

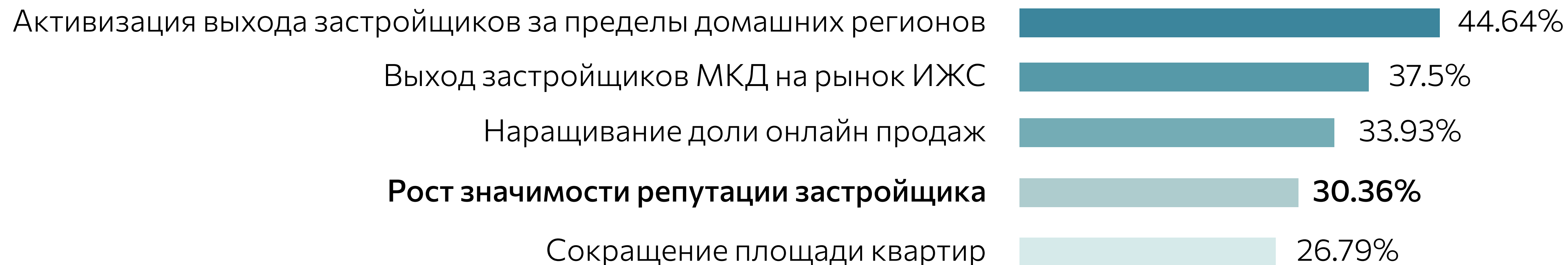
REAL
ESTATE
PROFESSIONALS'
ASSOCIATION

Repa

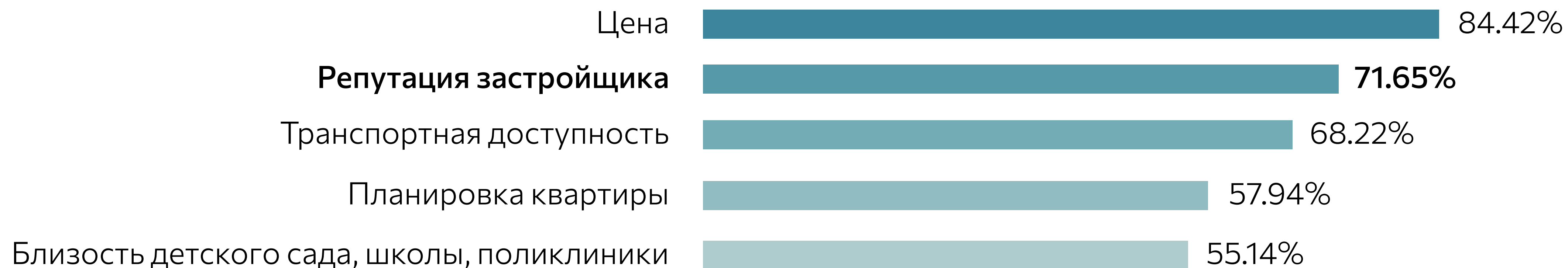
repa-pr.ru

**NPS. Как добиться роста индекса
потребительской лояльности
покупателя новостройки?**

Основные тренды в девелопменте в 2022 году

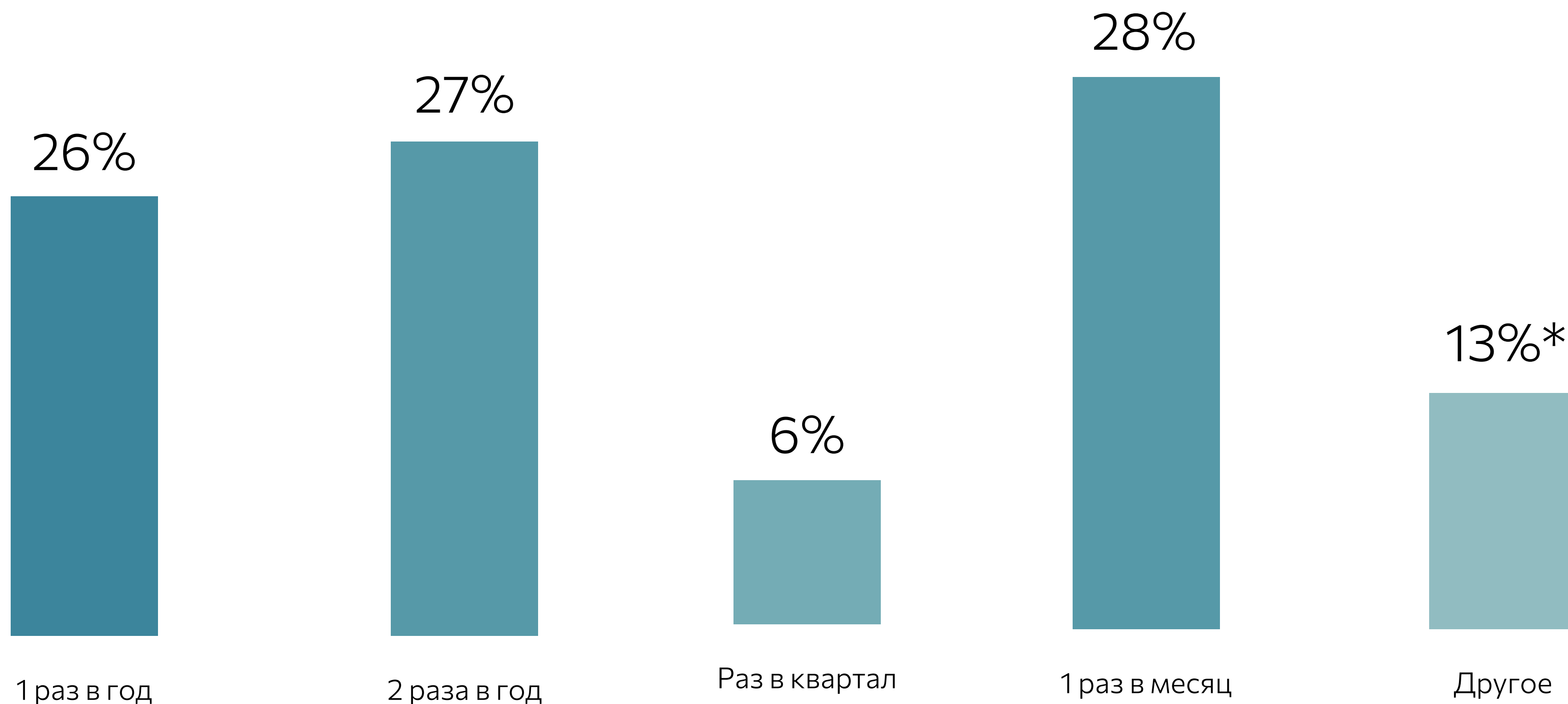


Предпочтения покупателей новостроек, 2022



Ассоциация REPA провела опрос среди застройщиков по теме NPS

КАК ЧАСТО КОМПАНИЯ ИЗМЕРЯЕТ NPS?



*Единожды и раз в 2-3 года.

НА КАКОМ ЭТАПЕ ВАША КОМПАНИЯ ИЗМЕРЯЕТ NPS?

При покупке
квартиры, после
регистрации
договора



52%

При заселении,
после переезда
в новую квартиру



6%

На всех
трех этапах*



42%

* 1 этап - при покупке квартиры, после регистрации договора.

2 этап - при заселении, после переезда в новую квартиру.

3 этап - через полгода - год проживания в квартире.

КАКИЕ КАНАЛЫ СВЯЗИ ВЫ ИСПОЛЬЗУЕТЕ?

19%

E-mail

11%

Опрос на
странице сайта

63%

Звонок клиентам/
голосовой робот

5%

Оффлайн-
терминалы

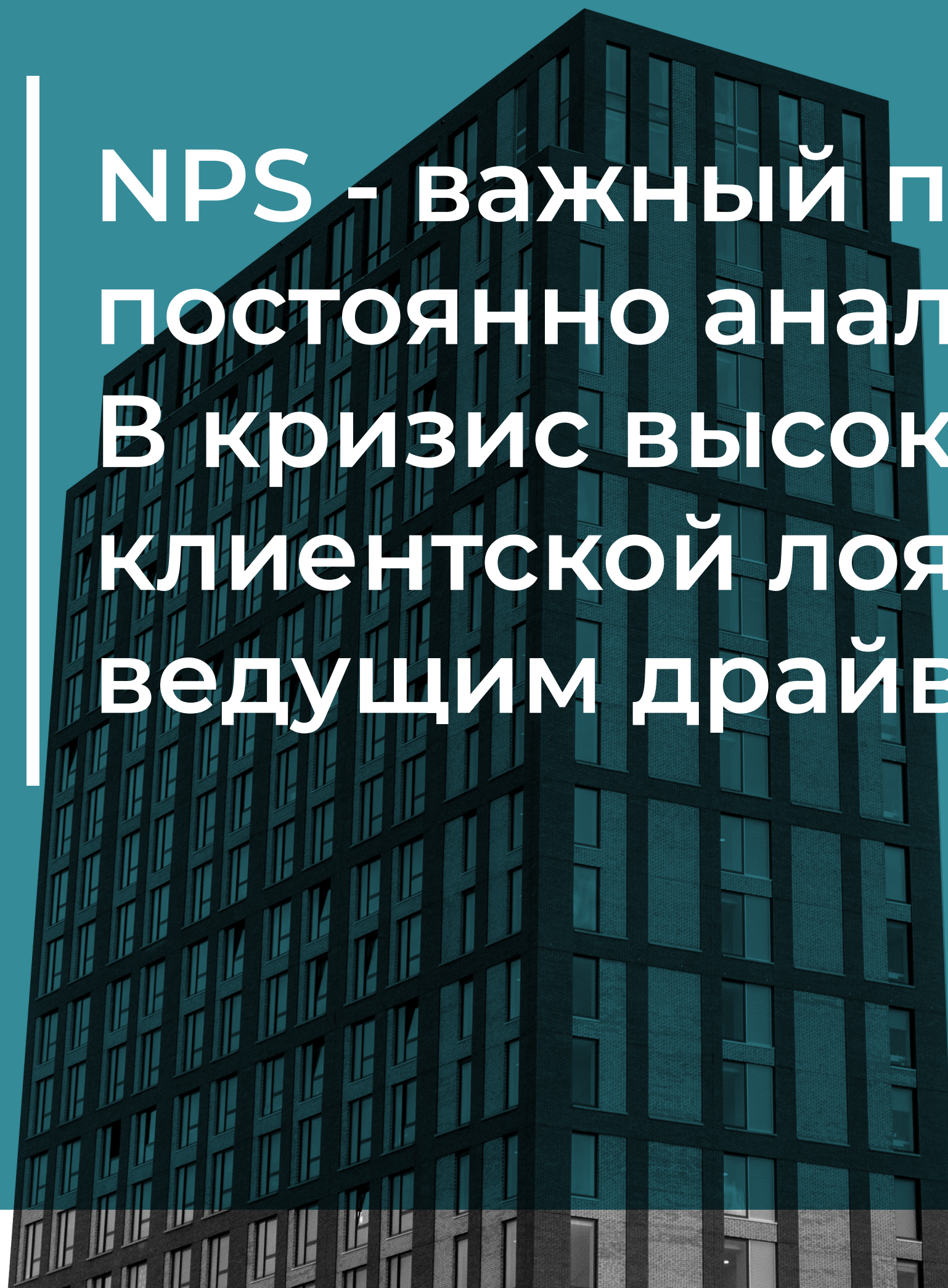
2%

Другое*

* На основе открытых данных:
форумы, чаты, отзывы;
оценивает исследовательское
агентство; через смс.

КАК ВЫ РАБОТАЕТЕ С ПОЛУЧЕННЫМИ ДАННЫМИ?

**Все девелоперы отметили,
что они используют
информацию для
последующей аналитики
и улучшения продукта.**



NPS - важный параметр, который нужно постоянно анализировать застройщикам. В кризис высокие показатели уровня клиентской лояльности могут стать ведущим драйвером продаж.