

# Все начинается с любви

или как мы управляем знаниями в контакт-центре



самолет

# Самолет — лидер рынка недвижимости



**46,5**



млн м<sup>2</sup> — самый большой земельный банк

**110**

проектов в реализации

**17+**

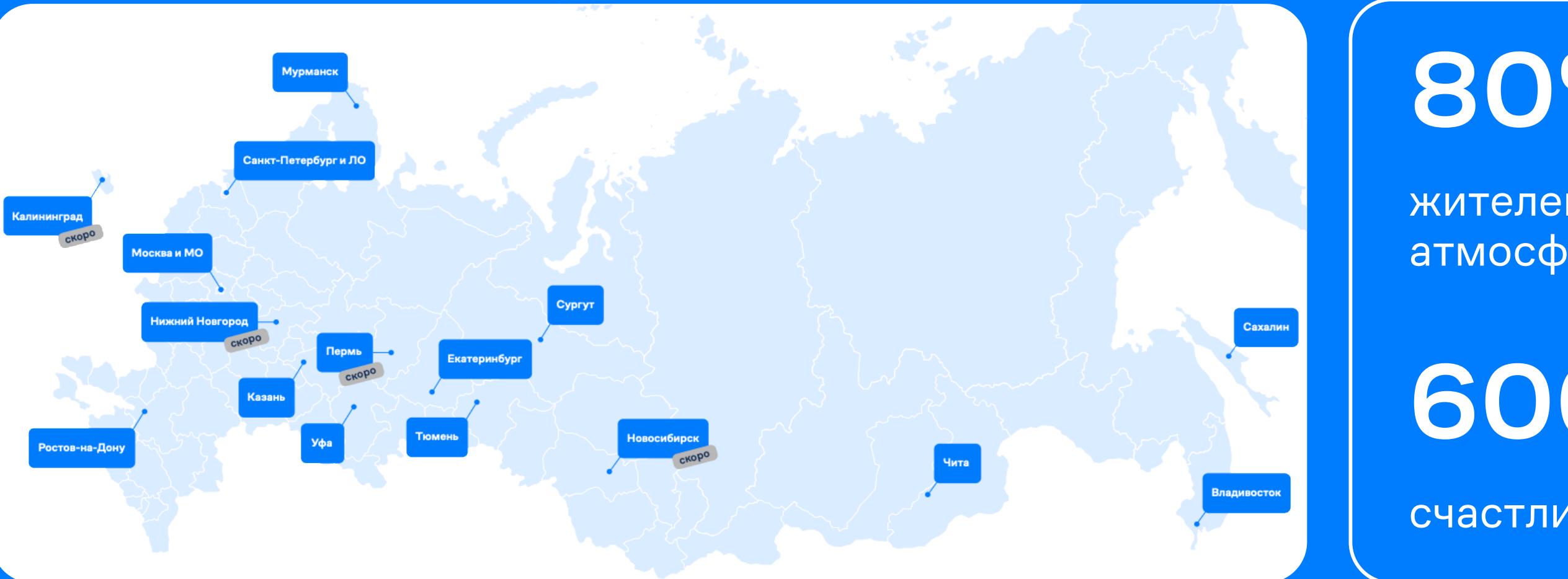
городов от Калининграда до Сахалина

**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

самолет

→ «Дом» – это



# Стартер-пак менеджера контакт-центра



Принимаю  
по 70 звонков  
в день и не устаю



Подстраиваюсь  
под индивидуальные  
потребности каждого клиента



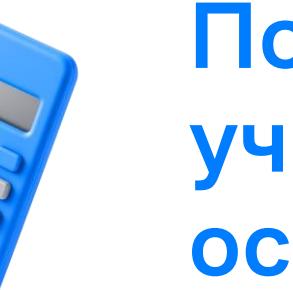
Знаю регионы,  
где мы строим, лучше,  
чем свой родной



Знаю уникальные  
преимущества  
каждого ЖК



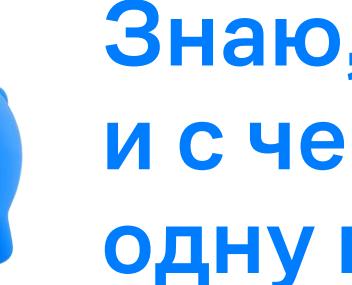
Слежу  
за 100500  
обновлениями



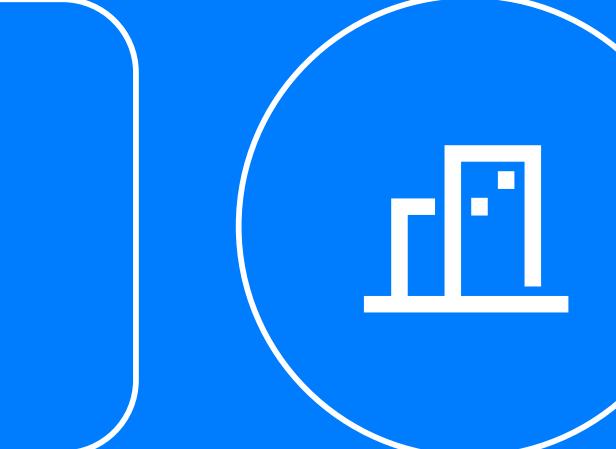
Посчитаю ипотеку или рассрочку,  
учитывая региональные  
особенности программ



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



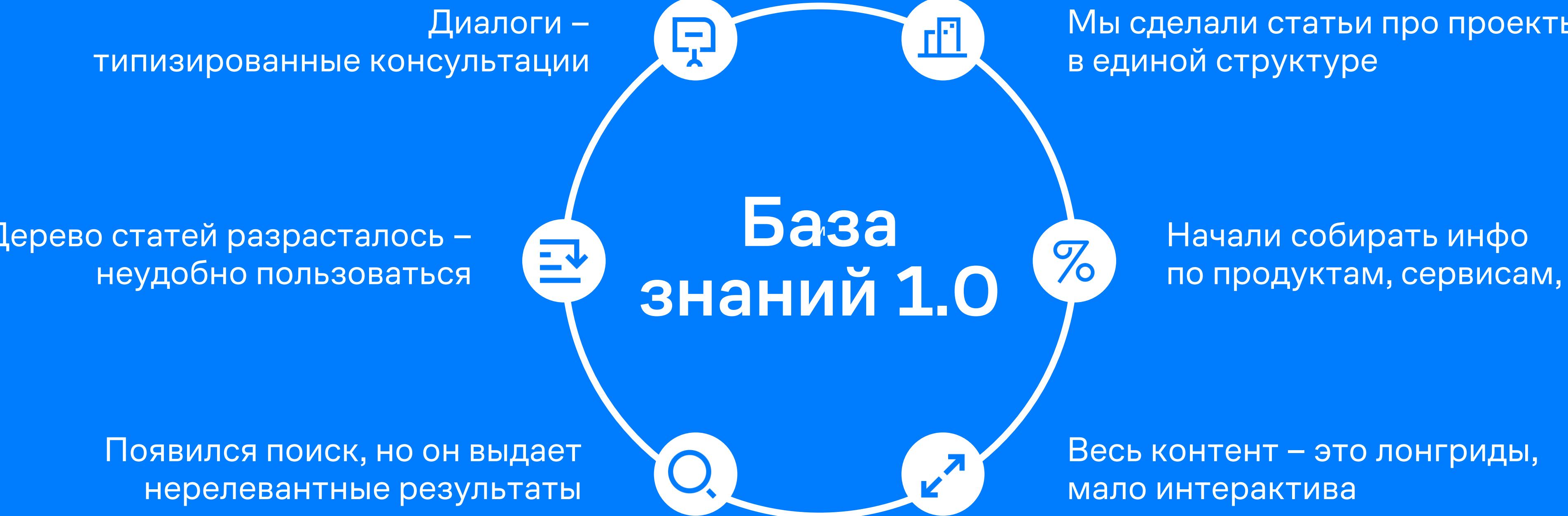


Когда вся информация под рукой –  
можно сосредоточиться на важном

# Мы начинали с хаоса – без базы знаний



# Потом перешли на Confluence – стало лучше



# Сейчас мы работаем с Naumen KMS



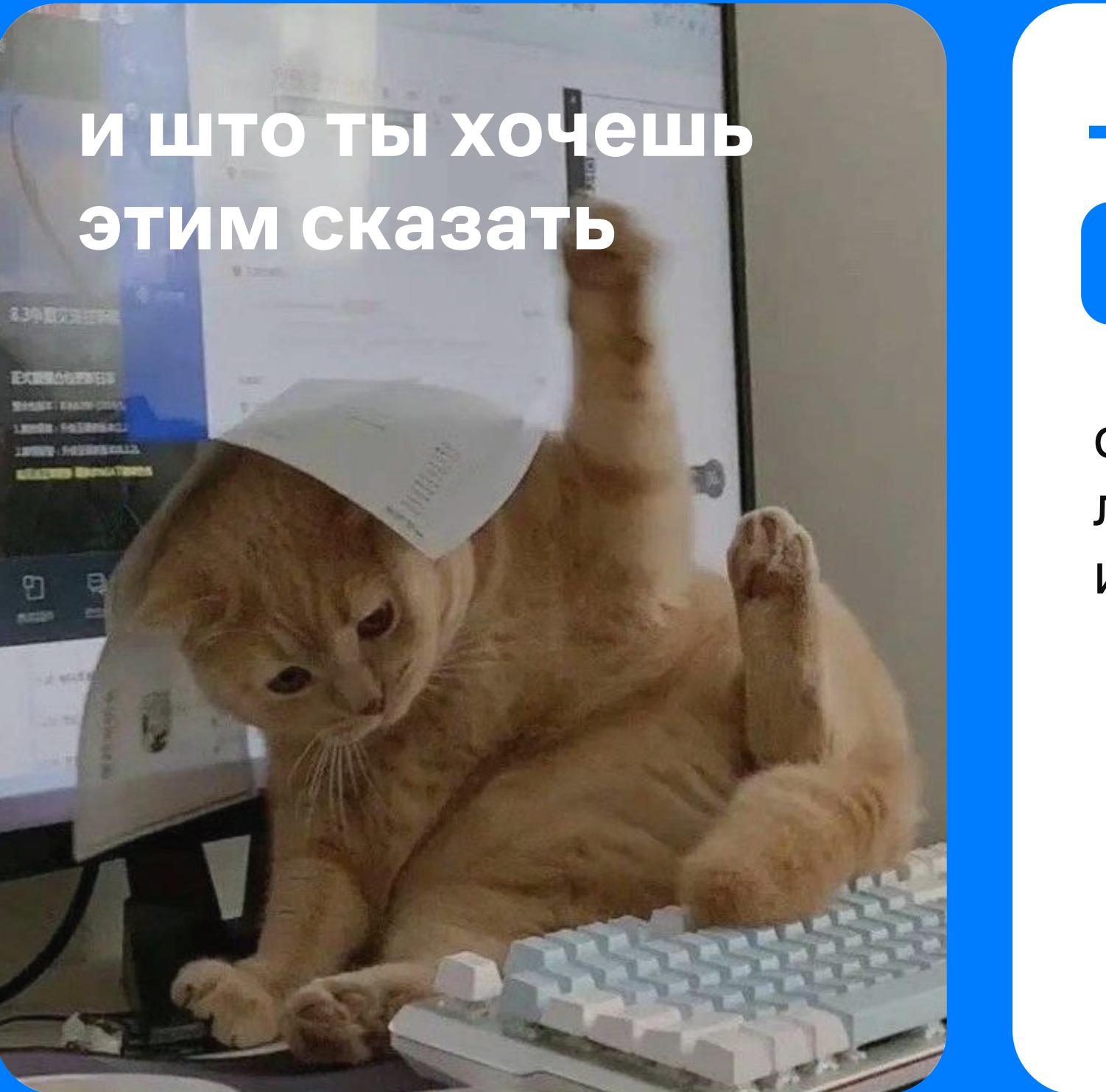
В базе знаний стало больше полезной информации  
Можно отправлять уведомления и смотреть статистику по контенту





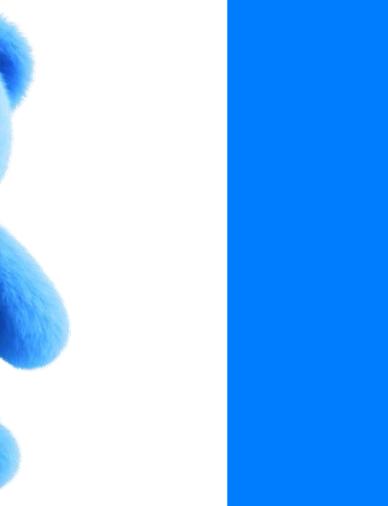
Точка роста - не в смене платформы,  
а в подходе к управлению знаниями

# Мы не стараемся выглядеть самыми умными



→ пишем тексты  
на человеческом

объясняем как будто  
любимой бабушке, другу  
или даже коту



ясно

понятно

подсказки

ударения

термины

транскрипции

# Раскладываем любой контент *по полочкам*

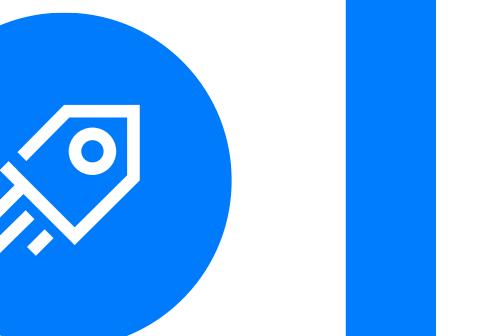


## Фокус на важном

суть

ценность

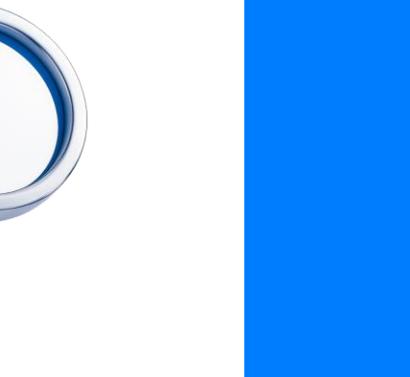
что это за продукт,  
кому он нужен,  
чем он полезен



## Предсказуемая реальность

единая структура

понятные шаблоны,  
вкладки – всегда знаешь,  
где искать ответ



емко

преимущества

FAQ

внимание к деталям

о продукте

целевая аудитория

условия покупки

# Мы во всем и со всеми *открыты* и честны



## 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



4,32 ↑

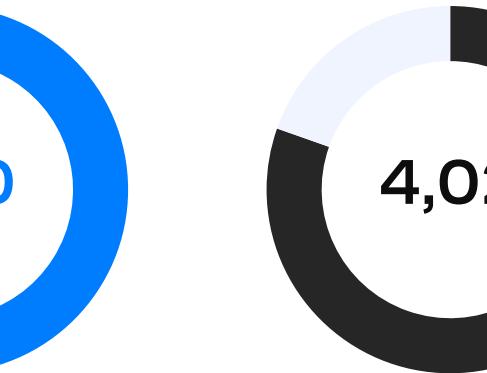
последняя оценка CSI  
KMS по 5-балльной шкале  
рост с 3,72

50%

менеджеров поставили  
максимальную оценку  
базе знаний



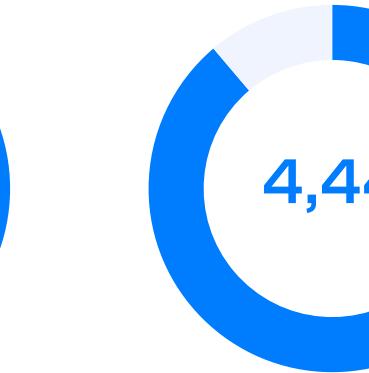
полнота



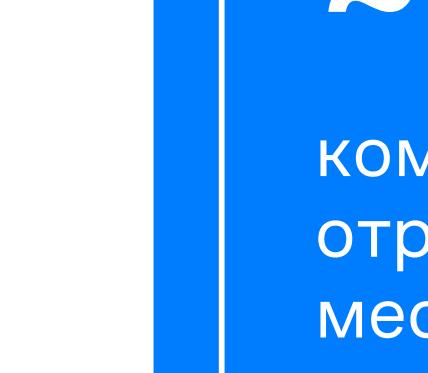
актуальность



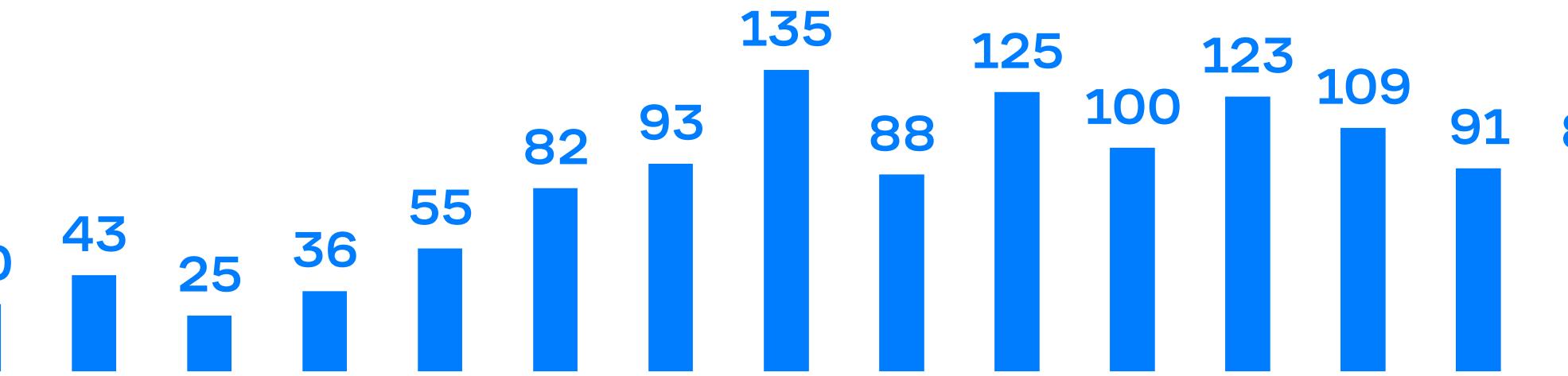
поиск



доступность



комментарии



≈77

комментариев и вопросов  
отрабатываем каждый  
месяц



чего хотят?

> отработка возражений

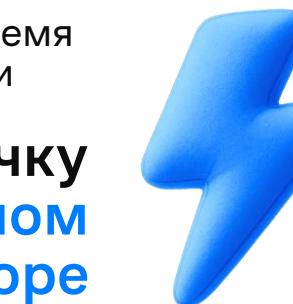
видеть АКТУАЛЬНЫЕ  
СРОКИ СТРОИТЕЛЬСТВА  
прямо в статье

быстрее  
получать  
изменения

видеть описания  
и цвет веток метро

↑ поисковые запросы

строить маршруты  
+ видеть реальное время  
в пути до любой точки

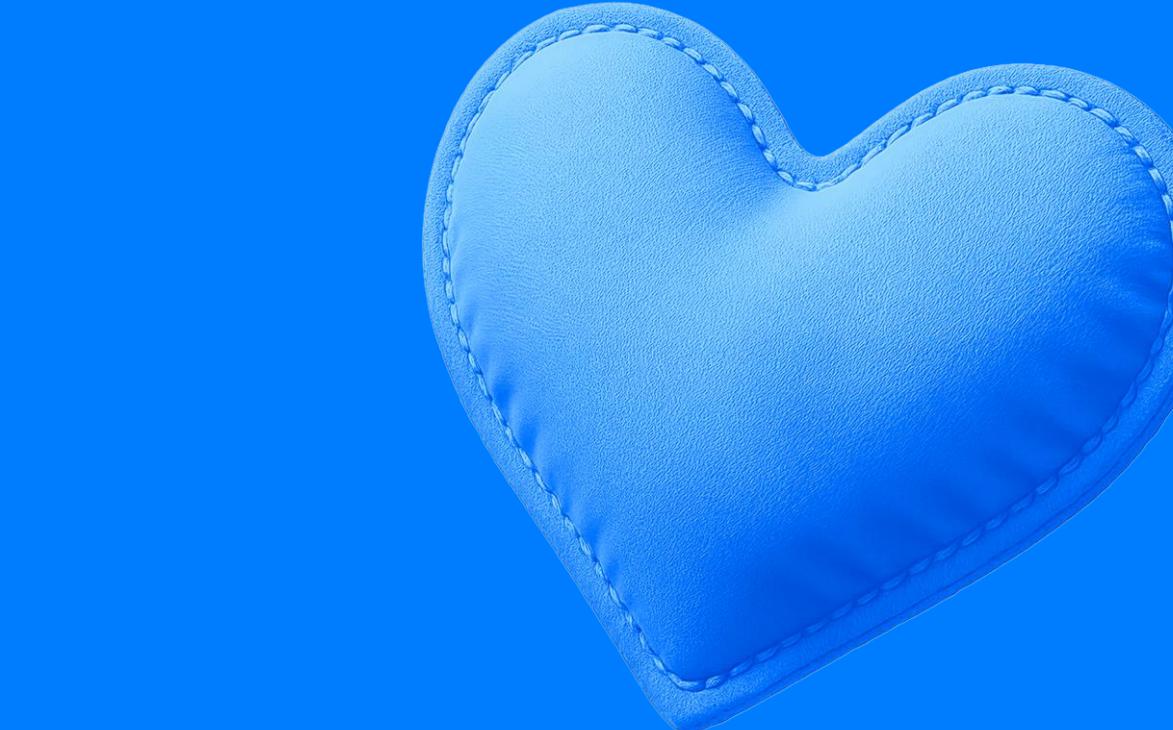


считать ипотеку, рассрочку  
и скидки в одном удобном  
калькуляторе

*Самое важное*



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 легкий 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 добираться до любой точки	Идеальный район для прогулок
Санкт-Петербург (Невский район)	Всего 10 мин. на автомобиле до	

### Имидж

Живи! В Рыбацком комфорт 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./м<sup>2</sup>

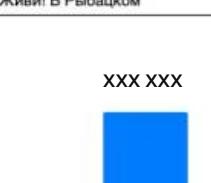
2024.08	2024.09	2024.10	2024.11	2024.12	2025.01	2025.02	2025.03	2025.04	2025.05	2025.06	2025.07	2025.08
XXX XXX												

Итоговое изменение цены

Год: X XXXX (5%) ▲

Квартал: X XXXX (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 еще дороже.



# Новые стандарты продаж



Как клиенты принимают  
решение о покупке  
недвижимости

мифы &  
реальность

Отметим еще раз важное

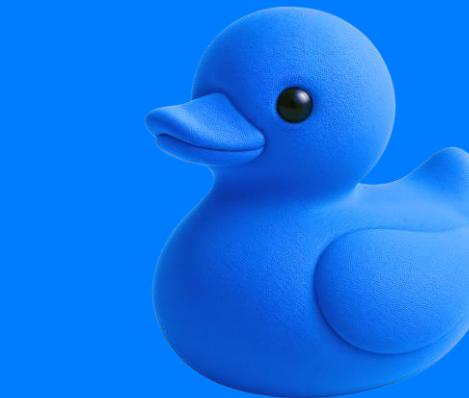
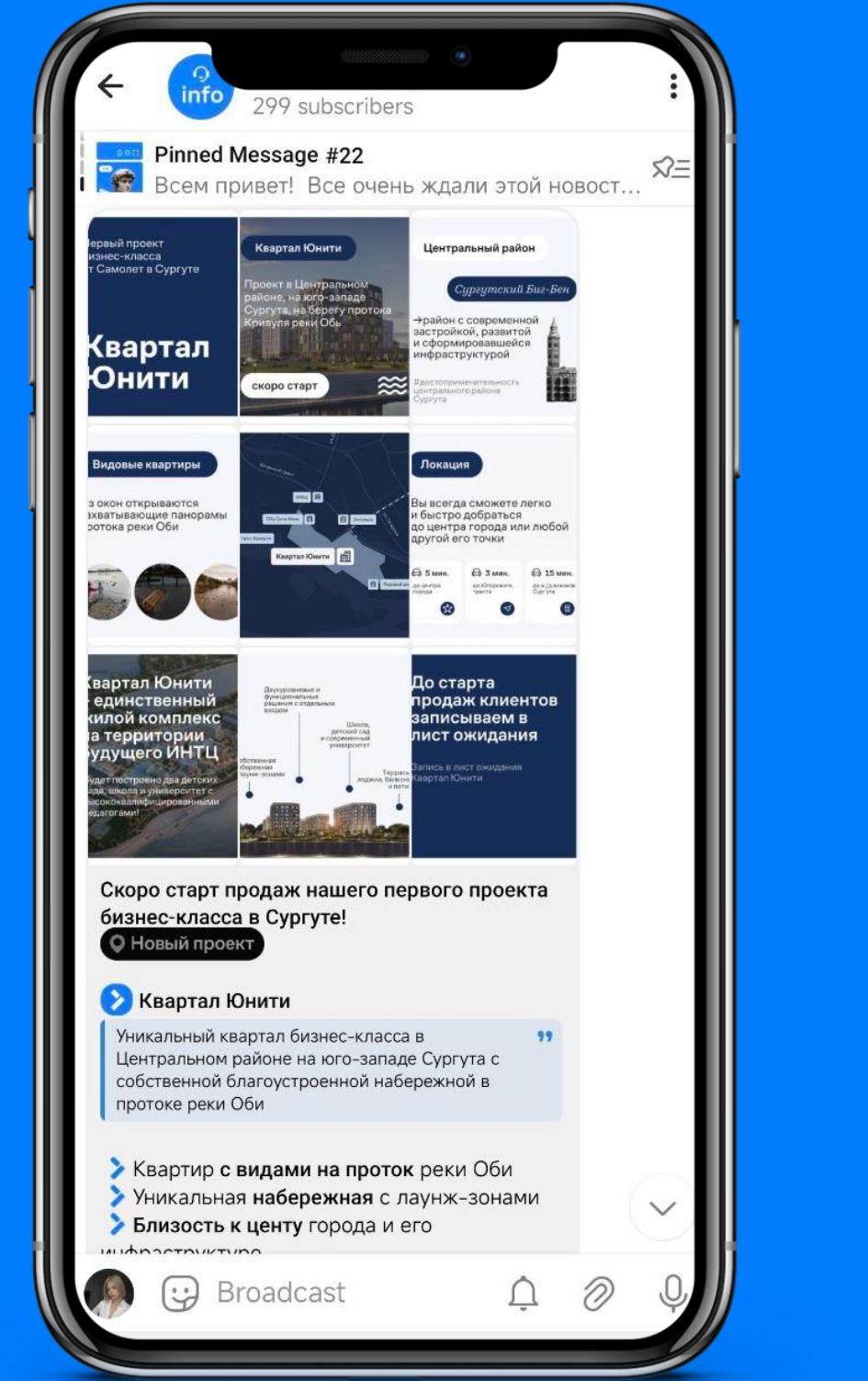
rationальную

Соблюдай | последовательность

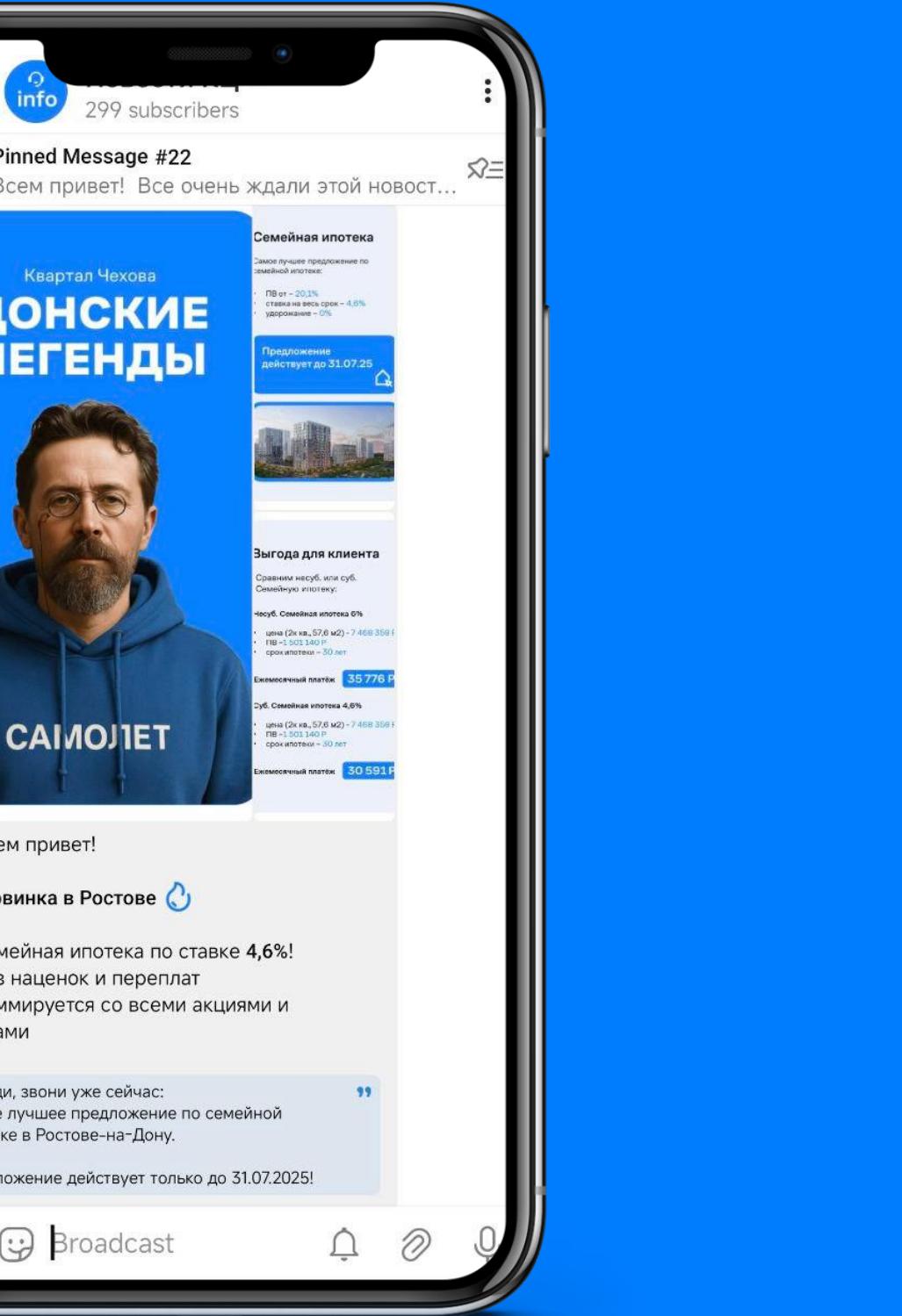
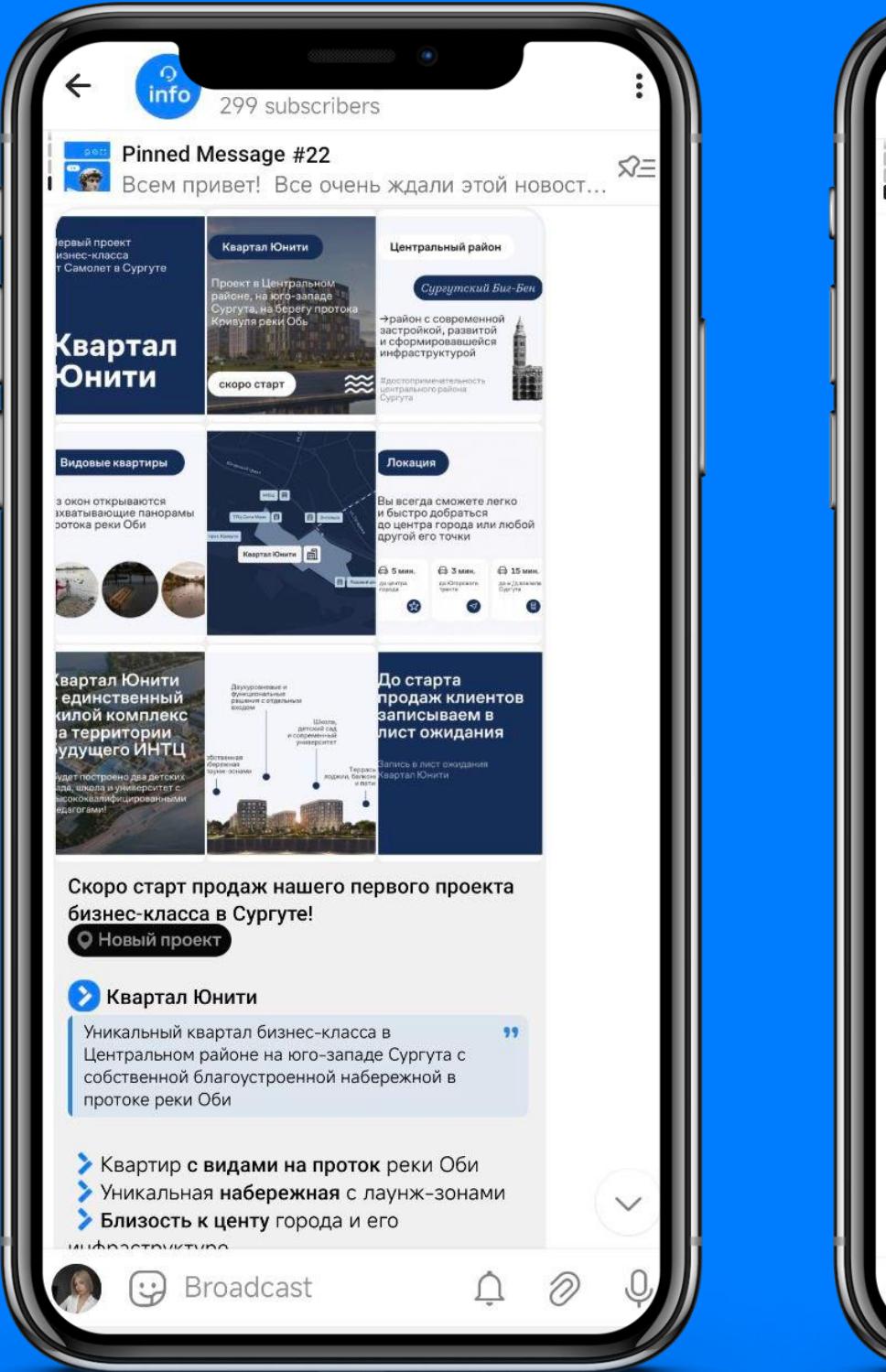
у нас нет требований к строгой  
последовательности этапов  
иначе наши продажи превратятся в допросы  
клиентов, сухие и скучные презентации

самолет

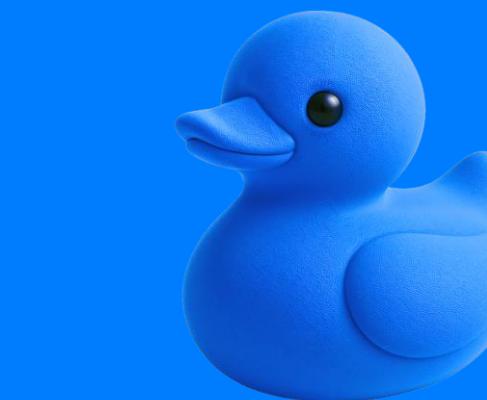
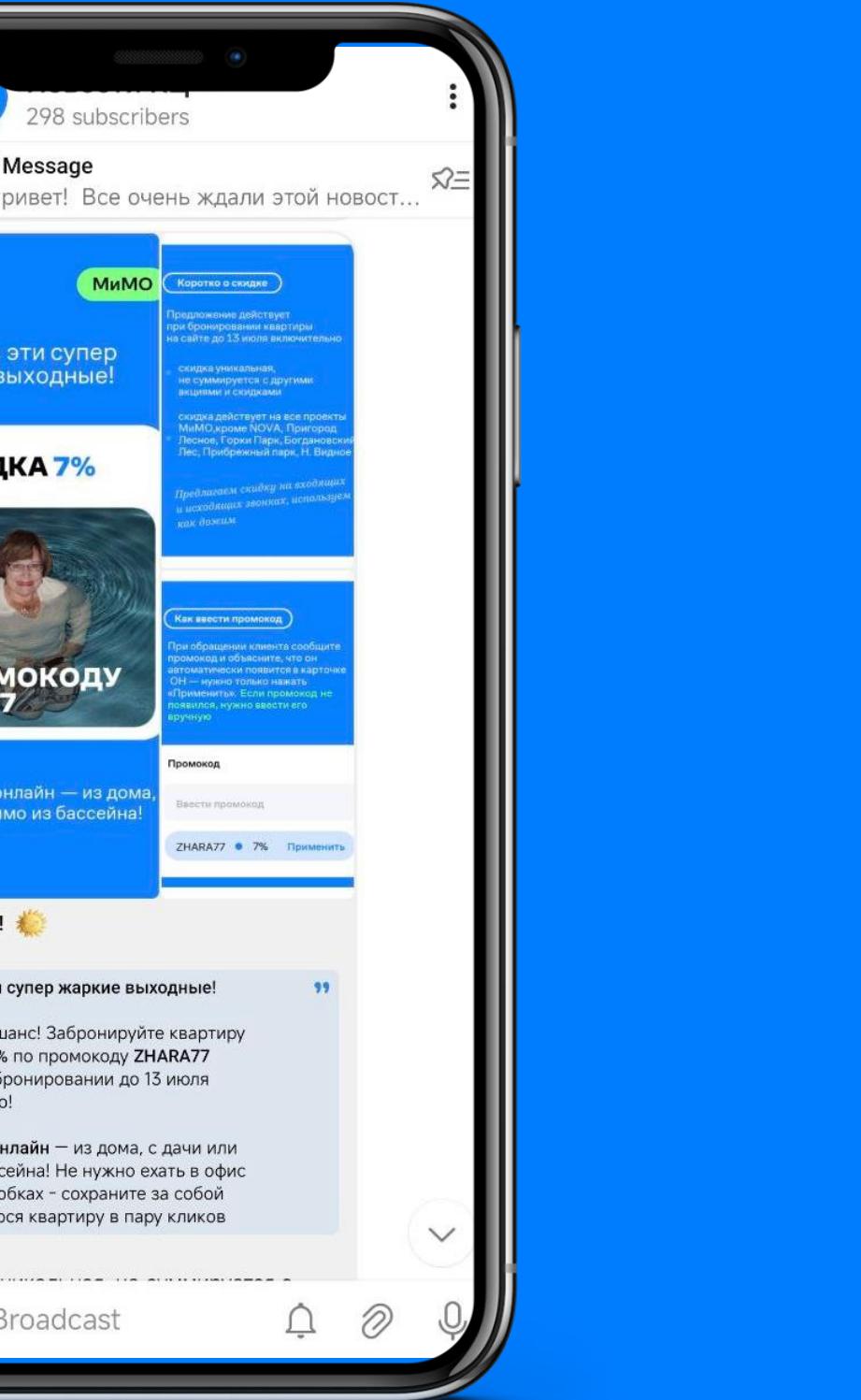
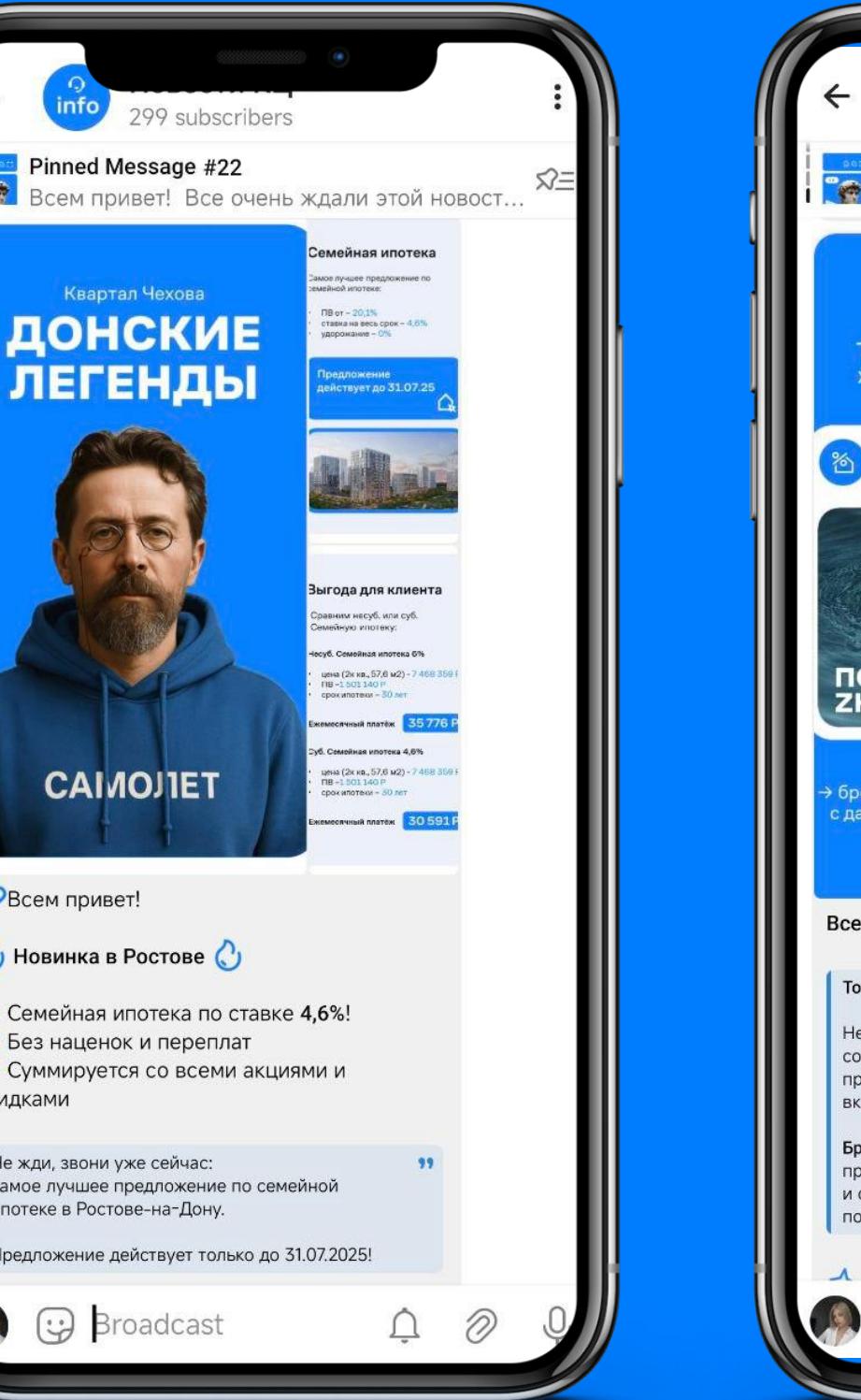
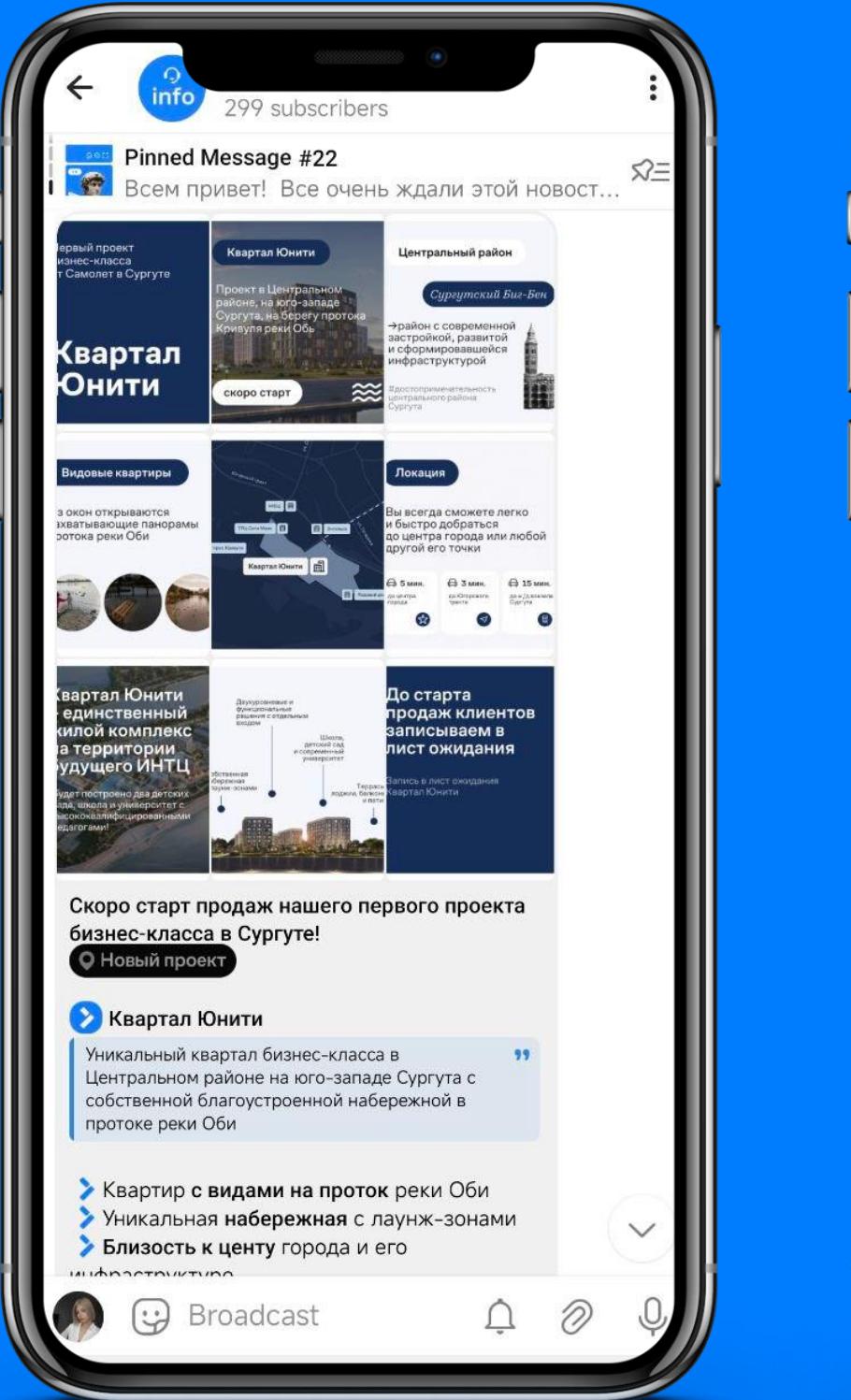
# Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram



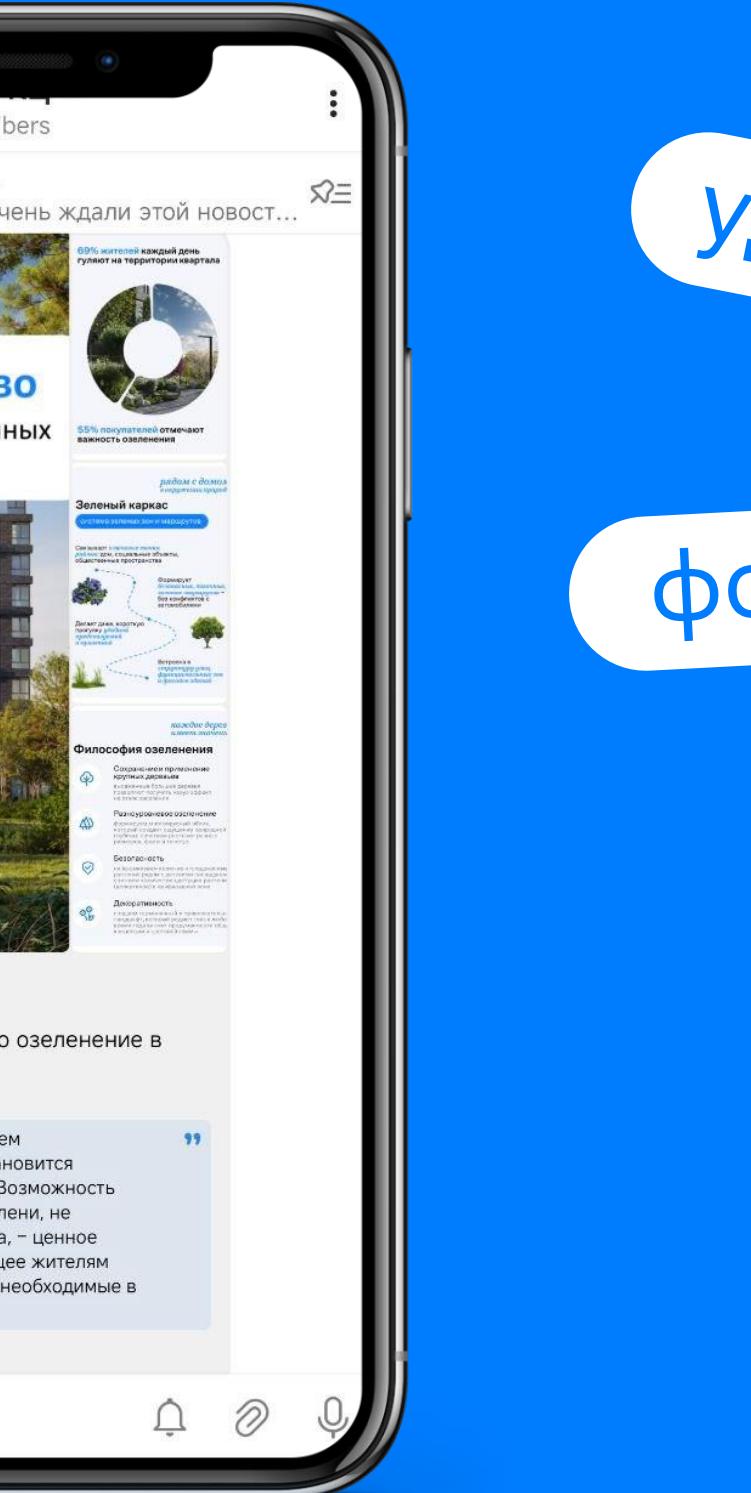
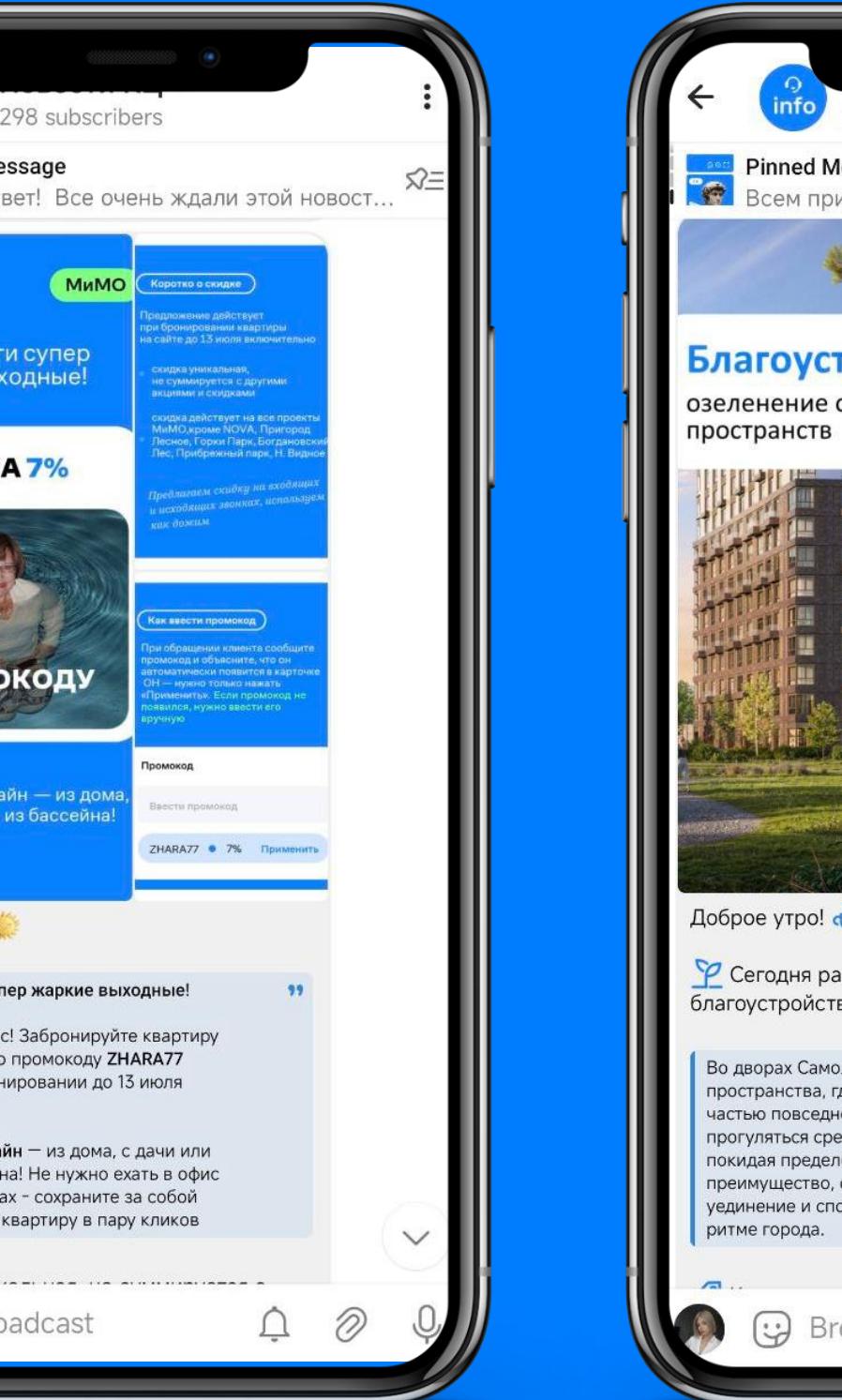
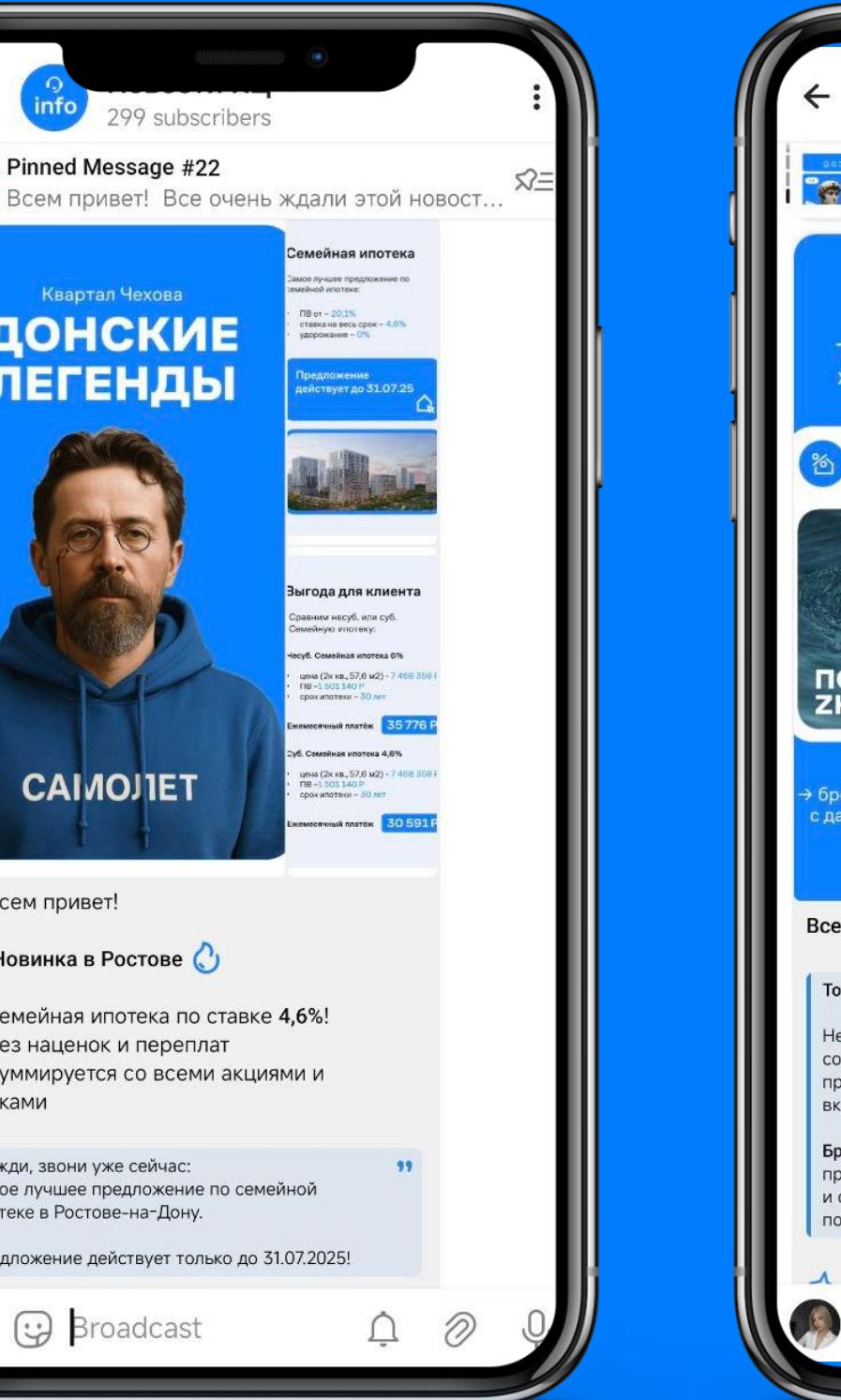
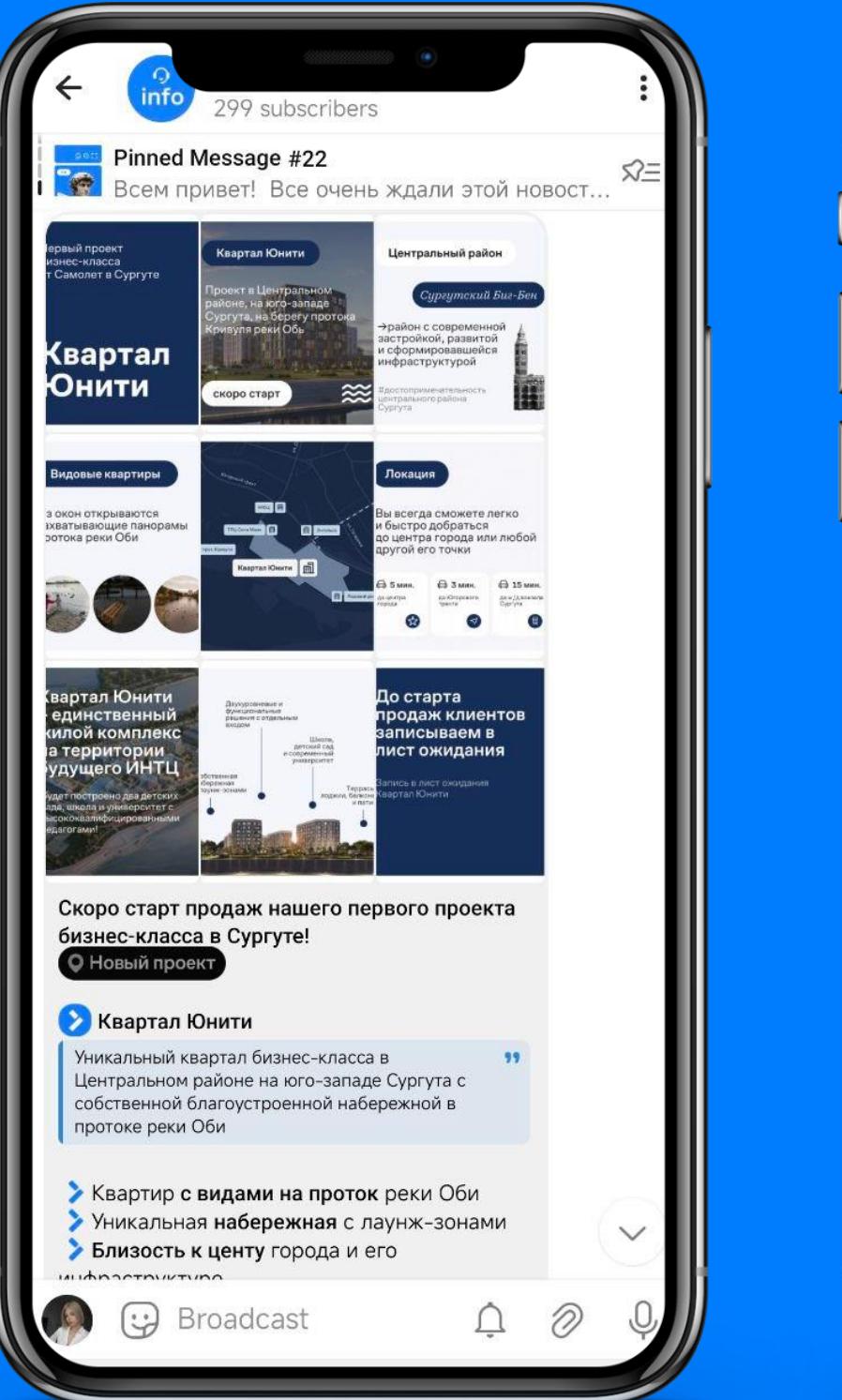
# Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram



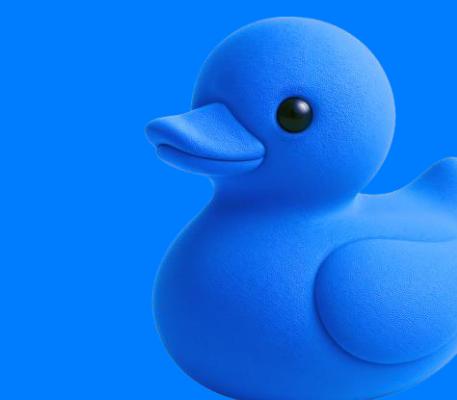
# Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram



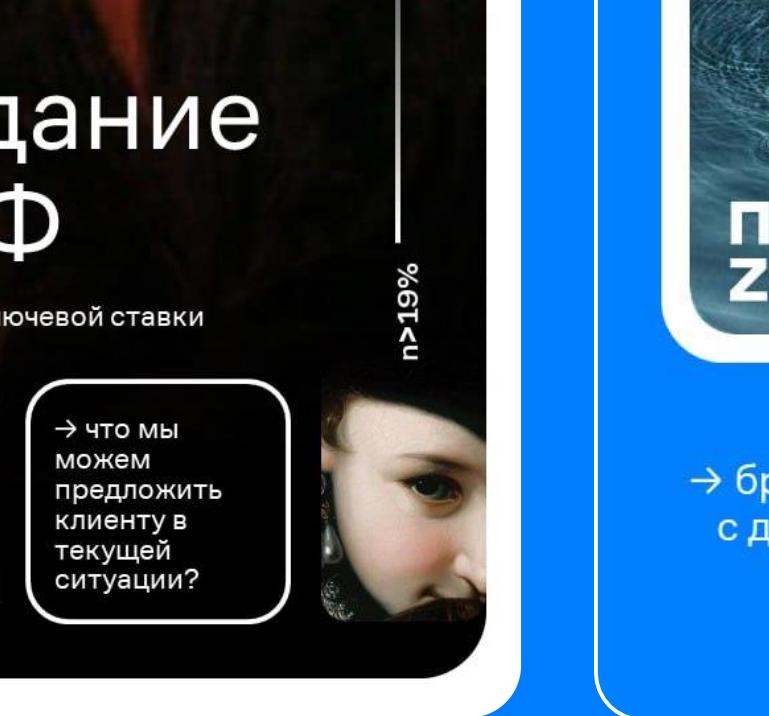
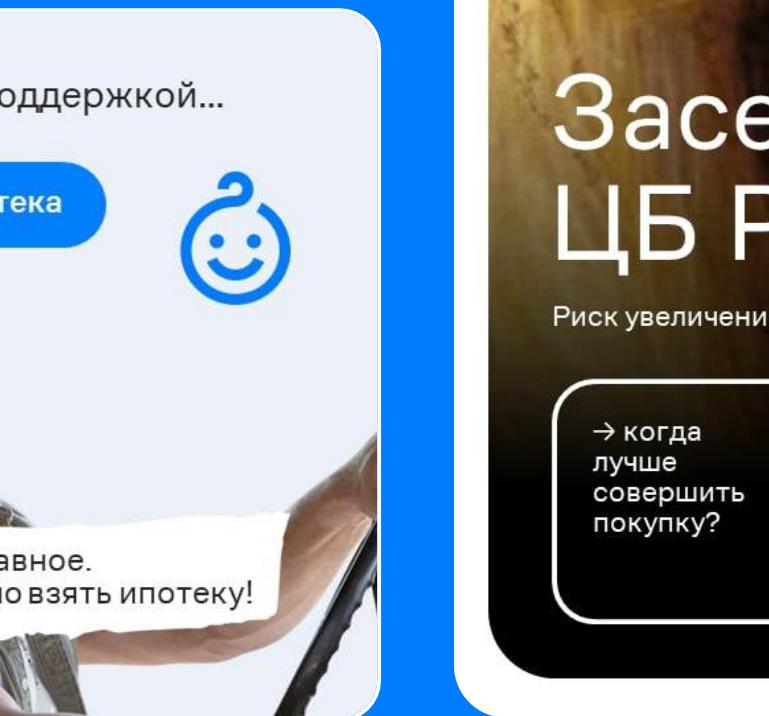
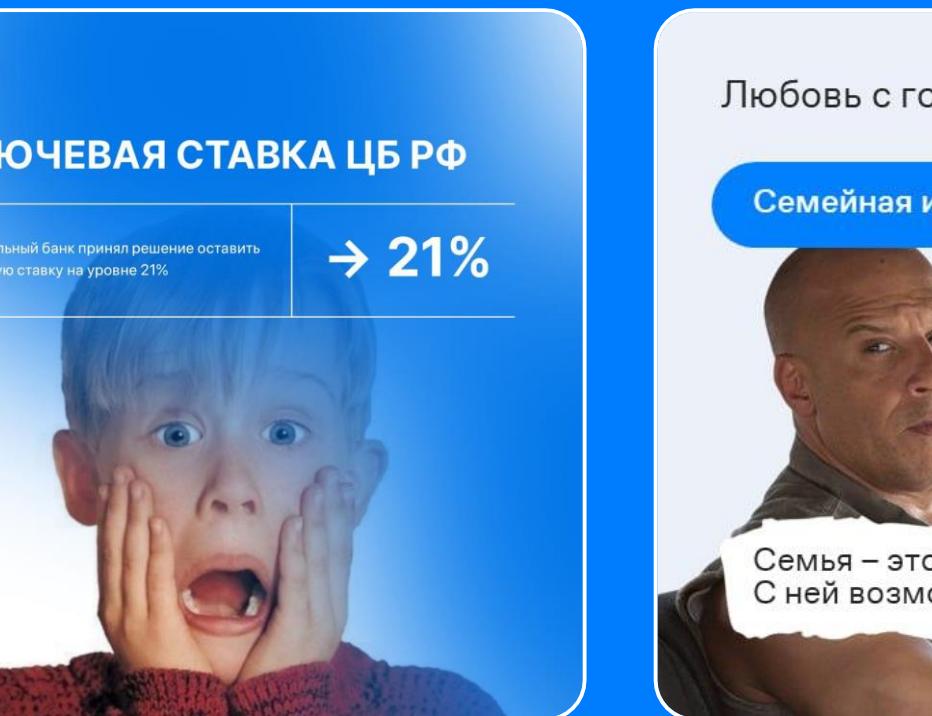
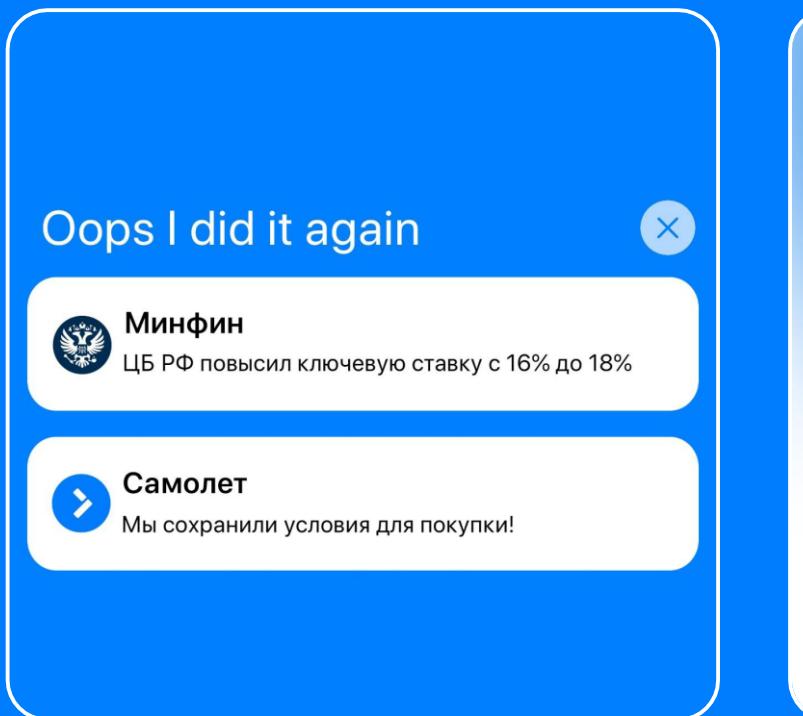
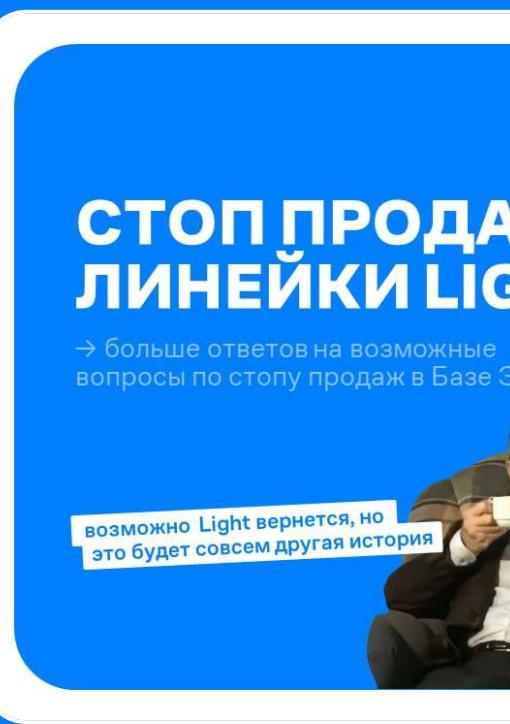
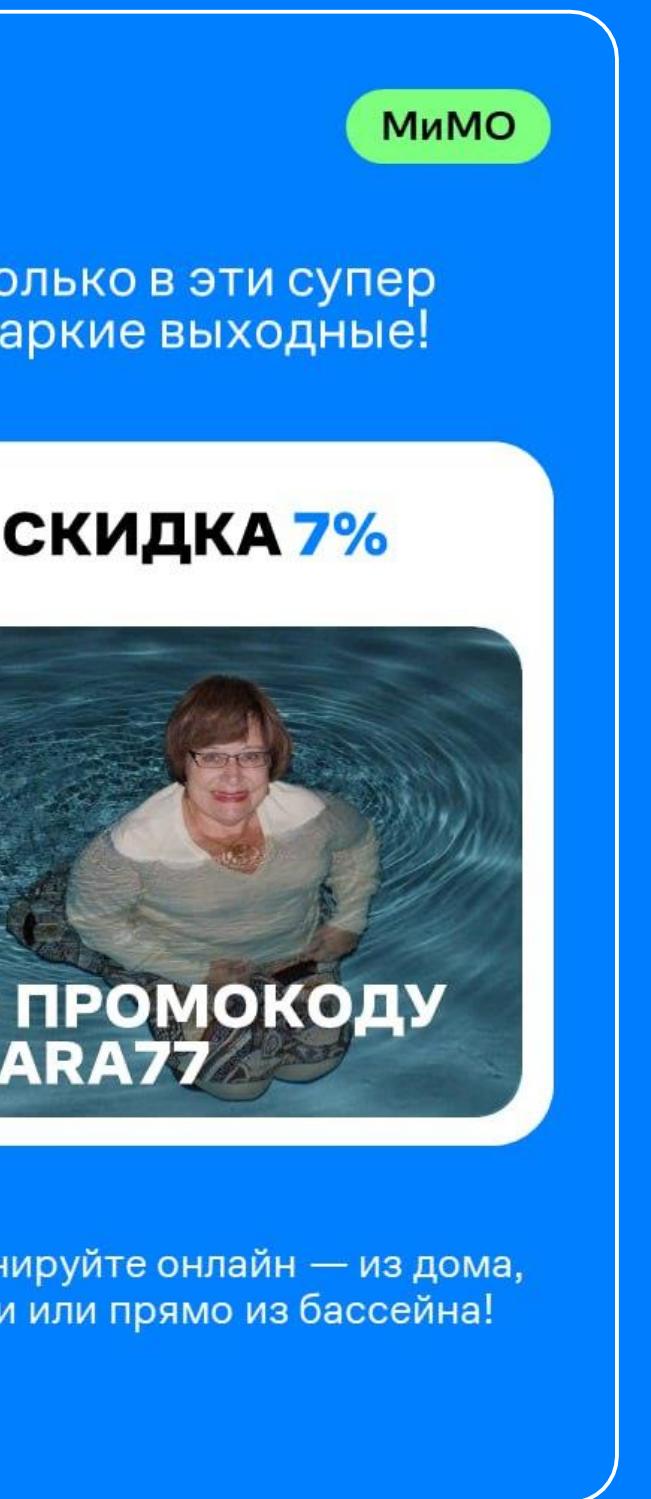
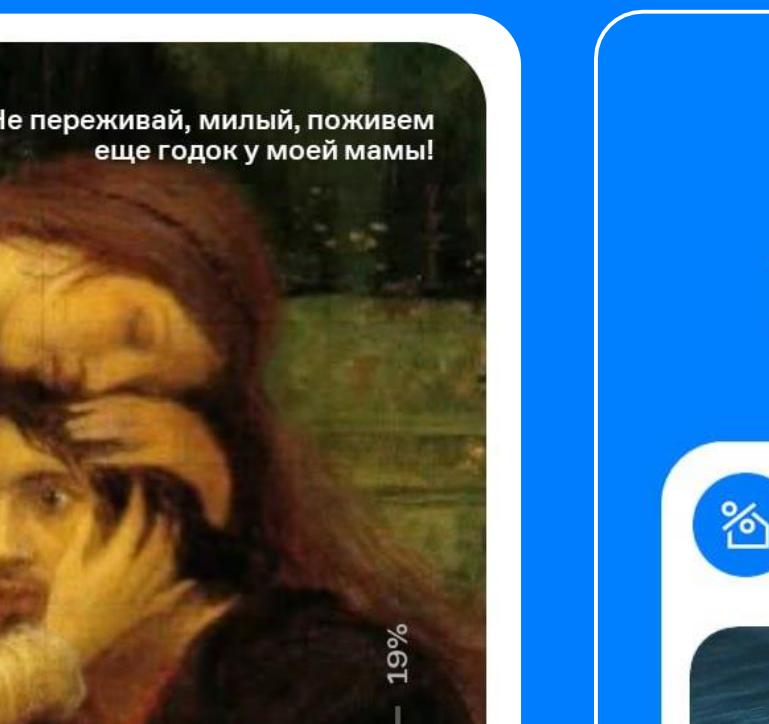
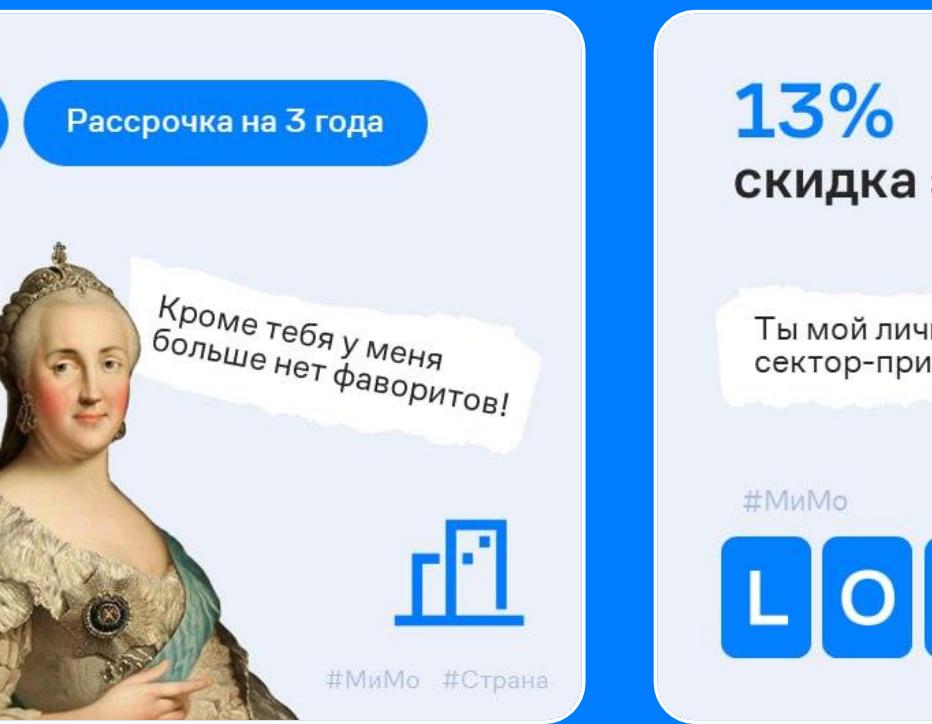
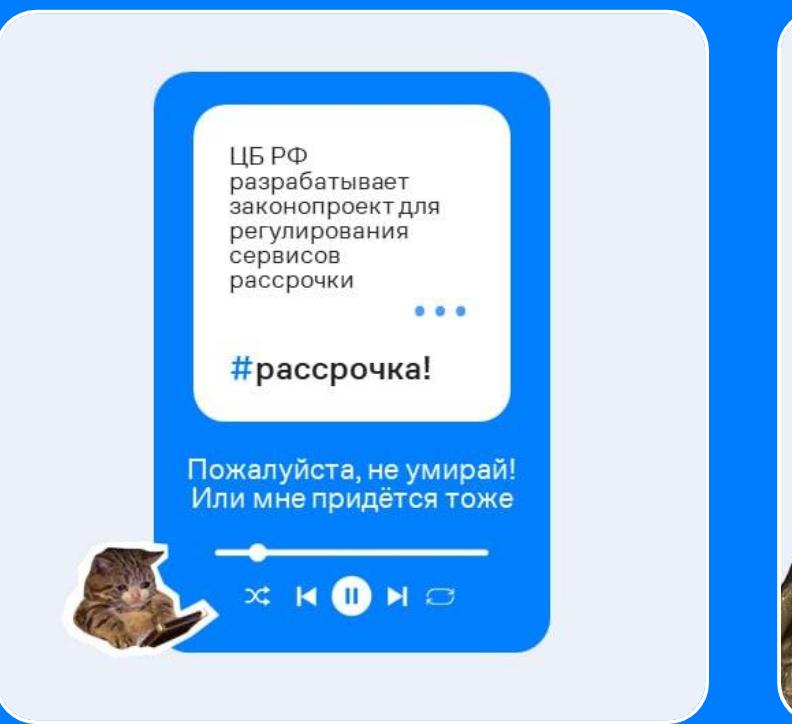
# Вместо скучных и длинных писем – ТОП-контент в Telegram



удобно  
креативно  
фокус на суть  
весело  
полезно  
с мемами



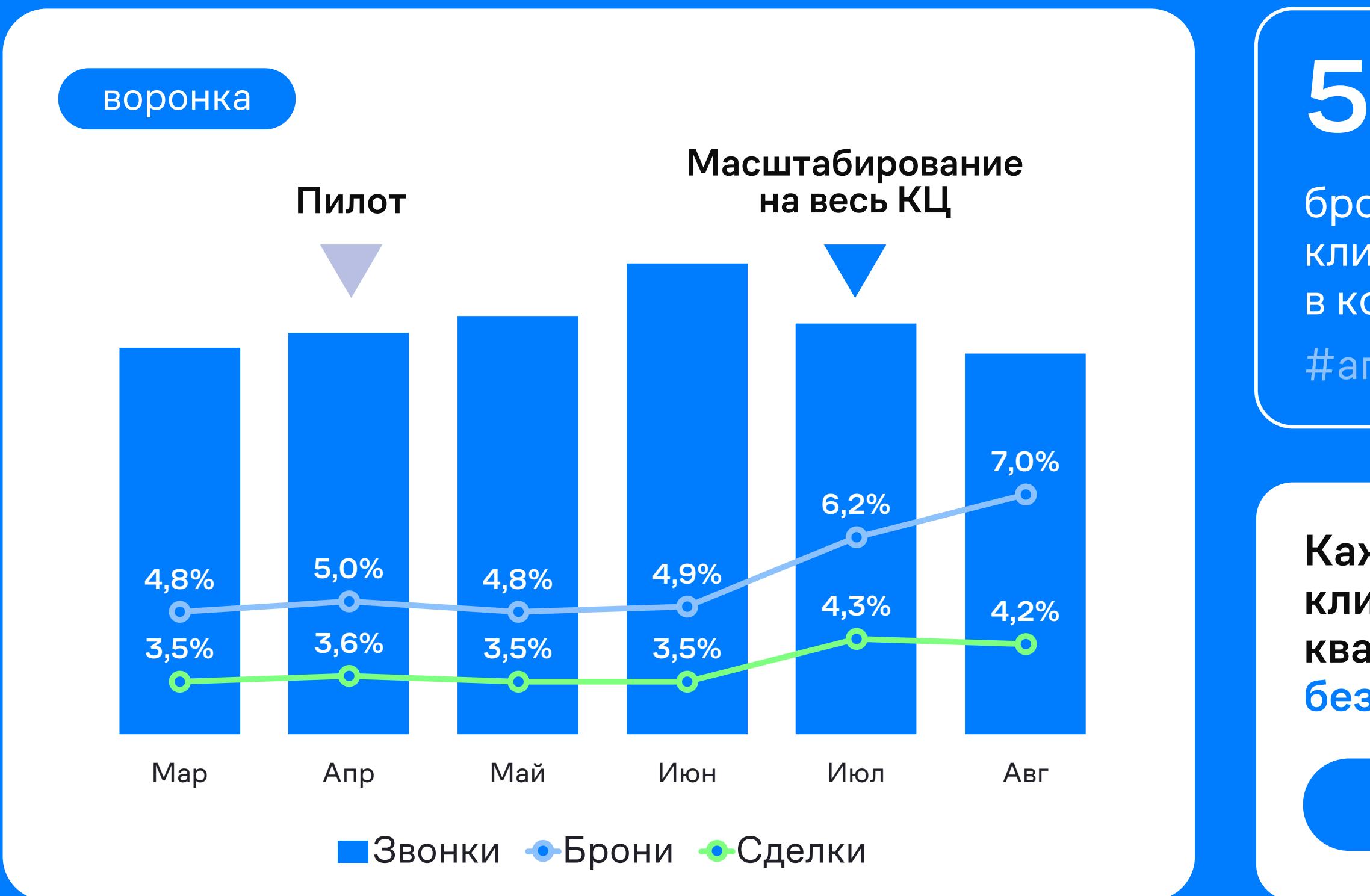
# Счастье (и мемы) можно найти даже в самые *темные* времена...



# Какие результаты для бизнеса?

...

# В июле мы перешли в режим бронирования квартир онлайн



**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



## «Часики-то... тикают»

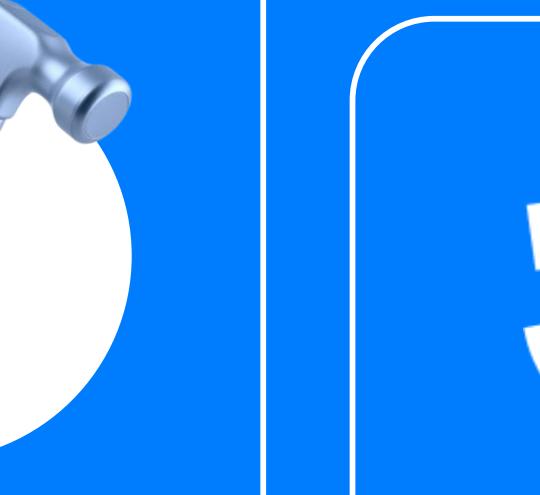
информация устаревает –  
о ходе строительства,  
сроках, ценах, цифрах

## «Избавиться от зависимости?»

пока не нашли идеальный  
формат, как безболезненно  
получать все обновления



+



## «Красота требует жертв»

чтобы привести статью  
к нужному формату,  
тратим много времени



## Не всегда просто найти баланс

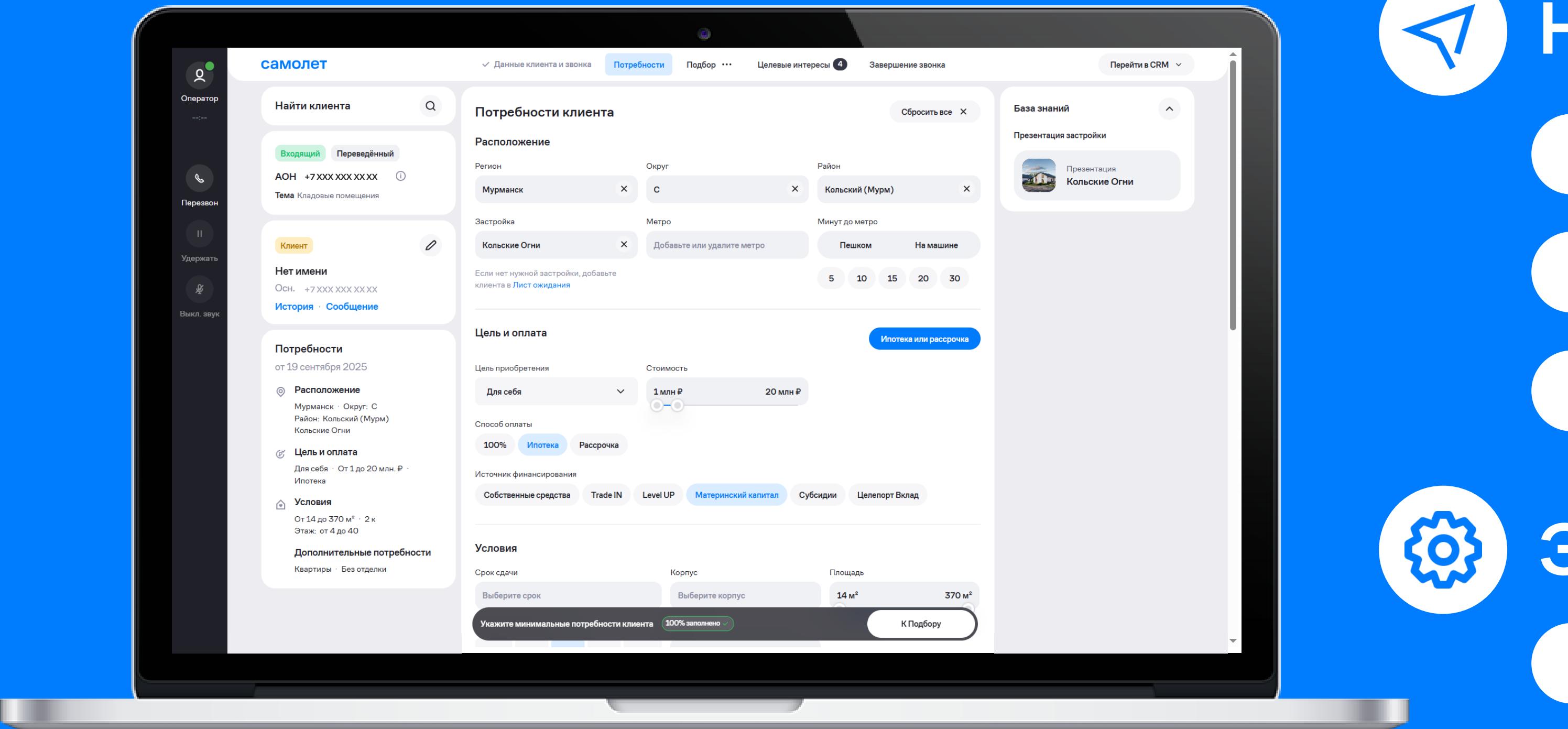
между полнотой  
и краткостью – точно  
все стоит давать?



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

:)

# Куда двигаемся 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



Юлия Карасева



+7 920 673 02 86

