



## «МЫ ЧИТАЛИ ПРО ВАС В ЧАТАХ...»

Первые впечатления клиентов об  
управляющей компании и можно ли ими  
управлять



ЧИГИНЕВА ЭЛЬВИРА

Руководитель Клиентского сервиса  
ГК «ВЫСОТА-СЕРВИС»

Опыт работы в эксплуатации  
недвижимости 15 лет на объектах  
ГК Юнисервис, ГК Эталон,  
ММДЦ Москва-Сити



НАЧАЛО КЛИЕНТСКОГО ПУТИ



ГЛАВНЫЕ ИГРОКИ



СИЛА ЧАТОВ



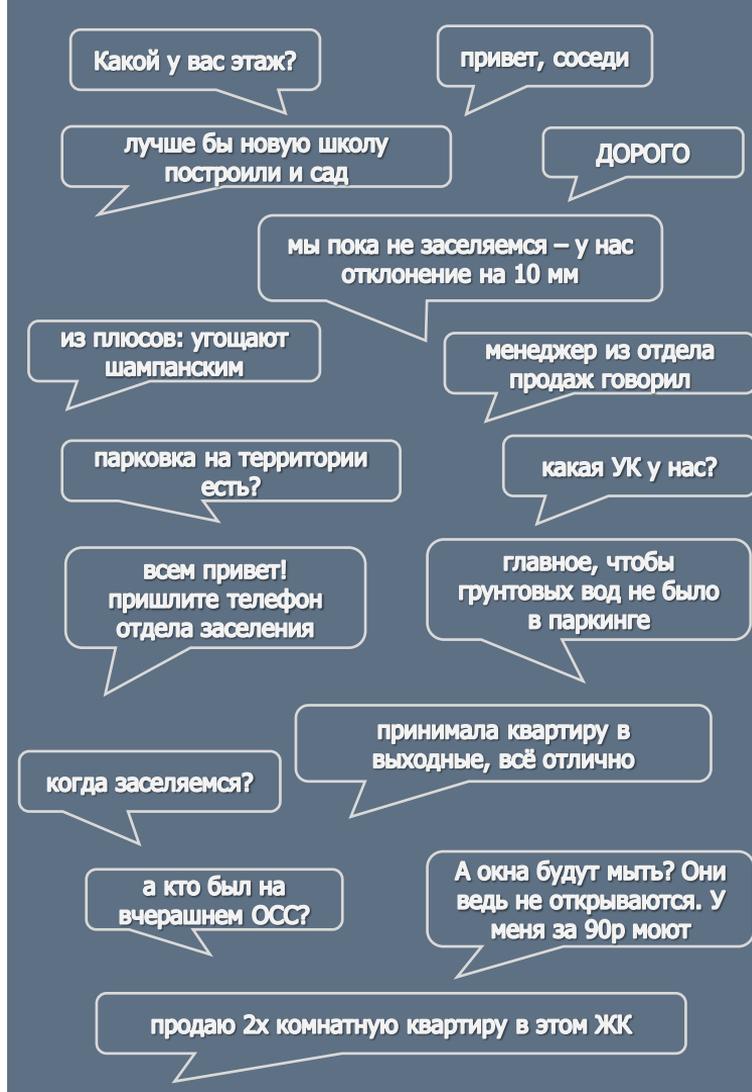
ПОЧЕМУ МЫ НЕ ЛЮБИМ ЧАТЫ



КАК РАБОТАТЬ С ЧАТАМИ



## НАЧАЛО КЛИЕНТСКОГО ПУТИ





## АУДИТОРИЯ ЧАТОВ



### Дольщики, купившие квартиру в ЖК

реализация ожиданий, получение  
актуальной/свежей информации



### Потенциальные покупатели квартир в ЖК

определиться с выбором ЖК



### Застройщик

впечатления клиента от продукта,  
обратная связь о работе подрядчиков на  
объекте, в том числе работе УК



### Потенциальная УК

оценить температурное настроение  
дольщиков; определить активность ИГ и  
дальнейшие шаги по проведению ОСС



### Сторонняя управляющая компания

возможность найти оппозиционно настроенных собственников для проведения своего ОСС,  
раскачать дом и настроить его против потенциальной УК

## ГЛАВНЫЕ УЧАСТНИКИ



ОБЩЕСТВЕННЫЕ ДЕЯТЕЛИ

---

СОЗДАТЬ ПРОТИВОВЕС  
ИЛИ  
РАБОТАТЬ СОВМЕСТНО?



СТОРОННИЕ УК

---

КАЗНИТЬ  
НЕЛЬЗЯ  
ПОМИЛОВАТЬ



## ПОЧЕМУ МЫ НЕ ЛЮБИМ ЧАТЫ



ЭМОЦИОНАЛЬНО ЗАТРАТНО



ТРУДОЗАТРАТНО



ОПЫТ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



МАНИПУЛЯЦИИ



СТРАХ ОТКРЫТОСТИ И ОСУЖДЕНИЯ



... -20%

## СИЛА ЧАТОВ



риски и польза

-  Инструмент для раскачивания домов
-  Носит массовый характер
-  Инструмент для повышения «грамотности»
-  Голос клиента
-  Оценка температурного настроения объекта
-  Первичное аккумуляирование негатива
-  Возможность выстроить доверительные отношения с клиентами
-  Предвосхищать ожидания клиента
-  Быть первоисточником информации



## БЫТЬ ПЕРВЫМИ



На сложность переубеждения влияет когнитивный диссонанс: когда человек узнаёт информацию, не соответствующую той, которой он уже обладает, это рождает в его сознании противоречие.

Первая реакция при таком раскладе – защита.



ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО  
ЧАТОВ

ТРАНСЛИРУЕМ ИНФОРМАЦИЮ НА ОСНОВНУЮ  
АУДИТОРИЮ





**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**

