



Клиентский сервис от застройщика к управляющей организации



Зачем застройщику непрофильный бизнес ?

Репутация дороже денег ?



Клиентская статистика



расскажет 4-6 людям

1 довольный клиент



расскажет 9-15 людям

1 недовольный клиент



Клиентский сервис от застройщика к управляющей организации



Клиентоцентричность

Страхи и опасения

- отсутствие информации
- быть обманутым

NO INFORMATION

Базовые потребности & Возвышенные стремления

Добрососедство / досуг / времяпрепровождение

- организация спортивных и культурных мероприятий, конкурсов и выставок, дворовых праздников и мастер-классов
- общественные пространства для всех возрастных групп – лаунж-зоны, воркаут и фитнес, соседские центры и коворкинги, игровые детские комнаты
- бесплатная аренда самокатов, велосипедов и игрового оборудования
- предоставление игровых пространств для семейных праздников
- создание арт-пространства, привлекайте для этого жителей и их детей
- вовлечение жителей в процессы – проводите личные встречи, покажите и представляйте всех сотрудников

Решения и инструменты

- гипероткрытость (app, push, соцсети, чат-боты, формы обратной связи)
- прозрачность и честность
- работа на упреждение и предупреждение
- оперативная связь
- on-line отчетность
- инструкции, памятки, FAQ, примеры
- обучение и воспитание будущего собственника
- быть всегда рядом



Клиентский сервис от застройщика к управляющей организации



Дополнительные бесплатные сервисы

- охрана
- консьерж - сервис
- увеличенная частота уборки
- бесплатный сервис ремонта и обслуживания внутриквартирного оборудования

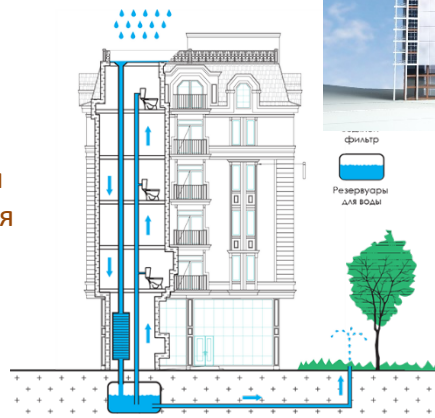
Платные сервисы

- уборка квартир
- стирка и глажка, полив домашних растений
- выгул домашних питомцев
- услуги няни, аниматоров

Ответственное потребление

Экология и энергосбережение

- организация и популяризация раздельного сбора мусора с глубокой сортировкой
- использование возобновляемых ресурсов в виде солнечной энергии для мест общего пользования, дождевой воды для полива и технических нужд
- использование пресс-компактора для организации мобильного прессования мусора



фильтр
Резервуары для воды



Клиентский сервис от застройщика к управляющей организации

Советы.

- Позовите людей, которые будут обслуживать ваш жилой комплекс или просто эксперта в управлении недвижимостью. Составьте с их помощью техническое задание и выслушайте пожелания.
- Спрашивайте советов при выборе материалов и оборудования. Есть шанс узнать много нового, избежать ошибок.
- Читайте на регулярной основе домовые чаты. Не только свои, но и чужие.
- Следите за отзывками и метриками, включайте в бюджет и уделяйте время управлению деловой репутацией.
- Передавайте инструкцию управляющей организации по обслуживанию инженерных систем и общедомового оборудования с регламентами обслуживания, сетками ТО, ППР, с рекомендованным перечнем специализированных организаций по обслуживанию. Передавайте управляющей организации минимальный запас расходных материалов, запасных частей, спецификаций и RAL и пр.
- Делайте всё, чтобы соседи становились друзьями
- Только объективное ценообразование сервиса и обоснование стоимости владения жильём позволит выстроить профессиональный сервис, когда не нужно говорить, что мы работаем так как работаем, потому, что вы столько платите.