

ЧТО ДЕЛАТЬ, КОГДА ТЫ ДОСТИГ ПРЕДЕЛА ВОЗМОЖНОСТЕЙ?

2025

Вера серёжина

Руководитель направления
клиентского опыта

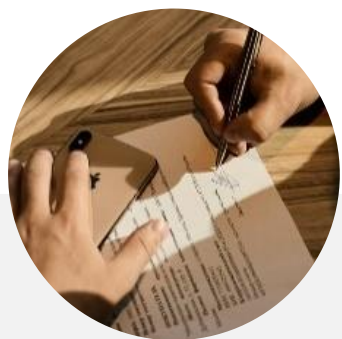
RBI THE ART
OF REAL ESTATE

RBI

НЕ ТОЛЬКО АРХИТЕКТУРА

Наша миссия —
делать мир лучше и людей
счастливее

NPS НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ПУТИ КЛИЕНТА



Покупка

89%



Ожидание

79%



Заселение

79%



Ремонт

62%

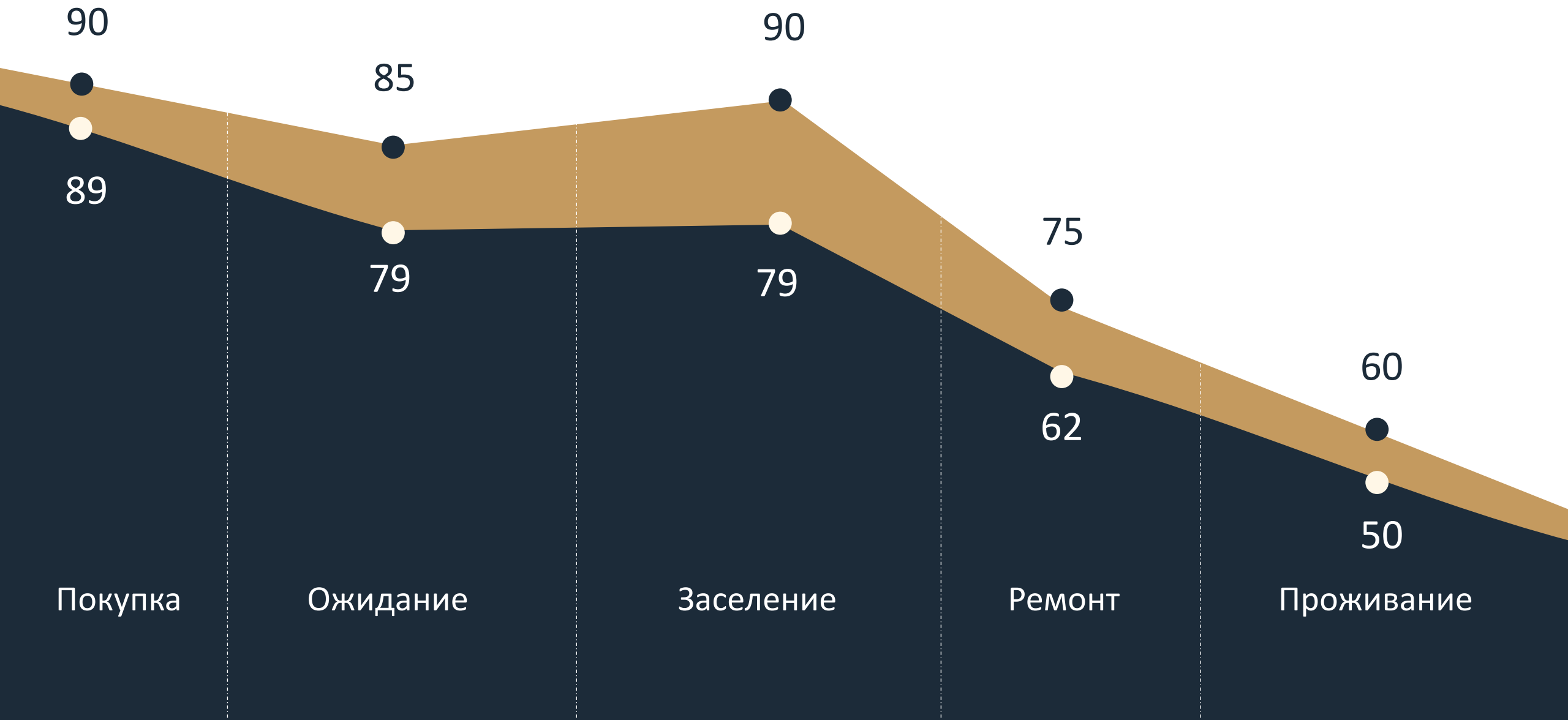


Проживание

50%

КРІ и факт

Факт
Цель 2025



Покупка

0

детракторов

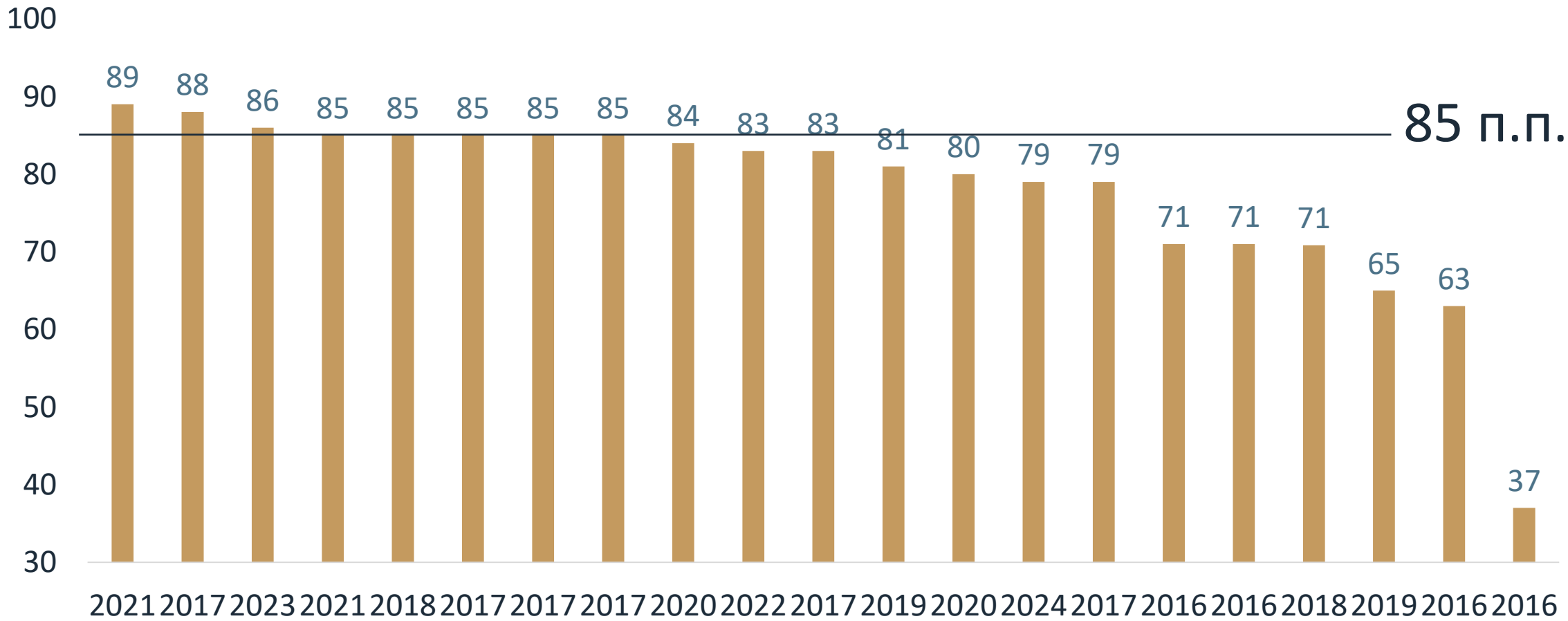
10%

нейтралы

93 п.п.

наш рекорд

Ожидание



Заселение

НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ



- Передача ключей проходит в специально оборудованных офисах повышенной комфортности
- Чёткий план передачи, состоящий из 12 последовательных шагов
- Отсутствие очередей – не более 4-х клиентов в час
- Легкие закуски и напитки во время передачи
- Экскурсия по проекту

ЗОНА РОСТА



- Формирование графиков передачи не менее, чем за 2 месяца до старта
- Гибкость в выборе даты приемки
- Возможность доступа в квартиру для замеров до передачи

КТО ВЛИЯЕТ



- Строители
- Клиентская служба
- Управляющая компания

Без права на ошибку

90%

Приёмка после
1 посещения

NPS

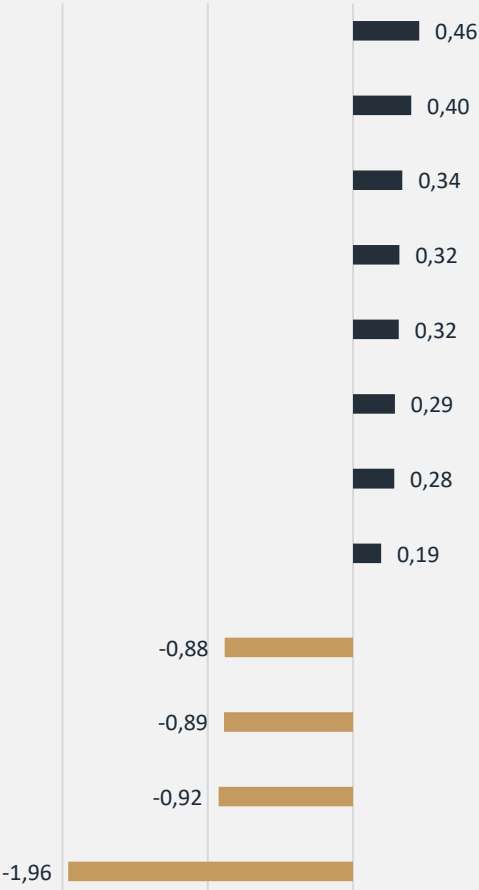
81%

Приёмка после 2
посещения

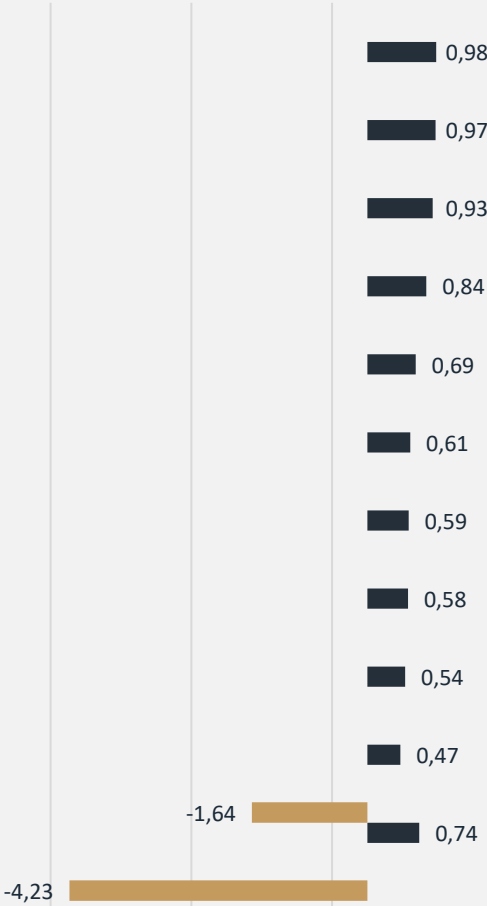


Факторы, влияющие на NPS

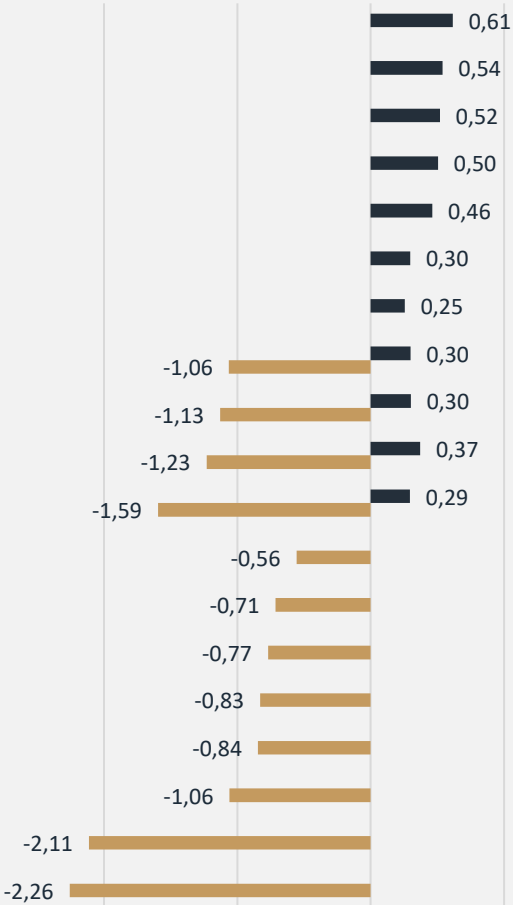
ПОКУПКА



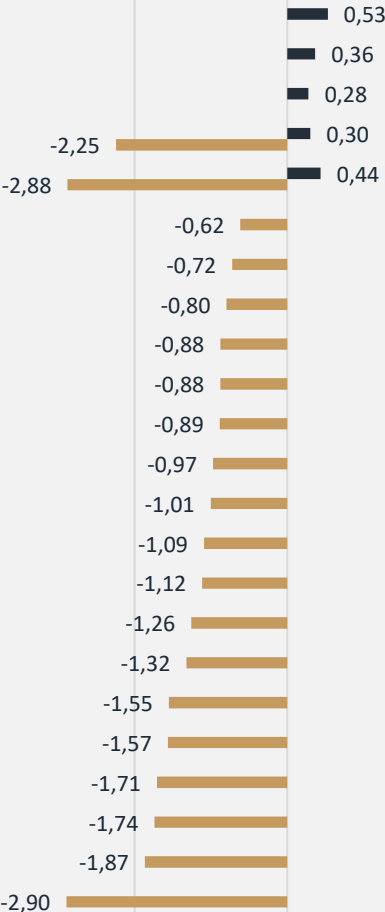
ОЖИДАНИЕ



ЗАСЕЛЕНИЕ



РЕМОНТ



Самые сложные: Ремонт и Проживание

Проведение ремонтных работ



Проживание более 5 лет



Маршалы NPS

Было



Стало



Ремонт ПО СРАВНЕНИЮ С ЗАСЕЛЕНИЕМ

По 5 п.п.

- Эмоция
- Гарантийные случаи
- Пробелы в коммуникации: обещали больше, не та картинка и т.д.

Итого: 70 п.п.

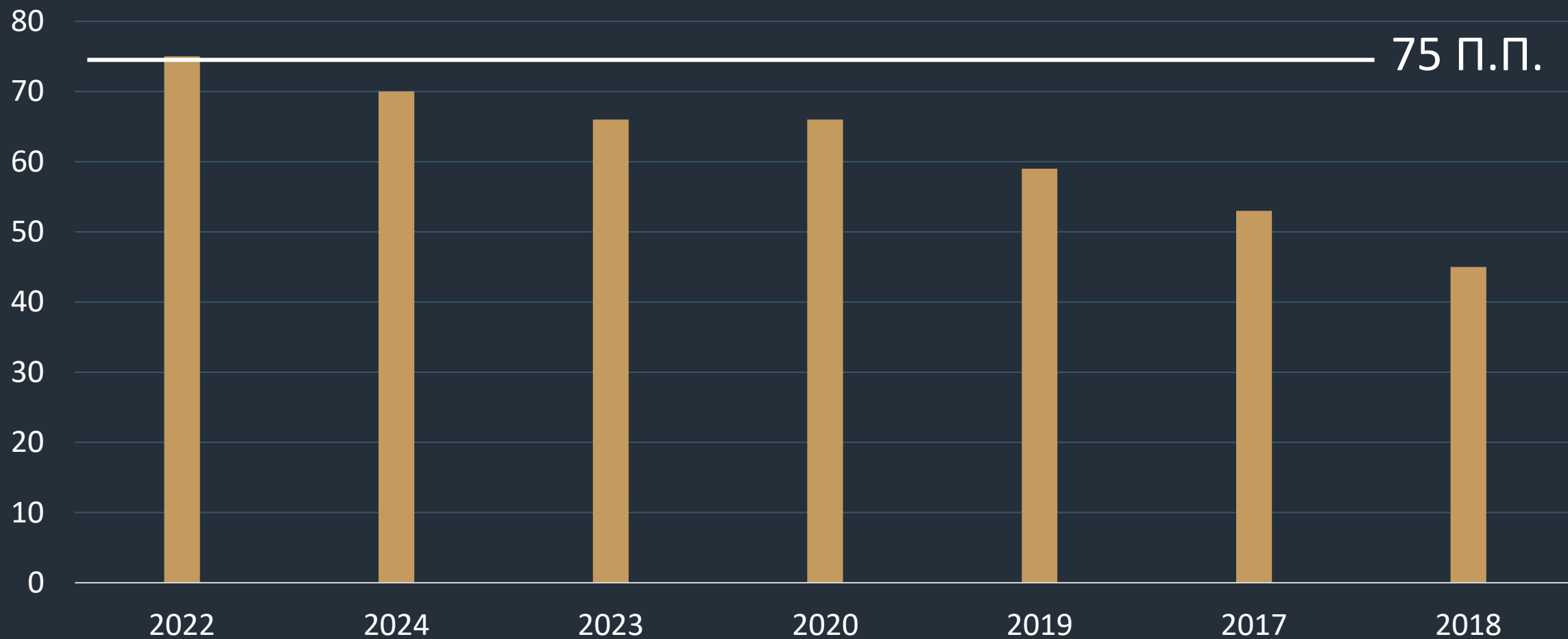
Проживание ПО СРАВНЕНИЮ С РЕМОНТОМ

По 5 п.п.

- Старение дома
- Смена управляющих
- Внутренние конфликты

Итого: 60 п.п.

РЕМОHT



РЕМОНТ

Число
гарантийных случаев



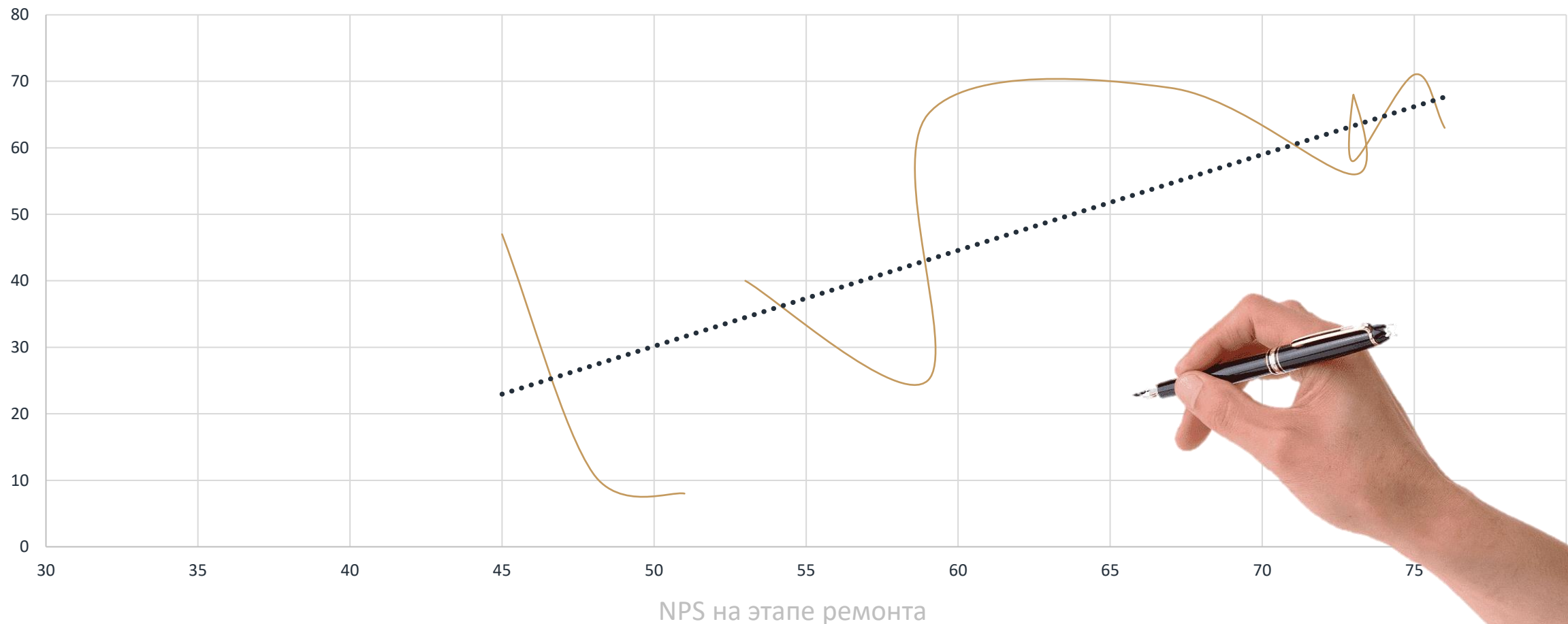
Готовность УК управлять
комплексом



ОТ ЧЕГО БУДЕТ ЗАВИСЕТЬ NPS НА этапе Проживания?

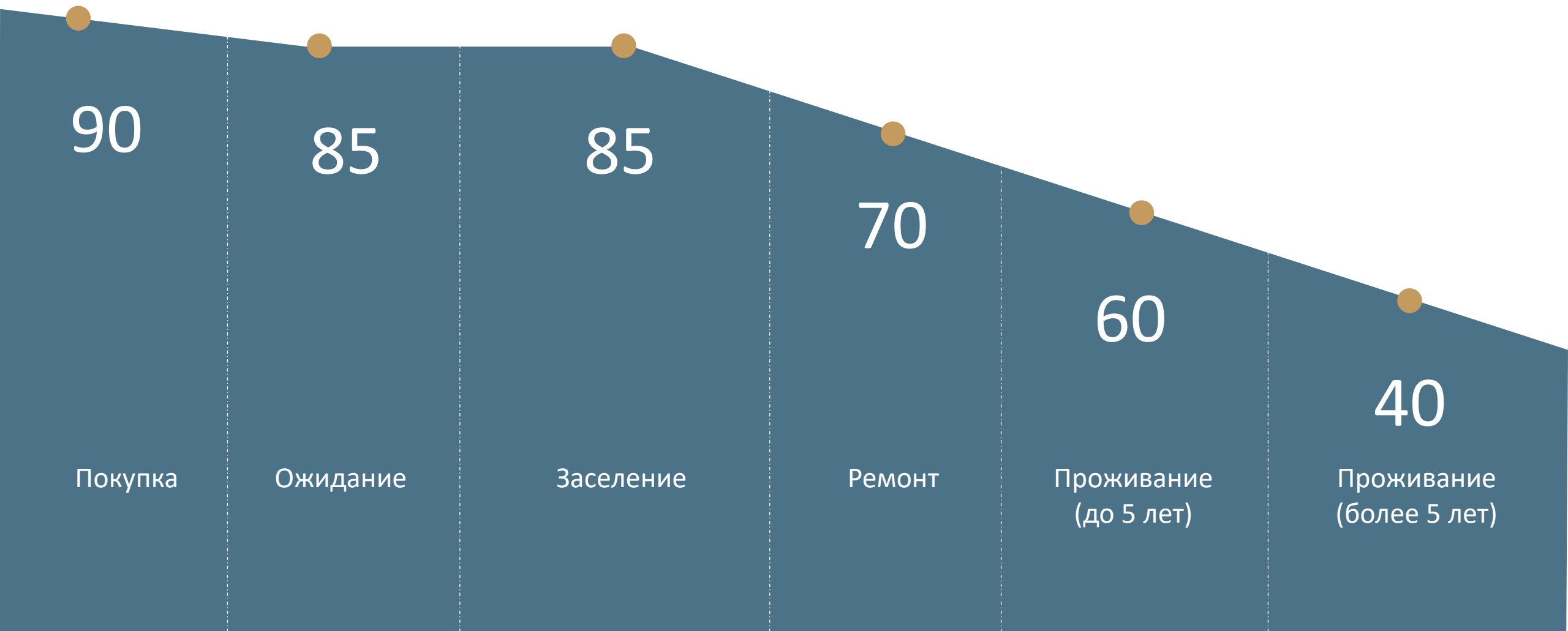
КОРРЕЛЯЦИЯ 0,73

NPS на этапе проживания



оптимальная кривая

Как мы видим сейчас



Сила бренда RBI

Что говорят о нас клиенты

RBI, опять же, застройщик очень надежный, крупный, поэтому у меня как-то... За этот объект у меня тревоги почему-то гораздо меньше, чем за все предыдущие.

«RBI, опять же, застройщик очень надежный, крупный, поэтому у меня как-то... За этот объект у меня тревоги почему-то гораздо меньше, чем за все предыдущие.

«RBI всегда себя хорошо ведет»

«RBI по сервису №1»

RBI идеальный застройщик, и Ольга «вот верит», что придет – и все будет идеально. Кажется, что перфекционизм, который есть в самом основателе RBI Эдуарде Тиктинском, передается всей компании. Худшее – если разочаруешься в самом застройщике, которого считает №1 в премиальном сегменте.»

А так, в остальном, говорю, RBI, молодцы. То есть, есть с чем сравнить. Я могу сказать, что пока лучшие.

Один чувак знакомый тоже есть, он сейчас занимается недвижимостью. И они такие говорят: «О, Мир от RBI - это вообще супер, это прям классно». И я такой: «О, это приятно слышать».

Новые вызовы

- Высокие ожидания клиентов
- Скорость распространения информации
- Черные лебеди



Наши действия

- Изучение потребностей клиентов на каждом этапе (новые сервисы и инструменты)
- NPS- единая цель для всех
- Создание WOW Сервиса. Мы проявляем заботу как новый вид искусства. Мы помогаем нашим клиентам получать удовольствие от такого процесса как приобретение недвижимости на новом, более высоком уровне
- Модель сервиса основана на пяти сервисных обещаниях, одно из которых формулируется «от сердца к сердцу»
- Сервисная концепция на этапе Проживание
- Не стоим на месте



RBI THE ART
OF REAL ESTATE