

Самолет.
Комьюнити



Соединяем лучшее для комфортной жизни

Управление индексом
лояльности потребителя



Самолет Комьюнити – дружелюбная и добрососедская атмосфера для каждого.

Жители – в центре внимания

Условия для долгосрочных отношений

Стремимся сделать людей счастливыми



Увеличение количества и качества связей в жилом комплексе повышает уровень доверия, удовлетворенности и счастья, что является одним из ключевых факторов, влияющих на рост NPS жилого комплекса и повторные продажи.



Управляем собственными проектами и фондом партнеров по всей России



Фонд в управлении

7,19 млн м²

МКД в управлении

Фонд партнеров

1,84 млн м²

123 МКД в управлении



NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс потребительской лояльности; индекс определения приверженности потребителей компании (индекс готовности рекомендовать)

Вопрос NPS УК

«Оцените работу Управляющей компании в октябре* (*меняем на актуальный месяц каждый отчетный период) от 0 до 10, рекомендуя нас. Где 0-точно не буду рекомендовать, а 10 – точно буду.»

Оценка 9-10 «Поясните коротко, что именно Вам нравится в работе УК?»

Оценка 7-8 «Поясните коротко, что Вам не нравится в работе УК?»

Оценка 0-6 «Поясните коротко, что именно Вас не устраивает в работе УК?»

Вопрос NPS ЖК

«Оцените по 10-ти бальной шкале качество жизни в Вашем Жилом комплексе, рекомендуя ЖК? Где 0-точно не буду рекомендовать ЖК, а 10 – точно буду рекомендовать»

Оценка 9-10 «Поясните коротко, что именно Вам нравится в вашем ЖК?»

Оценка 7-8 «Поясните коротко, что Вам не нравится в вашем ЖК?»

Оценка 0-6 «Поясните коротко, что именно Вас не устраивает в вашем ЖК?»

Шкала оценок

0-6 баллов — критики (детракторы). Это те самые люди, которые оставляют о вас самые гневные отзывы.

7-8 баллов — нейтралы. Говорят, что безразличие хуже ненависти — это как раз тот случай. Эти люди относятся к вам нормально в данный момент, но как только Вы не сможете удовлетворить их запросы, они станут критиками.

9-10 баллов — промоутеры. Это ваши давние почитатели, можно сказать, внештатные маркетологи вашего ЖК. С ними проще выйти на контакт, они часто оставляют положительные отзывы и отвечают за то самое сарафанное радио, которое работает на вас.



Как увеличить индекс NPS

Налаживаем отношения с критиками

Готовы продолжать работу с вами, если примете их жалобы и поработаете над ними.
Устанавливаем контакт - Узнаем причину разочарования - Действуем по ситуации.

Если покажете жителю свою заинтересованность в решении его проблемы, с большой вероятностью он может превратиться в промоутера.

Ищем подход к нейтралам

Часто не реагируют на приглашение к диалогу. Острой проблемы нет, иначе бы они поставили вам оценку ниже.

Благодарим промоутеров

Лучшие друзья: работают на ваш имидж и показывают ваши сильные стороны. Собственные преимущества могут стать вашей главной фишкой.



Открытость

Референдумы управляющих, программа “Открытый диалог” с жителями, публичные данные по NPS жителям, экскурсии в технические помещения, цифровой клининг

• NPS

35%

индекс потребительской лояльности в нашем жилом комплексе за январь



Сервис

Гостиничные стандарты.
Удобное и комфортное приложение Самолет Плюс УК.
Консьерж-сервис в ЖК бизнес-класса, дополнительные услуги для комфортного переезда при заселении

Как дать доступ к приложению «Самолет Плюс УК»



Забота

Финансовая и информационная поддержка локальных сообществ, развитие ESG направления
Создание dog-friendly среды

• Наши соседи

Екатерина,
кастомайзер

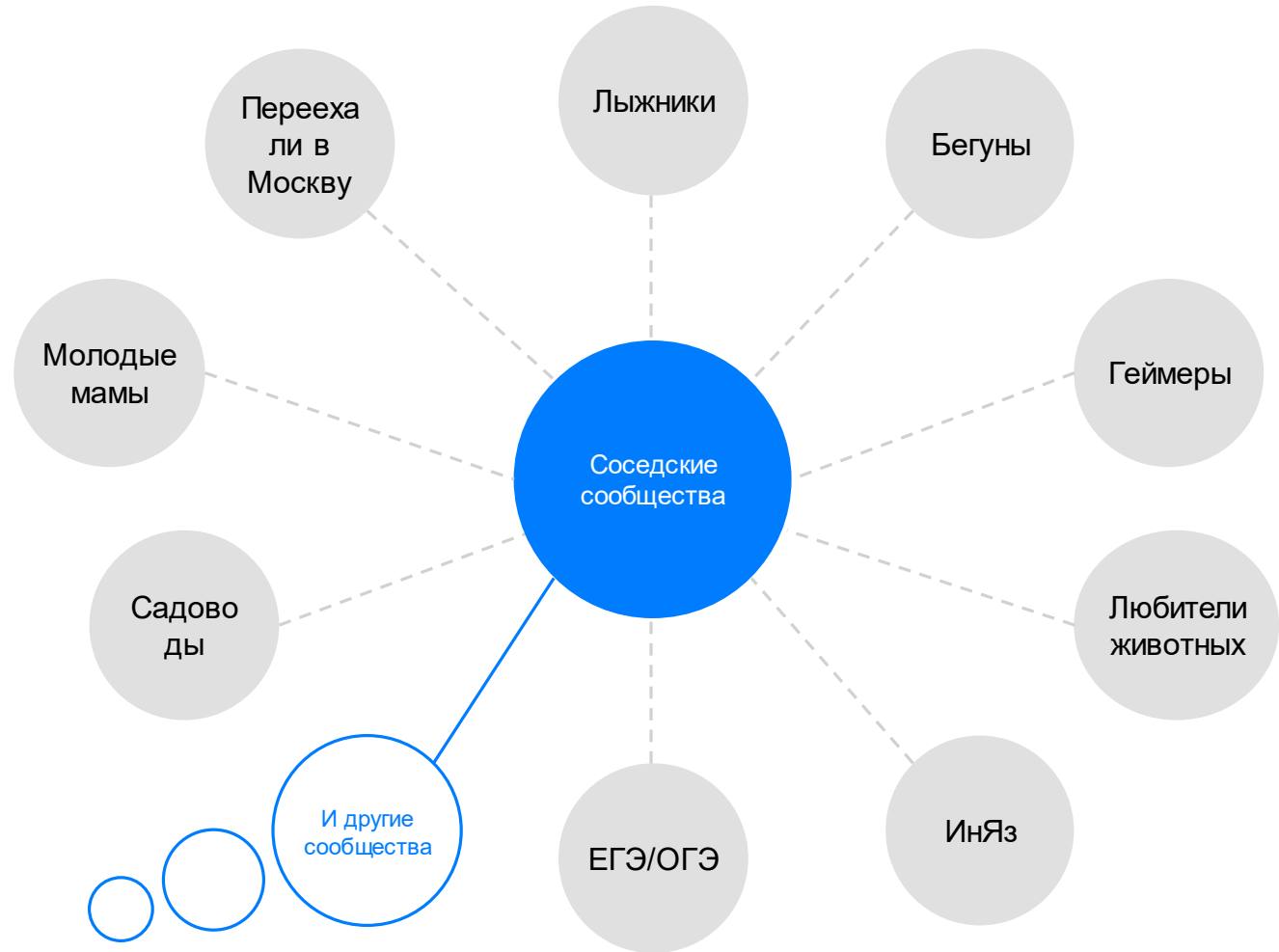


Сообщества Самолет – платформы для обмена опытом, знаниями и идеями

Создаем условия, чтобы люди познакомились друг с другом и принимали осознанное участие в развитии своих ЖК.

Соседские сообщества внутри ЖК служат объединяющим фактором.

Повышаем лояльность участников через всестороннюю поддержку в развитии их сообществ.





Мероприятия для укрепления связей между жителями района и развития местных сообществ

Использование опыта Community University, PKM, Gemeente Utrecht

Организация пространств для активностей, проекты улучшения городской среды

Поддержка местных предприятий, помощь в развитии их бизнеса

Поддержка местного сообщества жителей системой грантов и финансированием идей





Помощь нуждающимся, поддержка образования и культуры

Детские и семейные праздники, спортивные мероприятия со звездами спорта

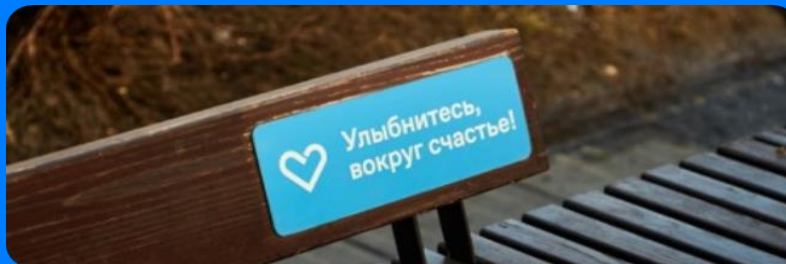
Создание традиции ЖК: кинопоказы под открытым небом, театральные представления

Соседские ярмарки, национальные праздники, фестивали еды

Бесплатный спортивный инвентарь в каждом клиентском офисе



Поддерживаем инициативы по
улучшению качества жизни



Развиваем отдельный сбор отходов:
автомобильные шины, одежда,
пластик и алюминий, батарейки



Возможность жителям оплачивать
любые услуги экобаллами



Забота о питомцах жителей

Прозрачность управления,
открытость компании

Работаем с благотворительными фондами:
Второе дыхание, Спасибо, Добрый Город Петербург,
Старшие Братья Старшие Сёстры, Журавлики



Итоги работы по управлению индексом лояльности.

Проекты и результаты

Мы провели первые крупные фестивали Самолет, на которые пришло

9 660 жителей

4

масштабных фестивалей в МСК

8

фестивалей и мастер-классов в СПб

67 кинопоказов мы провели под открытым небом в 18 ЖК в двух городах

6 169

жителей посмотрели с нами
8040 часов киноленты

1 298

продали кинонаборов

2 586

жителей посетили и поучаствовали в 24 интерактивных и иммерсивных спектаклях от Театра Села

345

спортивных тренировок
4980 жителей пробежали 5 976 км — это как от Москвы до Чукотки

2 702

жителя поиграли в 386 настольных игр за год

Пространства для сообществ

- 7 774 человека за прошлый год посетили СЦ в Спутнике
- 35 праздников жители провели в СЦ Спутника
- 18 помещений забронировали под новые соседские центры и коворкинги
- Разработали дизайн-проект первого коворкинга Самолета



CSI Добрососедство

76%

Москва

61%

Санкт-Петербург

Мероприятия

448

Количество

21 263

Участники

Сообщества

278

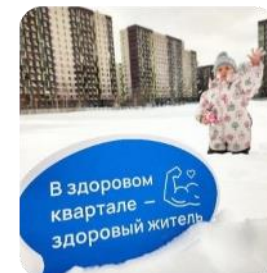
Количество

695 009

Участники

Вовлеченность

17%



Ведем каналы в Telegram
для жителей каждого ЖК



Поддерживаем службу
клиентского сервиса
в офисах с 9:00 до 21:00



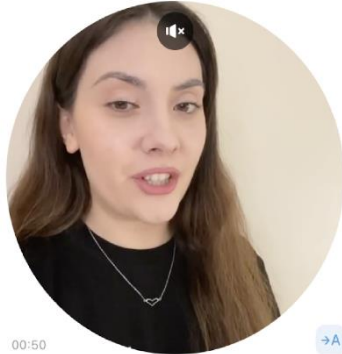
Поддерживаем связь
с жителями 24/7
в мобильном приложении
Самолет Плюс УК



Более 60% наших рубрик мы направили на прямую коммуникацию с жителями

- интервью и истории жителей
- знакомство с работой менеджеров клиентского офиса
- рассказы о питомцах соседей
- опросы и голосования
- ответы на вопросы жителей

Новости ЖК Алхимово 17.02.23



#офис_на_связи

10 700
просмотры

00:50 →А

Разыскивается самый стильный питомец

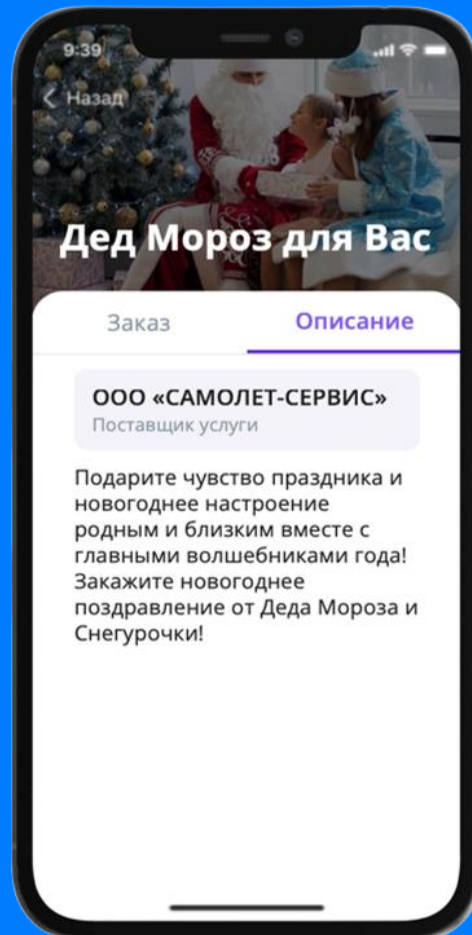
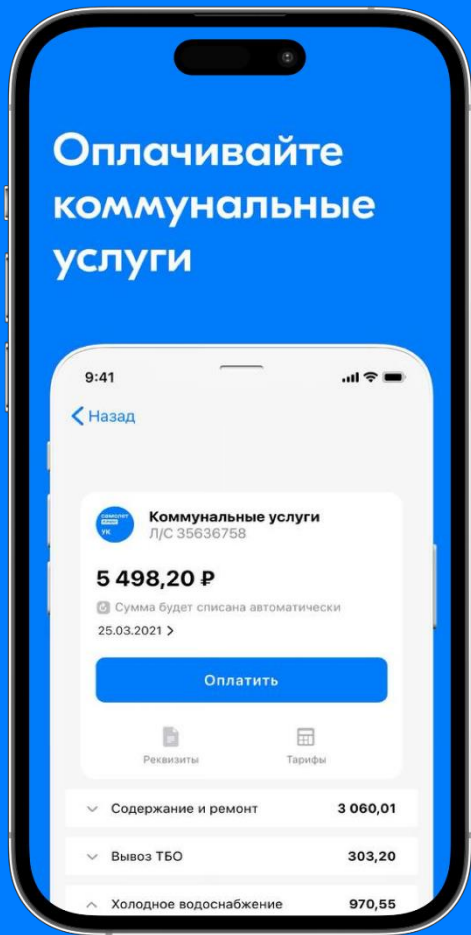


#спецпроект

46
репостов

4 680
просмотров

AlphaPet самолет



Приложение Самолет Плюс УК

Оплата ЖКУ, заявки, платные сервисы УК и партнеров, парковки, доступ к камерам видеонаблюдения, афиша мероприятий сообществ, доска и др.

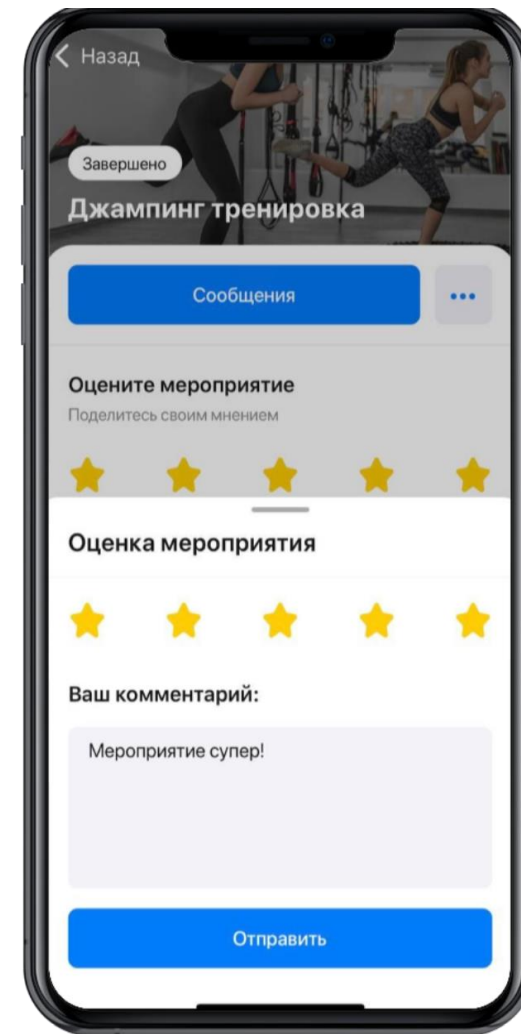
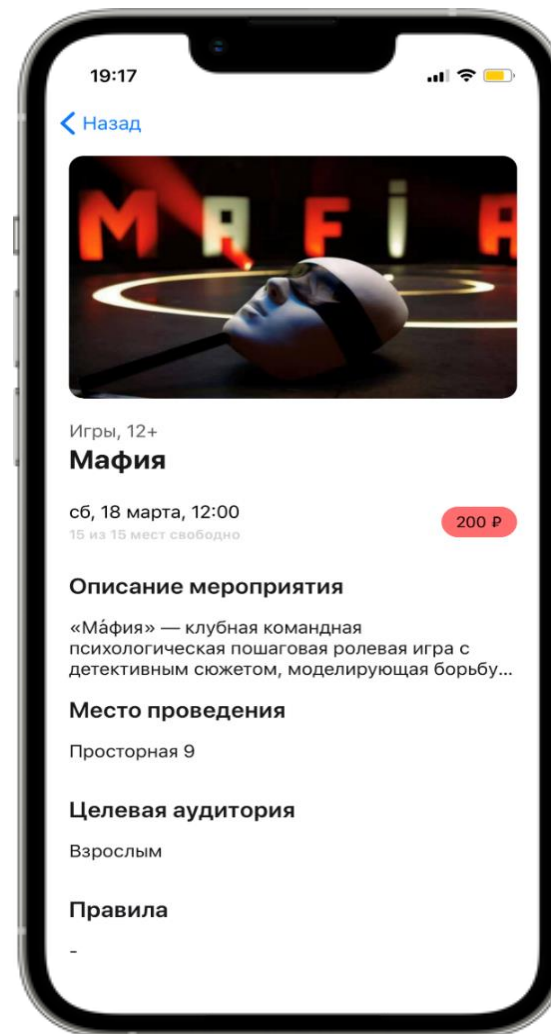
ЕДС

Контроль работы инженерных систем и сотрудников, прием заявок как от жителей и оборудования. Оптимизация расходов. Предотвращение аварийные ситуации при помощи ИИ с использованием предиктивной аналитики.

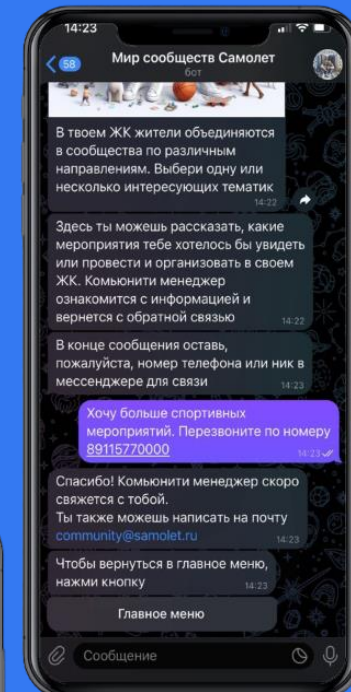
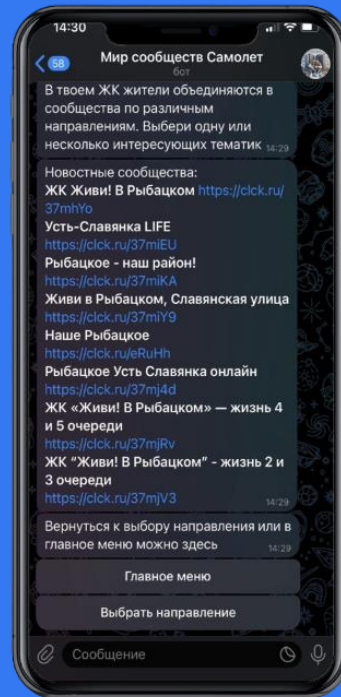
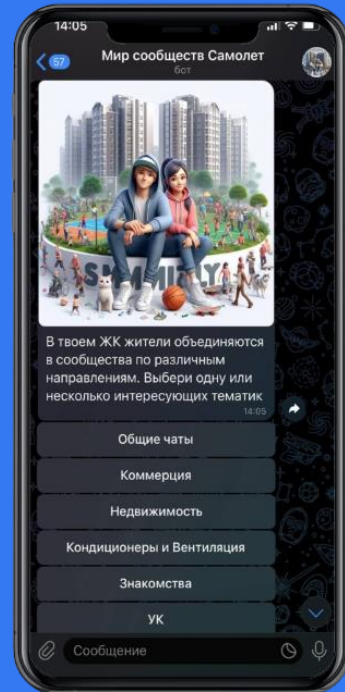
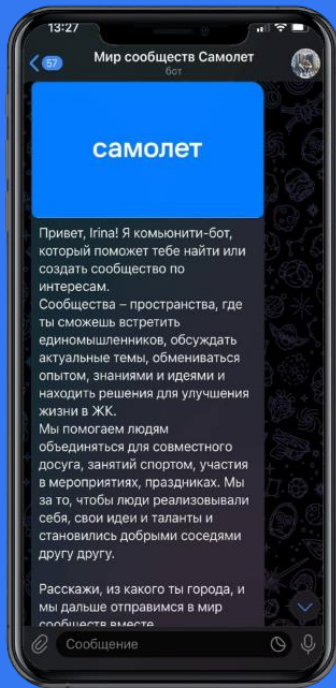
Сайт с фотоотчетами с мероприятий

Афиша мероприятий

- Запись на мероприятия в ЖК
- Фильтр мероприятий по датам и другим критериям
- Оплата через приложение
- Возможность записать на мероприятие другого человека
- Просмотр как актуальных, так и прошлых мероприятий, в которых житель принимал участие
- Отмена заявки на участие
- Фильтрация по категориям: новости, опросы, общие собрания и другое
- Программа лояльности от партнеров Самолет
- Запись на мероприятие людей вне контура Самолета
- Жители могут оценить мероприятие по 5-ти бальной шкале



Конструктор навигационного комьюнити-бота



САМОЛЕТ

Площадь в управлении

X2
10,07млн м²

Количество жителей

604 тысячи

Community Building:
участники мероприятий

21 263

Количество
лицевых счетов X2

241 673

Количество
местных сообществ

278

NPS

23+

Площадь коммерческой
недвижимости в
управлении

329 314 м²

Объекты
бизнес-класса

+3

Запуск ЕДС -
доставка аварийного
сигнала

до 5 мин.

Количество
полученных наград

+3

Каналы для связи
с жителями

24