

СРЕДА ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ДОБРОСОСЕДСТВА И НОВЫЙ ОБРАЗ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

ТЮТЮГИНА ЖАННА

директор службы сервиса
и клиентских отношений
«Голос.Комфорт»

СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ В ЦИФРАХ

ЧЕЛЯБИНСК



ЖК Ньютон



ЖК Подсолнухи



ЖК Александровский



ЖК EVO Park



ЖК Башня Свободы



ЖК Галион



ЖК Аккорд



ЖК Дом на Трубников



ЖК MOTIVE

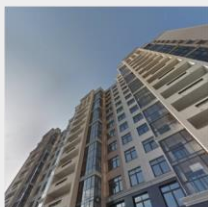


ЖК Святогор

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ



ЖК Приморский квартал



ЖК Московский квартал

ЕКАТЕРИНБУРГ



ЖК Приятие

94

многоквартирных дома
под управлением

31 000

ЛИЦЕВЫХ
СЧЕТОВ

1 820 000 м²

площадь под управлением:
Челябинск
Санкт-Петербург
Екатеринбург

ДОБРО СОСЕД СТВО

ЧЕЛЯБИНСК

Добрососедские клубы

НЬЮТОН
ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС

EVO PARK

Квартальные события

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС
ГАЛИОН



ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС
ПОДСОЛНУХИ



ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС
AKKORD

СВЯТОГОР
ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС

УЛ. ЕРЕВАНСКАЯ
УЛ. ТРУБНИКОВ

Ежемесячный календарь событий

БАШНЯ
СВОБОДЫ

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС
Александровский

ДОБРО СОСЕД СТВО

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

**Ежемесячный календарь событий
Добрососедский клуб**



ЕКАТЕРИНБУРГ

Добрососедский клуб

ПРИТЯЖЕНИЕ

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ



**СОЗДАНИЕ И ВЕДЕНИЕ
АКТИВ-СООБЩЕСТВ**



**КОММУНИКАЦИИ
С ЖИТЕЛЯМИ**



**ПРОВЕДЕНИЕ
СОБЫТИЙ**



**НАПОЛНЕНИЕ
СОСЕДСКИХ ЦЕНТРОВ**



**РАБОТА С
ПАРТНЁРАМИ**



**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ**



HR СТАНДАРТ



СФОРМИРОВАНЫ И РАЗВИВАЮТСЯ АКТИВ-СООБЩЕСТВА



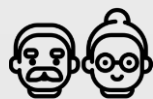
Мамочки

320 чел



Спорт

293 чел



**Хорошо за
пятьдесят**

35 чел



Благо

55 чел



Teenager

10 чел



Эко

61 чел



Food

477 чел



АКТИВ СООБЩЕСТВА

НЬЮТОН
клуб

Мамочки Ньютона

Встреча актив клуба



пр. Героя России Родионова Е.Н., 13, «Ньютон клуб»
778-60-80 newtonclub

НЬЮТОН
клуб

Хорошо за 50

Встреча актив клуба



пр. Героя России Родионова Е.Н., 13, «Ньютон клуб»
778-60-80 newtonclub

НЬЮТОН
клуб

Душа Ньютона

Встреча актив клуба



пр. Героя России Родионова Е.Н., 13, «Ньютон клуб»
778-60-80 newtonclub

НЬЮТОН
клуб

Есо Ньютона

Встреча актив клуба



пр. Героя России Родионова Е.Н., 13, «Ньютон клуб»
778-60-80 newtonclub

НЬЮТОН
клуб

Спорт Ньютона

Встреча актив клуба



пр. Героя России Родионова Е.Н., 13, «Ньютон клуб»
778-60-80 newtonclub

НЬЮТОН
клуб

Благо Ньютона

Встреча актив клуба



пр. Героя России Родионова Е.Н., 13, «Ньютон клуб»
778-60-80 newtonclub

КОММУНИКАЦИЯ С ЖИТЕЛЯМИ



Круглосуточная коммуникация с помощью мобильного приложения

- push-уведомления
- статусы по заявкам
- опросы



Правильная структура чатов Viber, Telegram

- управляющий, директор
- создаем сами
- берем заявки (с комментарием)
- опросы, обсуждения, итоги
- формируем позитивный и рабочий контент



Единый контакт-центр

- не АДС
- скрипты коммуникации с клиентами



Сервисная компания систематически проводит встречи клиентами

- Аренда, прокат
- Спектакли и события

ЕДИНОЕ БИЛЕТНОЕ ПРОСТРАНСТВО
kassy.ru

- Партнерская программа
- Коворкинг
- Организация событий





	Месяц	Год
Мероприятия на площадке клуба	180	2 160
Квартальные события		40
Посещаемость клуба	3 000 чел	36 000 чел

**ОХВАТ КВАРТАЛЬНЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ 40 000 ЧЕЛ**

АФИШИ СОБЫТИЙ

Мамочки Ньютона

Встреча актив-клуба

5 | 03 12:00
МАСТЕР-КЛАСС «ОТКРЫТКА ДЛЯ МАМЫ» ОТ ДИДЖИРАФКИ
 Каждый ребенок своими руками изготовит подарок к январскому дню. 3, 2+ с мамой.

10 | 03 10:00
МЕДИТАЦИЯ «КАЛИ» ВМЕСТЕ С АКТИВНОЙ ЛЕБЕДЕВОЙ
 Основными задачами кали-сеансов являются освобождение ума, познание мыслей и удаление телесных блоков. 3+ лет.

17 | 03 10:00
ЗАВТРАК С ПОЛЬЗОЙ ОТ ПСИХОЛОГА И СЕМЕЙНОГО ТЕРАПЕВТА ХОДОРОВОСКОЙ ПАТАЛИИ
 Почему мы порой «заедаем» свои проблемы, от чего организм умноно реагирует на стрессовые доклады, когда кто становится дурной провинцией. Обо всем этом мы с вами поговорим на нашей встрече.

22 | 03 10:00
ОТКРЫТАЯ ВСТРЕЧА С ВРАЧАМИ МЕД. ЦЕНТРА «АМАЭ» ОТ ДЕТСКОГО САДА «КОШЕРИ»
 Специалисты расскажут о профилактике простудных заболеваний в холодное время и не только. Как укрепить иммунитет малышей. Ответит на вопросы мамочек. Встреча без даты!

ЭТО ВАШИ СОСЕДИ? Семейные Окулисты.
 Мама Вера - знает все о красоте: делает прически и укладку. Старшая дочь - ходит в школу, а младшая - в садик.

пр-т Героя России Родионова Е. Н., 13
 ☎ 778-60-80 newtonclub

БЕСПЛАТНО! НЕОБХОДИМА ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ

6 ЯНВАРЯ (ПТ)
МАСТЕР-КЛАСС «РОЖДЕСТВЕНСКАЯ СВЕЧКА» ВМЕСТЕ С АСТРОЛОГОМ, НУМЕРОЛОГОМ И ПСИХОЛОГОМ БУЛАШОВОЙ МАРИИ
 Ты бы была счастлива, если бы встречалась на каждом шагу? Мы выросли, перестали верить во много не, но иногда так и ждешь чуда. На мастер-классе, посвященном январю 2023 года, мы проведем парочку чаров и попытаемся в душе и создании волшебную силу во всем своем сердце. Мамочка вместе с детьми

22 ЯНВАРЯ (ВСК)
ДЕНЬ, ПОСВЯЩЕННЫЙ ПРИЯЧНОМУ ЧЕЛОВЕЧКУ «GINGERBREAD MAN» ОТ ЦЕНТРА РАЗВИТИЯ ДЕТЕЙ «КОС»
 На завтрак мы: - украсим кексы пожеланиями доброты! так - сделаем забавные человечки своими руками - сделаем трафаретный домик и разукрасим его! Будет много вкусняшек, улыбок и доброты! Приглашаем от 3 до 6 лет

29 ЯНВАРЯ (ВСК)
ТРЕНИРОВКА ПО ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ГИМНАСТИКЕ ДЛЯ ДЕТЕЙ ОТ ЦЕНТРА ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ГИМНАСТИКИ «ЧУД»
 В каждом году самое время порадовать себя что-то новым! Дети смогут на тренировке попробовать по гимнастике. В ходе тренировки дети размяться, поспорят и обязательно пообщаются с судьями: Юрием, мам и папами. Для малышей 1,5-3 года будут проведены специальные тренировки со своей длительностью 1,5-2 минуты.

ЭТО ВАШИ СОСЕДИ? Семейные Завалившиеся.
 Лариса - специалист своего информационного. Мария - специалист по индивидуальности. Саша - занимается танцами и увлекается программированием. Даша - 2,5 года кроется, любит собирать кубики.

ПАРТНЕРЫ: Прокат «ПОЛЕТ», 7 TOUCH, YOUTA KIDS

ул. Телевизионная, 69
 ☎ evoclub_74 ☎ 777-88-07

22 ЯНВАРЯ 10:00-10:50

EVO CLUB

EVO-РАЗДЕЛЯЙ

ЕЖЕМЕСЯЧНАЯ ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ АКЦИЯ ПО СБОРУ ВТОРСЫРЬЯ

ДАРМАРКА

Обменяй ненужную вещь на нужную в хорошем состоянии

Принимаем: игрушки, аксессуары, статуэтки, сувениры, предметы быта и др.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ СБОР ДЛЯ ПРИКОТОВ.

ПОДРОБНОСТИ В ГРУППЕ EVOVALYA ПО QR-КОДУ

ул. Телевизионная, 69
 ☎ evoclub_74 ☎ 777-88-07

ПАРТНЕРЫ: ГОЛОС комфорт

ДРУЗЬЯ ДВОРА

КАЖДЫЙ ДЕНЬ ВСТРЕЧАЕМСЯ ВО ДВОРЕ:
 16:00 - УЛ. ТЕЛЕВИЗИОННАЯ, 12
 17:30 - УЛ. ТЕЛЕВИЗИОННАЯ, 14

ПОЛЕЗНОЕ ВРЕМЯ ПРОВОЖДЕНИЕ, ЗНАКОМСТВО И ОБЩЕНИЕ С ДЕТЬМИ, ДРУЖБА И ОБЪЕДИНЕНИЕ, БЕЗОПАСНОСТИ ВО ДВОРЕ

ПРИБЛИЖИТЕСЬ К НАМ

ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ У АДМИНИСТРАТОРА ☎ 777-88-07

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ: EVO CLUB

СЕМЕЙНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

5 | 03 11:00
СПЕКТАКЛЬ «АЛИСА В СТРАНЕ ЧУДЕС»
 Существует ли говорящая Королева? Чем выдалека отсюда? Какие советы может дать Гусеница? Ответы найдут вместе с любознательной девочкой Алисой, отправившись в путешествие в Страну Чудес!

12 | 03 16:00
МАСТЕР-КЛАСС «СВЕЧКА ИЗ НАТУРАЛЬНОЙ ВОШНЫ»
 Сделаем две волшебные свечи, наполненные травами и ароматами. А также украсим их лавгурсом и декоративными лентами.

19 | 03 11:00
СПЕКТАКЛЬ «ВЕСЕННЯЯ ФАНТАЗИЯ»
 Узнаем, как цветы готовятся к приходу весны и поможем сделать им подарки, послушаем и поиграем с весенней капелью и заиграем корабликом!

26 | 03 12:00
МАСТЕР-КЛАСС ПО ПРИГОТОВЛЕНИЮ БУРГЕРОВ
 На встрече мы поведемся в форму и узнаем рецепт самого вкусного бургера на свете!

ЭТО ВАШИ СОСЕДИ? Семейные Завалившиеся.
 Лариса - специалист своего информационного. Мария - специалист по индивидуальности. Саша - занимается танцами и увлекается программированием. Даша - 2,5 года кроется, любит собирать кубики.

ПАРТНЕРЫ: Прокат «ПОЛЕТ», 7 TOUCH, YOUTA KIDS

ул. Телевизионная, 69
 ☎ evoclub_74 ☎ 777-88-07

ГОЛОС ВЕСНЫ

МАСЛЕНИЧНЫЕ ГУЛЯНИЯ

В ПРОГРАММЕ:
 Народные игры и забавы
 Масленичные хороводы
 Проводы зимы

двор дома ул. Трубиных, 69
 ☎ 778-60-80

ПАРТНЕРЫ: ГОЛОС комфорт

КЛУБНАЯ КАРТА



Выдано более **11 000** шт



@newtonclub
более **700** участников

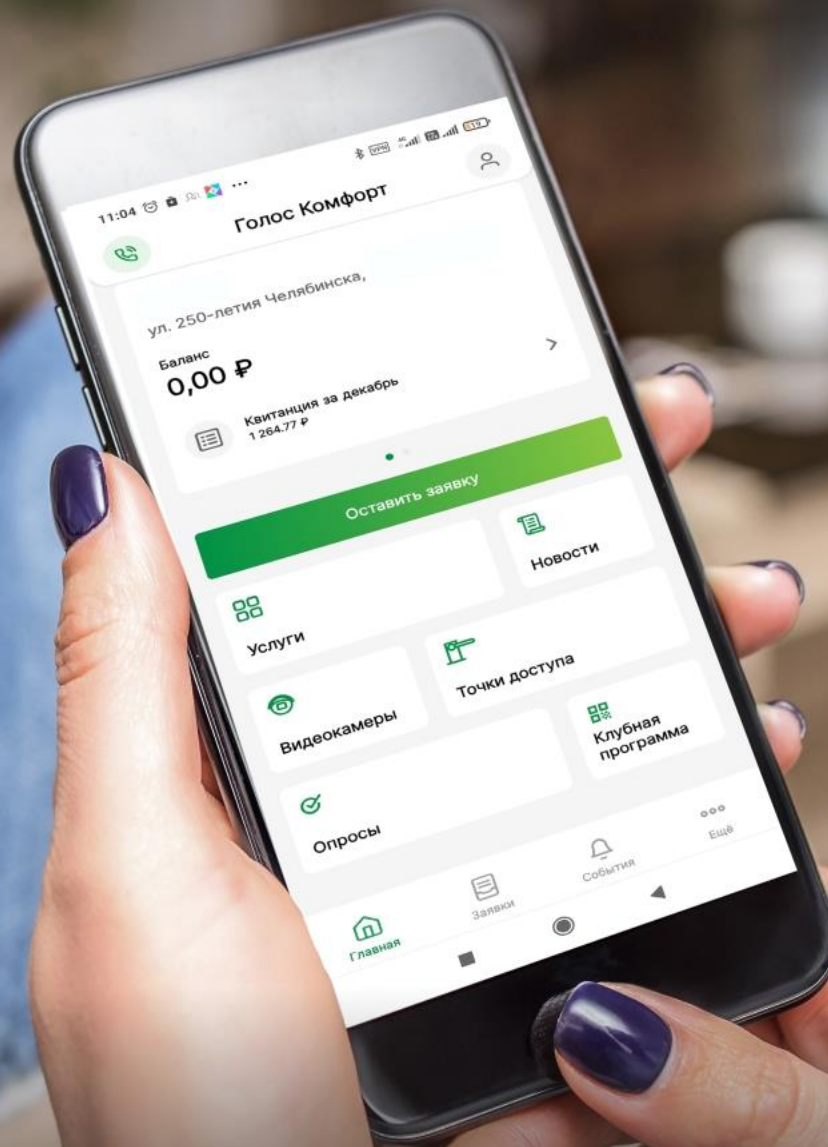


«Ньютон Клуб»
более **4 600** участников



newtonclub.ru
более **45%** жителей
пользуются личным
кабинетом сайта

МОБИЛЬНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ



ПУТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ 2022

Старт
проекта
начался с
5 услуг

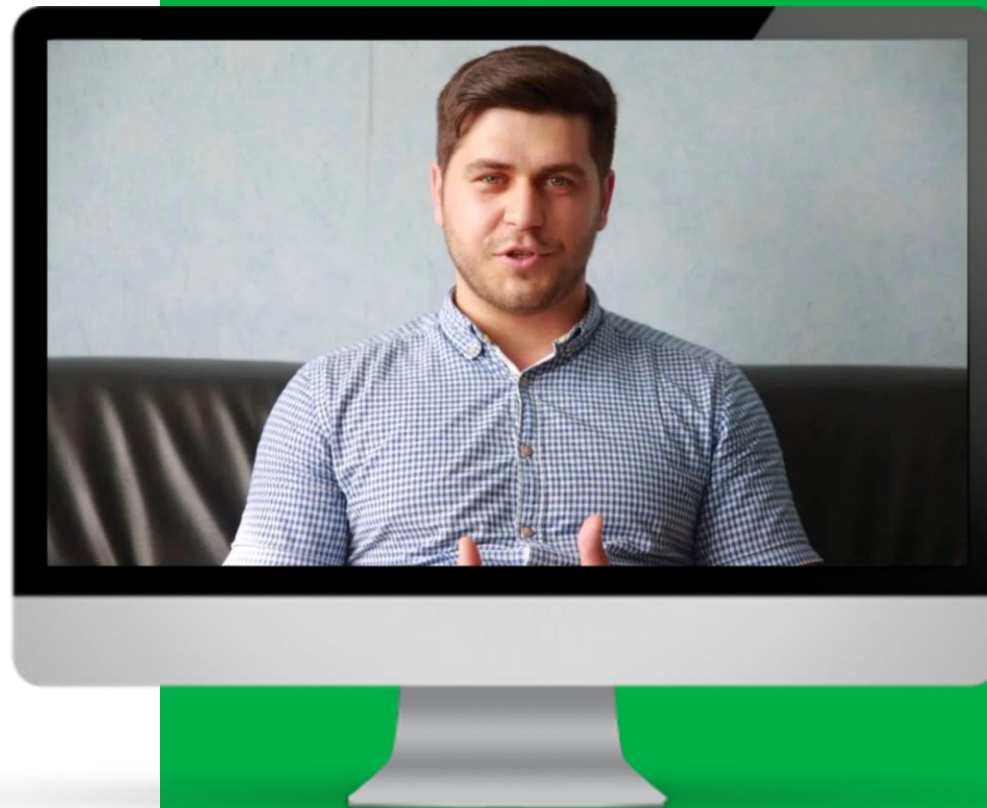
К концу года
количество
услуг
достигло
90

Количество
рубрик
возросло до
20

Налажена
механика
взаимодействия:
ЗАКАЗЧИК
«ГОЛОС.КОМФОРТ»
ПАРТНЕР
ЗАКАЗЧИК

Обратная
связь

4 негативных
отклика
за 2022 г., что
составляет
0,16%



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ

Заселение новых ЖК

- выдача клубных карт
- подарки от партнеров клубной программы «Соседи»
- запись в актив-сообщества

Проведение собраний УК в соседском центре

Участие сотрудников УК в мероприятиях соседского центра



HR СТАНДАРТЫ

- Тестовое задание
- Трудоустройство + поддержка наставника
- Работа с институтами сервиса и культуры
- Работа с наставниками



**ЭКОНОМИКА
ВПЕЧАТЛЕНИЙ**

Застройщик

**Управляющая
компания**

Партнеры

Арендаторы

**Социально-значимые
объекты**

Жители

ОЦЕНКА ЛОЯЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

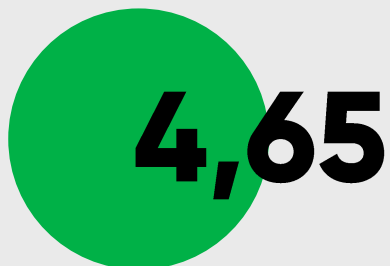


NPS

*Net Promoter Score -
ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ*



Готовность рекомендовать



CSI

*Customer Satisfaction Index -
средняя оценка заявок*

Удовлетворенность жителей



30%

увеличение стоимости за кв/м у застройщика

10%

увеличение стоимости тарифа у УК

3%

увеличение продаж по прямым лидам от клуба



увеличение продаж по рекомендациям



новый формат
офиса УК=КЛУБ



УТП



**«ЛЮДИ ВМЕСТЕ МОГУТ
СОВЕРШАТЬ ТО, ЧЕГО НЕ В
СИЛАХ СДЕЛАТЬ В ОДИНОЧКУ»**

ТЮТЮГИНА ЖАННА

Директор службы сервиса и клиентских отношений
Голос.Комфорт

+7 922 713 64 13

tze@goloscomfort.ru

