

NPS на этапе эксплуатации



Елена Семенихина
заместитель директора
департамента девелопмента,
эксперт по эксплуатации

ГЛОБАЛЬНЫЕ ЭТАПЫ ДЕВЕЛОПЕРСКОГО ЦИКЛА



Поиск и
покупка участка



Проектирование
и получение
исходно-
разрешительной
документации



Строительство



Передача в
эксплуатацию

3-4 года

50+ лет

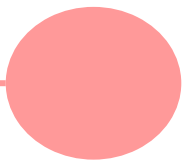
Участок Стройка

Проект,
ИРД

Эксплуатация

Время

Стройка.
Продажи.
Клиент
мечтает о
квартире

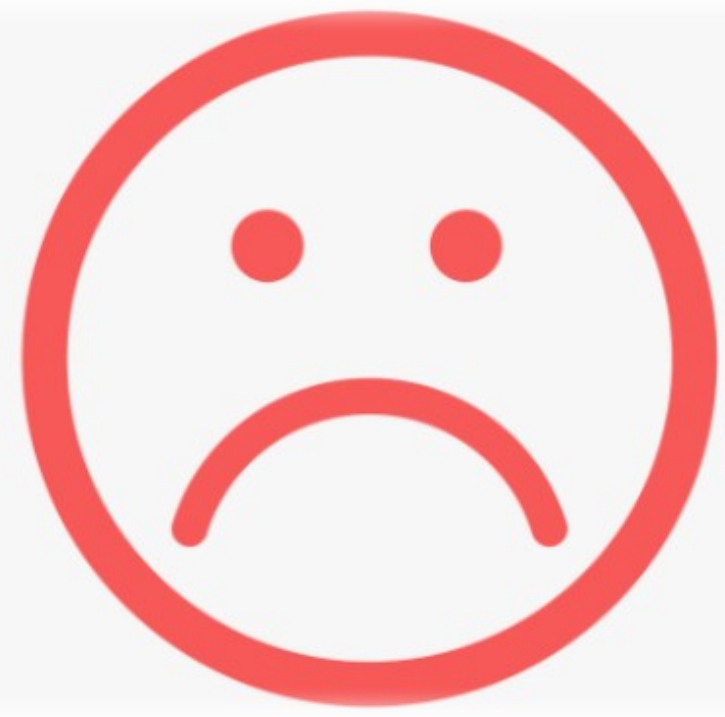


Эксплуатация.
Период, когда клиент непосредственно **КАСАЕТСЯ, ПОЛЬЗУЕТСЯ**
девелоперским продуктом



NPS (Net Promouter Score) – индекс потребительской

ЛОЯЛЬНОСТИ



Методика NPS

* Значения NPS могут быть от -100% (все респонденты – критики) до +100% (все респонденты – промоутеры). Задаем единственный вопрос: «Насколько вы готовы рекомендовать компанию знакомым по 10-балльной шкале?».

$$\text{NPS} \equiv \frac{\text{😊} - \text{☹}}{\text{😊} + \text{😐} + \text{☹}} \times 100$$

😊 оценки 8,9,10 😐 оценка 7 ☹ Оценки 1,2,3,4,5,6

Пример подсчета

Промоутеры (оценки 8,9,10) – 115 человек

Нейтралы (оценка 7) – 8 человек

Критики (оценки 1,2,3,4,5,6) – 95 человек

Всего респондентов – 215 человек

$$\text{NPS} = (115 - 95) / 215 = 0,093 * 100\% = 9,3\%$$

В жилом сервисе
любой
положительный NPS
– вариант нормы

NPS коварен

1

Странная постановка вопроса в контексте жилья

2

У клиента нет понятного критерия оценки.

3

«Дядя, я знаю, что у вас сломалось! Автобус!»

Как же использовать сакральное знание об уровне NPS в вашем ЖК?

1

Анализируем **динамику** NPS.

2

Чтобы динамика была положительная, придется хорошенько потрудиться. И поможет нам в этом **лучший друг NPS**.

Индекс CSI* – лучший друг NPS

*Customer Satisfaction Index – индекс **удовлетворенности** клиентов услугами/товарами

Методика CSI – простое среднее арифметическое

«Оцените по 10 балльной шкале, насколько вы удовлетворены:

- Клинингом/охраной/...»

Лайфхак: дайте текстовые поля после каждой оценки. Там – клад.

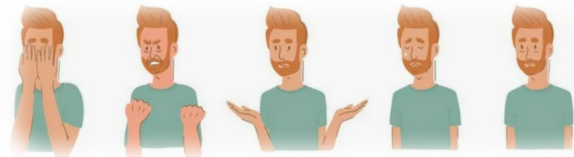
Даты опроса: 03.11.2023- 14.12.2023. Шкала оценок: 10-балльная

	ЖК №1						
	ноя.23	ноя.22	мар.22	ноя.21	Динамика за год в баллах	Динамика за весь период наблюд-ия	Динамика за год в %
КАНАЛ - ИНТЕРНЕТ ОПРОС							
Усредненная оценка работы УК на объекте по 10-балльной шкале	7,10	6,43	4,53	4,16	0,67	2,94	6,7%
Вопрос	Оценка жителей	Оценка жителей	Оценка жителей	Оценка жителей			
Количество респондентов	60	72	73	70			
Оцените уровень комфорта проживания в ЖК	6,82	5,66	4,00	3,21	1,15	3,60	11,5%
Оцените качество уборки мест общего пользования (входные группы, коридоры, лестницы, лифтовые холлы, паркинг и т.д.)	6,63	6,31	4,48	4,74	0,32	1,88	3,2%
Как Вы оцениваете качество технической эксплуатации ЖК (работа лифтов, системы вентиляции и т.д.)	7,07	5,67	4,03	3,45	1,40	3,62	14,0%
Платные услуги качество	7,38	-	-	-	-	-	-
Как Вы оцениваете работу с отходами — в том числе уборку мусорокамер и вывоз мусора?	6,64	6,96	5,92	5,77	-0,32	0,87	-3,2%
Как Вы оцениваете благоустройство прилегающей территории ЖК (качество/количество зеленых насаждений, чистоту тротуаров, пешеходных дорожек, состояние мусорных урн)?	6,96	6,61	4,76	3,94	0,35	3,03	3,5%
Как Вы оцениваете работу службы охраны в ЖК?	5,67	5,40	4,20	5,16	0,28	0,51	2,8%
Оцените работу расчетного отдела (качество и своевременность предоставления квитанций)	8,02	7,26	5,02	3,13	0,76	4,89	7,6%
Оцените работу клиентской службы УК.	7,33	6,67	4,32	4,57	0,66	2,77	6,6%
Как Вы оцениваете работу управляющего Вашим домом?	8,47	7,35	4,03	3,47	1,12	5,01	11,2%
Готовы ли вы рекомендовать управляющую компанию "УК" своим знакомым? NPS	-23,0%	-45,0%	-86,6%	-	22,00%	63,57%	63,6%

Action Plan

1

Принимаем неизбежное.



2

Расставляем приоритеты. Собираем рабочие группы. Работаем, ребята (с)



3

Статус-встречи



4

Публикуем для жителей рейтинг задач и планы по ним



5

Обещали – выполняем.



5

Проводим новый опрос. Анализируем результаты и динамику.
Радеемся, празднуем.



Минутка мотивации



СЕРЕБРЯНЫЙ БОР

	2021	2022	2023	Δ
NPS* (ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ)	-78,3%	-27,4%	+9,5%	+36,9 п.п.
СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ CSI ПО 10-БАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ	4,16	6,72	7,79	+16%
КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ	70	90	142	+58%

+87,8% за 2 года



Лайфхак: привяжите мотивацию ключевых сотрудников к нужной вам динамике NPS и CSI



Спасибо за внимание
<https://kortros.ru/>