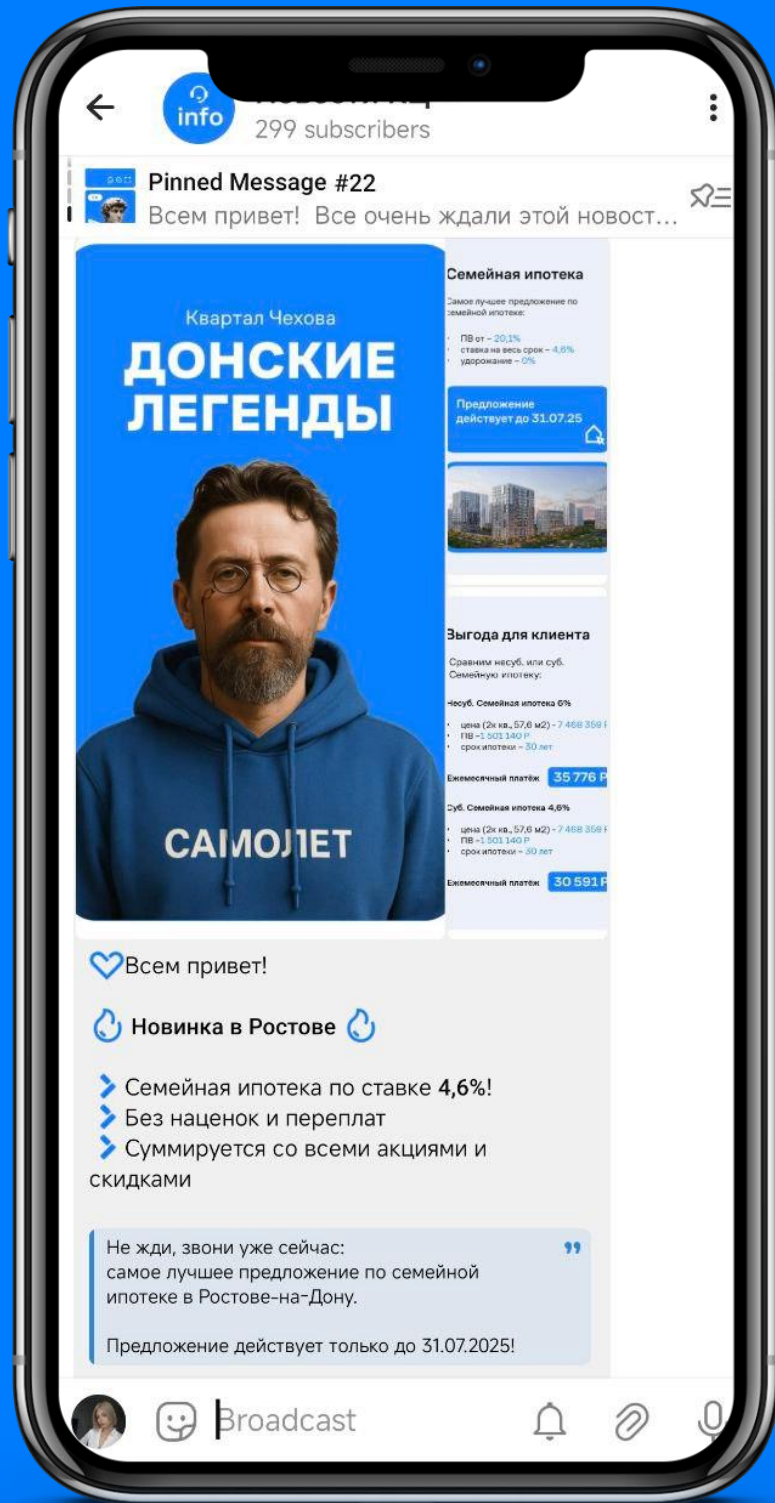
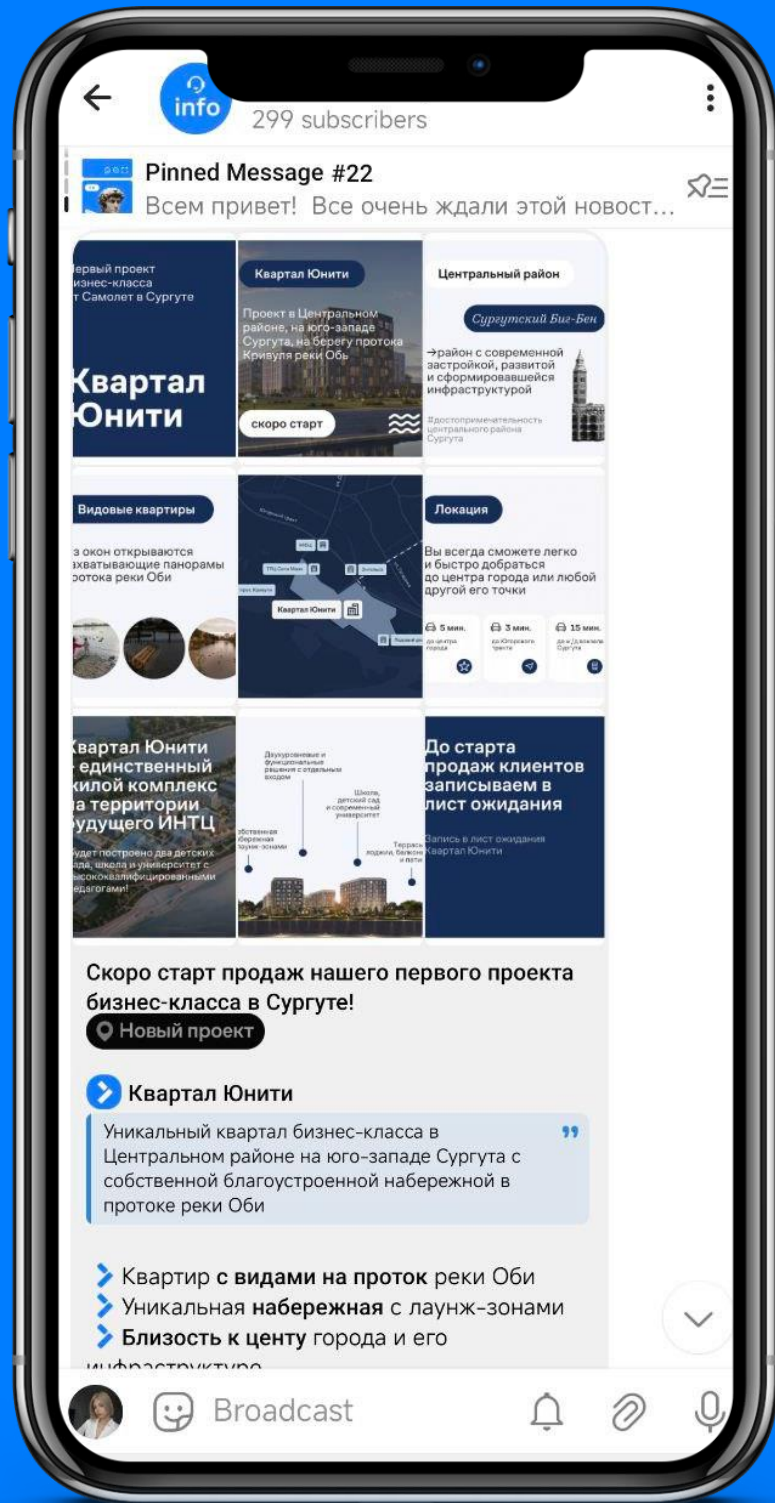


Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram



Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram

самолет



удобно

креативно

фокус на сути

весело

полезно

с мемами



Счастье (и мемы) можно найти даже в самые *темные* времена...

самолет

ЦБ РФ разрабатывает законопроект для регулирования сервисов рассрочки

#рассрочка!

Пожалуйста, не умирай! Или мне придётся тоже

Рассрочка на 3 года

Кроме тебя у меня больше нет фаворитов!

#МиМо #Страна

13% скидка за кэш

Ты мой личный сектор-приз!

#МиМо

LOVE

- Не переживай, милый, поживем еще годок у моей мамы!

Заседание ЦБ РФ

Риск увеличения ключевой ставки

→ когда лучше совершить покупку?

→ что мы можем предложить клиенту в текущей ситуации?

n>19%

МиМО

Только в эти супер жаркие выходные!

СКИДКА 7%

ПО ПРОМОКОДУ ZHARA77

→ бронируйте онлайн — из дома, с дачи или прямо из бассейна!

ИЖС

СТОП ПРОДАЖ ЛИНЕЙКИ LIGHT!

→ больше ответов на возможные вопросы по стопу продаж в Базе Знаний

возможно Light вернется, но это будет совсем другая история

Oops I did it again

Минфин

ЦБ РФ повысил ключевую ставку с 16% до 18%

Самолет

Мы сохранили условия для покупки!

КЛЮЧЕВАЯ СТАВКА ЦБ РФ

Центральный банк принял решение оставить ключевую ставку на уровне 21%

→ 21%

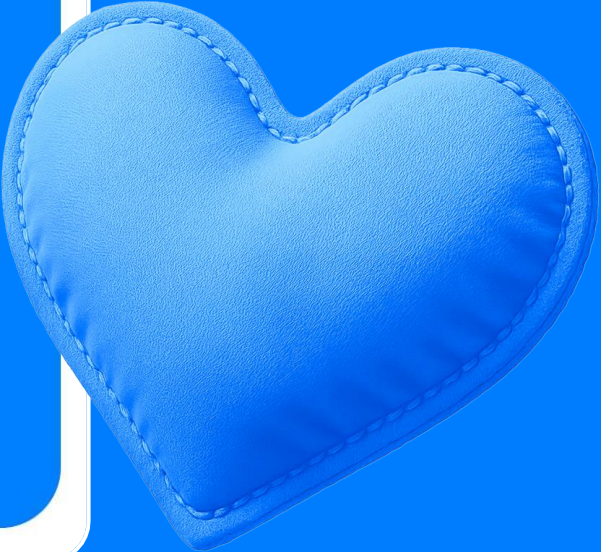
Любовь с господдержкой...

Семейная ипотека

Семья — это главное. С ней возможно взять ипотеку!

ОБУЧЕНИЕ ПО ЕКАТЕРИНБУРГУ И УФЕ

слабый — ищет оправдания
сильный приходит на обучение





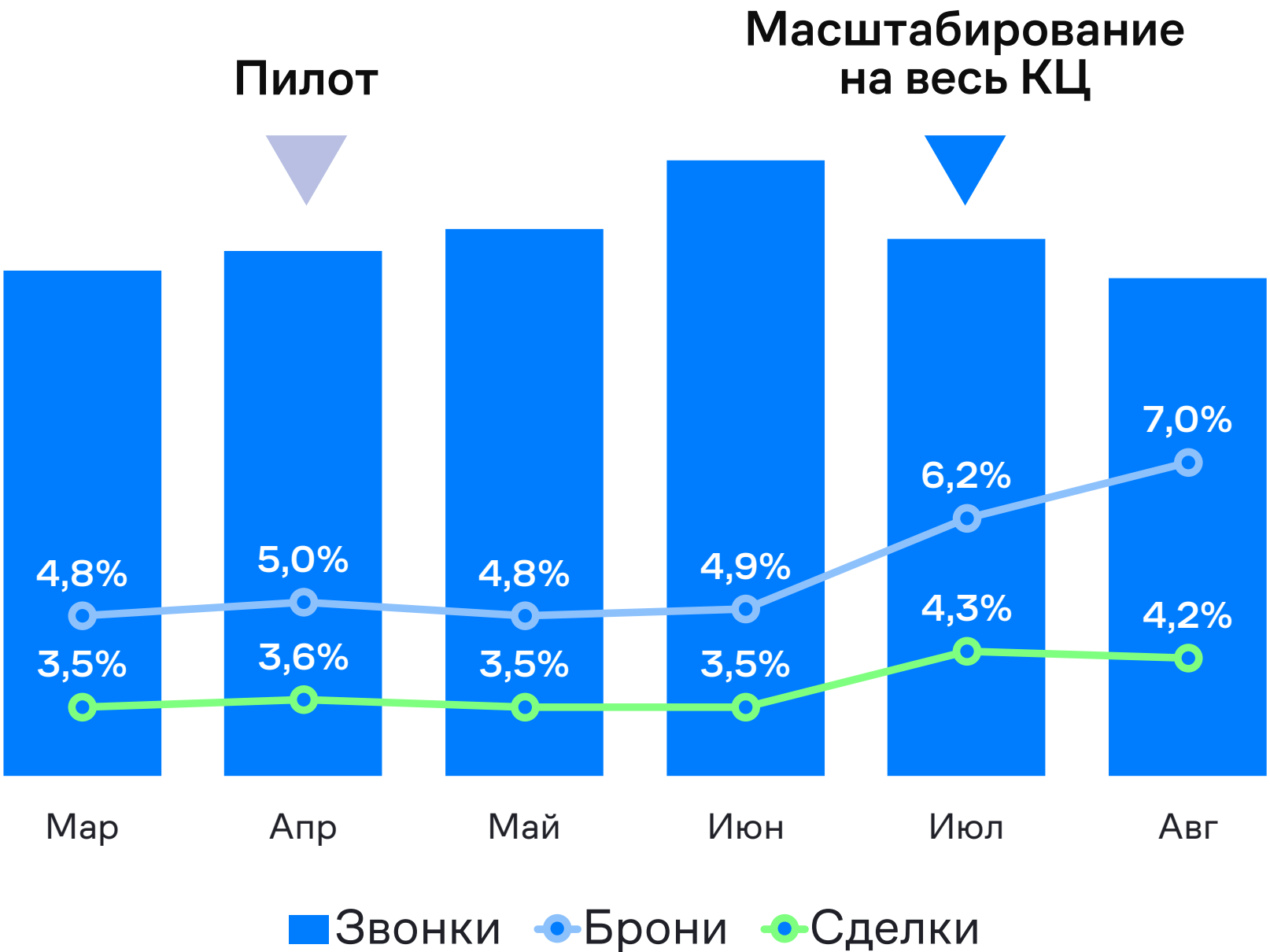
Какие результаты для бизнеса?

...

В июле мы перешли в режим бронирования квартир *онлайн*

самолет

воронка



5137

бронирований поставили
клиенты после звонка
в контакт-центр

#апр-авг

40,9%↑

выросла конверсия
из звонка в договор
бронирования

#апр-авг

18,4%↑

выросла конверсия
из звонка в сделку
по покупке квартиры

#апр-авг



Каждый ~десятый
клиент готов бронировать
квартиру онлайн -
без офиса продаж

10%



≈2695

часов сэкономили
клиентам на лишних
поездках

#апр-авг



69%

бронирований
превращаются
в реальные сделки

#апр-авг



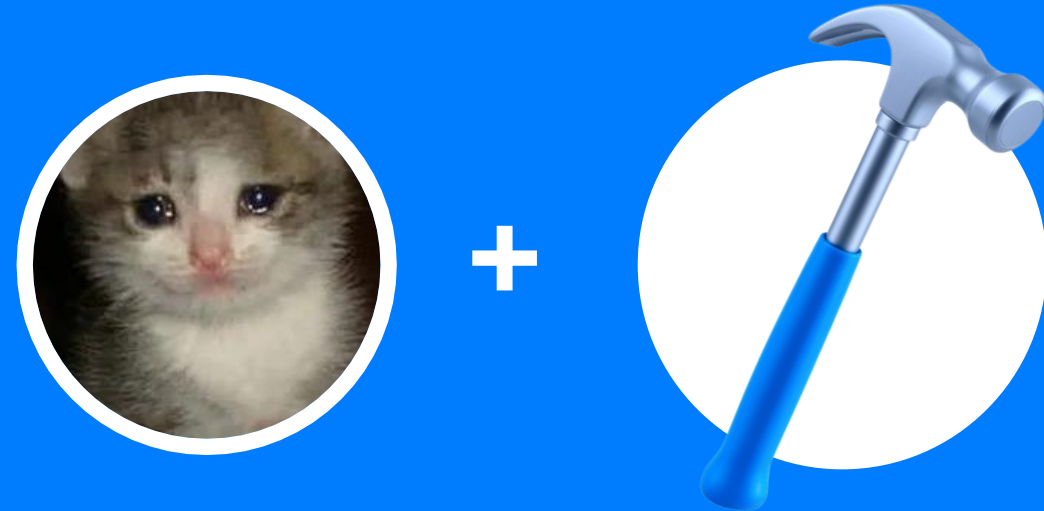
Наши главные боли и уроки

самолет



«Избавиться от зависимости?»

пока не нашли идеальный формат, как безболезненно получать все обновления



«Часики-то... тикают»

информация устаревает – о ходе строительства, сроках, ценах, цифрах

«Красота требует жертв»

чтобы привести статью к нужному формату, тратим много времени



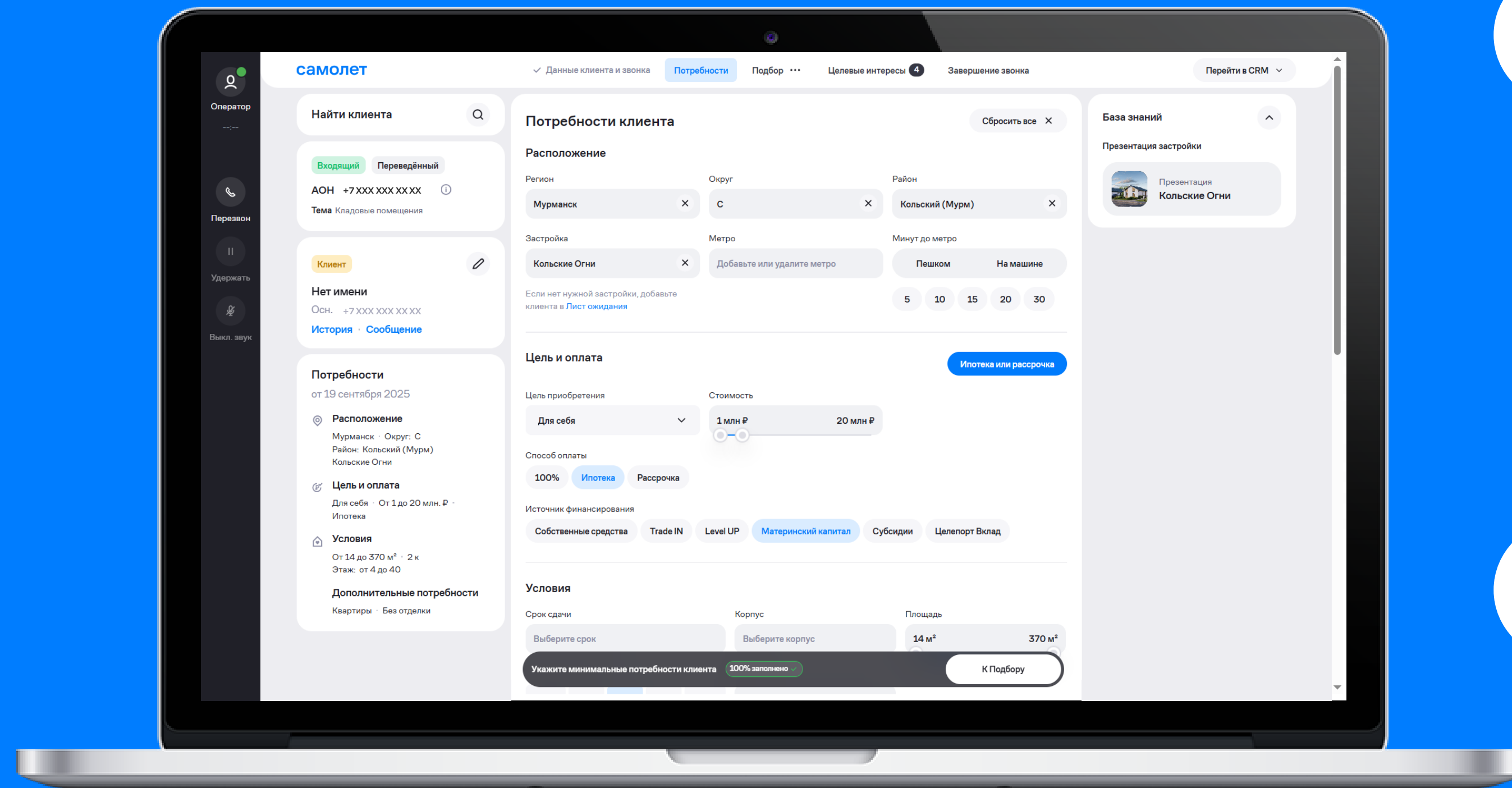
Не всегда просто найти баланс

между полнотой и краткостью – точно все стоит давать?

P.S. иногда хочется просто побаловаться, *поприкалываться...*

:)

Куда движемся дальше?



Новая панель менеджера КЦ

одно окно

интеграция с KMS

подсказки

сбор потребностей

сегментация

KPI

next best offer

AI-рекомендации



Эксперименты с ИИ

речевая аналитика

AI-тренажер

AI-боты

Сделано с любовью

 самолет



Юлия Карасева



+7 920 673 02 86

