



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №4146

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ГК ТОЧНО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Краснодар
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://tochno.life/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	ТОЧНО открывая двери счастья
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Ссылка на видео-ролик	https://disk.yandex.ru/i/3RUsq5YjIUxyMQ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

История ТОЧНО началась 11 лет назад со скромного вагончика 3*6 метров – именно тогда было принято решение создать строительную компанию, которой предстоит создать новый городской силуэт в 5 регионах и войти в топ-3 крупнейших застройщиков и список системообразующих предприятий страны

Сегодня ТОЧНО – это 2 100 сотрудников, 1,8 миллиона возведенных квадратных метров и 2 млн.кв.м. в реализации. А еще – более 30 тысяч благодарных жителей.

Наша миссия – смело создаем то, чем гордятся. А результаты измеряем не только в квадратных метрах, но и гектарах зеленых территорий, детских садах, школах, поликлиниках, храмах, фитнес-центрах, парках и бульварах.

Мы не просто строим дома – мы создаем полноценную и современную среду для жизни людей. И это наш принцип – принцип команды с Т-ДНК.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

ТОЧНО — это команда, которая не боится трудностей и нацелена на превышение ожиданий. Ориентация на клиента для нас — это не конечная цель, а процесс, где каждый шаг важен. Мы предлагаем жителям делиться своими мыслями и предложениями, чтобы каждая квартира и район стали идеальным домом мечты.

Почему возникла необходимость?

Отсутствие выстроенного процесса - отсутствие заинтересованности в клиенте, бездушный, бессердечный подход к нему. Мы не приносили счастье людям. Для нас построить и выдать ключи - был конечный результат. Поставили себе цель – выдавать ключи от счастья! Это и стало переломным моментом для осознания важности разработки концепции процесса выдачи ключей.

Отправная точка трансформации

При внедрении метрики CSI выдачи ключей - получали низкие результаты по итогам опросов. Обратная связь от клиентов говорила о точках роста:

- Качество продукта
- Сроки устранения рекламаций
- Не налаженный процесс выдачи ключей (недостаточное информирование, большие очереди, отсутствие праздничной атмосферы)
- Недостаточная обратная связь, нарушение коммуникации с клиентами.

По итогам CSI, мы поняли - выдача ключей - с нашей стороны обесценена, не приносит счастья клиентам.

Человекоцентричный подход

Проект «ТОЧНО открывая двери» основывается на философии, в которой клиент — в центре всего. Мы поставили задачу вплести сервисное мышление в ДНК компании, сделав любовь к своему делу и искреннюю заботу о клиентах ключевыми принципами нашей работы. Мы верим, что только наполненные искренней любовью к своему делу, мы сможем создавать исключительное — с душой и от сердца.

Мы начали путь трансформации, понимая, что клиентоцентричность — это не цель, а образ жизни. Мы, ТОЧНОлюди верим: только искренняя забота о каждом клиенте способна стать фундаментом настоящей, долговечной компании.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Так родился наш проект «ТОЧНО: открывая двери».

Построили концепцию данного проекта вокруг клиентов – на живом и теплом общении. В мире технологий и автоматизации, истинная сила бизнеса заключается в человеческих связях. Общение стало роскошью сегодняшнего дня...понимание и доверие создают основу для успешного сотрудничества и процветания.

Мы точно поняли, что нашим клиентам мы хотим говорить хорошие новости каждый день, а главное – сделать это стилем нашей работы. Цель – создавать связь с нашим клиентом, которая вдохновляет, и бизнес, который заботится!

Человеку нужен человек,

Чтобы пить с ним горьковатый кофе,

Оставаться рядышком на век,

Интересоваться о его комфорте.

Чтобы улыбаться просто так,

Чтоб на сердце стало потеплее,

Человеку нужен человек,

Позвонить ему, послушать голос:

"А у нас сегодня сдан проект.

Приходите за ключом скорее

Там приятель будет, друг, сосед,

И сотрудник точно – человек!,

Без которых счастья в жизни нет,

Без которых очень одиноко...

Чтоб заботиться о вас

Беспокоиться, любить

И тогда от счастья двери сможем точно мы открыть!

В рамках данного проекта мы определили ключевые этапы, для организации качественного, счастливого, а главное бесшовного процесса выдачи ключей для наших клиентов:

- На финальной стадии завершения проекта мы обеспечили контроль качества строительства, проанализировали внутреннюю приёмку объекта глазами клиента, включая оперативную отработку выявленных недостатков при приемке, если таковые были;
- Поэтапная организация процесса выдачи ключей. Подбор оптимального помещения, соответствующего площади для планируемого потока; проработка размещения мебели и рабочих мест сотрудников для того, чтобы обеспечить бесшовный путь клиента в одном месте при подписании всех необходимых документов; проработка концепции праздничного мероприятия в стиле жилого комплекса; формирование комфортного графика выдачи ключей - по выходным и с помощью автоматизированной системы, с возможностью выбора удобного дня и времени визита клиента;
- Создание проектной команды для выдачи ключей. В состав команды входят все необходимые специалисты, для подписания документов в одном месте, с данной командой проводятся обучения, планерки, стратегические сессии, разработана единая форма внешнего вида, чтобы клиент мог отличить ТОЧНО-сотрудников и обратиться за помощью;
- Тщательная проработка клиентских зон с вкусным кофе, шампанским, брендованными угощениями, фотозон, интерактивов, мастер-классов, фотограф, кавер-группы, розыгрыши с ценными призами;
- Разработка концепции дополнительных сервисов и услуг "здесь и сейчас". Возможность для клиента купить квартиру, кладовку, парковку в момент выдачи ключей; оформить оценку, страхование недвижимости, получить консультацию по ремонту, по юридическому сопровождению и т.д;
- И самое важное – индивидуальные и исключительные человеческие подходы. Мы готовы в любой момент проявить внимание и заботу к клиенту в самых нестандартных ситуациях – делать больше, чем обещали. Например, на выдачу ключей приехала многодетная мама с 5 детьми. Когда подходило ее время подписания документов, один ребенок стал плакать - наш сотрудник на интуитивном уровне поняла, что необходимо делать - взяла ребенка успокоила

и покормила из бутылочки.

И самое главное, что наши сотрудники стали творцами счастья для наших клиентов и стали открывать свои двери от счастья

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Для нас, как для компании, главное богатство — это люди. ТОЧНОлюди — сотрудники, которые вдохновляются миссией компании, становясь ее приверженцами и амбассадорами. Мы поняли, что для достижения настоящего успеха важно создать такую корпоративную культуру, где каждый сотрудник не просто выполняет свою работу, а на уровне ДНК понимает: качественное обслуживание клиента — это его личная ответственность.

Наш стиль - "Делать, как для себя". И мы стали открывать двери от счастья не только для клиентов, но и для сотрудников, ведь они выбирают жизнь в комплексах компании.

Целью проекта «Точно: открывая двери» было дарить счастье, и у нас это точно получилось! Мы превзошли все ожидания - попали в сердца не только клиентов, но и сотрудников. Наше преимущество - живое общение с клиентами, способность здесь и сейчас позаботиться, помочь. Ведь ЧЕЛОВЕКУ нужен ЧЕЛОВЕК, как нашему клиенту – ТОЧНОсотрудник

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

В рамках развития философии сервиса мы точно решили поместить своих клиентов в самое сердце бизнеса. Мы не перестаем измерять удовлетворенность клиентов, держим руку на пульсе. Улучшаем свои скиллы и постоянно совершенствуемся. С момента запуска «ТОЧНО открывая двери» уровень удовлетворенности вырос с 69% до 94%.

Одним из последних нововведений является закрепление индивидуальных сервис-менеджеров за каждым объектом на этапе выдачи ключей и после. Сервис-менеджер является драйвером клиентоориентированности для всех сотрудников в жилом комплексе, он всегда открыт к прямому диалогу с клиентами. Сотрудники понимают важность момента выдачи ключей для клиентов, поэтому создают атмосферу праздника и радости. Мы слышим клиента, заботимся о нем, понимаем и ценим.

Клиент превыше всего – клиент точно в сердце нашей компании и сотрудников.

В качестве примеров клиентоориентированного подхода выделяем некоторые из кейсов:

- Накануне визита клиента на получение ключей и подписание документов мы обращаем внимание на даты рождения. Казалось бы, зачем? Но мы заранее готовим сюрприз для новосела и уже на этапе получения ключей всей командой поздравляем его, окутывая теплотой, заботой и вниманием.
- На выдачу ключей пришла многодетная мать с 5 детьми. Один из малышей стал капризничать и плакать – наши сотрудники предложили свою помощь. Пока мама заполняла необходимые документы, специалист клиентского сервиса кормил ребенка.

Клиентоориентированный подход – главный инструмент в нашей работе.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

Итоги проекта «ТОЧНО открывая двери» говорят сами за себя!

Предлагаем ознакомиться с оцифрованными итогами:

- финансовые результаты - мы увеличили долю повторных покупок с 5% до 23%
- покупки по рекомендациям возросли на 10%
- внедрили успешные кросс-продажи в день выдачи ключей (продажи кладовок, парко мест и т.д).
- продажа дополнительных сервисов и услуг нашим клиентам (оценка и страхование недвижимости, ремонты и т.д.) – конверсия по соотношению выданных квартир к проданным сервисам выросла на 15%
- операционная эффективность - мы сократили время на обработку одного клиента с 3 часов до 40 минут
- репутационные итоги - нас узнают, пишут положительные отзывы, о нас говорят и мечтают о квартирах и о жизни в наших ЖК
- CSI выдача ключей: до 69%, после - 94%.

Обо всем этом говорят наши высокие награды:

- ГК ТОЧНО - №1 по надежности застройщиков страны по версии портала «Все о стройке»;
- ГК ТОЧНО - №3 по объемам строительства в России по данным «ЕРЗ.РФ»;
- ГК ТОЧНО - №8 по объему сделок в стране по версии Домклик
- Получили награду «За комплексное развитие ЮФО» в Real Estate Property Awards
- Стали «Лидером Южного федерального округа по комплексному развитию территорий» в Международном конкурсе в сфере недвижимости, строительства и ипотеки CREDO-2024
- Наградили «За вклад в развитие городской среды на Юге России» на премии «Люди года» от «Эксперт Юг»
- В федеральном конкурсе «ТОП ЖК-2024» и «Летний ТОП ЖК-2024» завоевали несколько наград:
- ЖК «Белые Росы» – «Лучший жилой комплекс-новостройка в Российской Федерации, среднеэтажные дома», 1 место
- ЖК «Босфор» – «Лучший жилой комплекс-новостройка в Российской Федерации, дома повышенной этажности», 2 место
- ЖК «Белые Росы» – «Лучший жилой комплекс-новостройка в Краснодарском крае», 1 место
- МКР «Родные Просторы» – «Лучший жилой комплекс-новостройка в Краснодаре», 1 место
- ЖК «Стрижи» – «Лучший жилой комплекс-новостройка в Краснодаре, доступное жилье», 3 место
- ЖК «Патрики» – серебро в номинации «Лучший мастер-план дворового пространства».
- ЖК «Цветной бульвар» – серебро в номинации «Лучшая пешеходная улица от застройщика внутри жилого комплекса».
- Мкр «Родные Просторы» – диплом третьей степени в номинации «Лучшая дог-френдли среда от застройщика».

Настоящие итоги данного проекта невозможно показать только в цифрах – их надо прочувствовать. Это эмоции и счастье наших клиентов, которые остались в фото- и видеотчетах, отзывах на геосервисах.

Хотите прочувствовать на уровне ДНК? Купите квартиру в ТОЧНО и откроете мир жизни там, где есть все

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы решили построить концепцию данного проекта вокруг клиентов, основанную на живом и теплом общении. В мире технологий и автоматизации, истинная сила бизнеса заключается в человеческих связях — общение, это стало роскошью сегодняшнего дня...понимание и доверие создают основу для успешного сотрудничества и процветания. Мы точно поняли, что нашим клиентам мы хотим дарить эту роскошь каждый день и сделать это стилем нашей работы.

Очевидное доказательство – это чувства и отзывы наших клиентов, а также награды, которые сами за себя говорят. Инновационность нашего проекта – это живое общение, которое стало для нас и наших клиентов стилем жизни.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Ровнягина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктория
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы