

АТОМ

АТОМСТРОЙКОМПЛЕКС

Создаём поводы любить город

Строительство

Подрядные организации и парк техники

Девелопмент

Развитие современной городской среды

Производство строительных материалов

12 собственных заводов

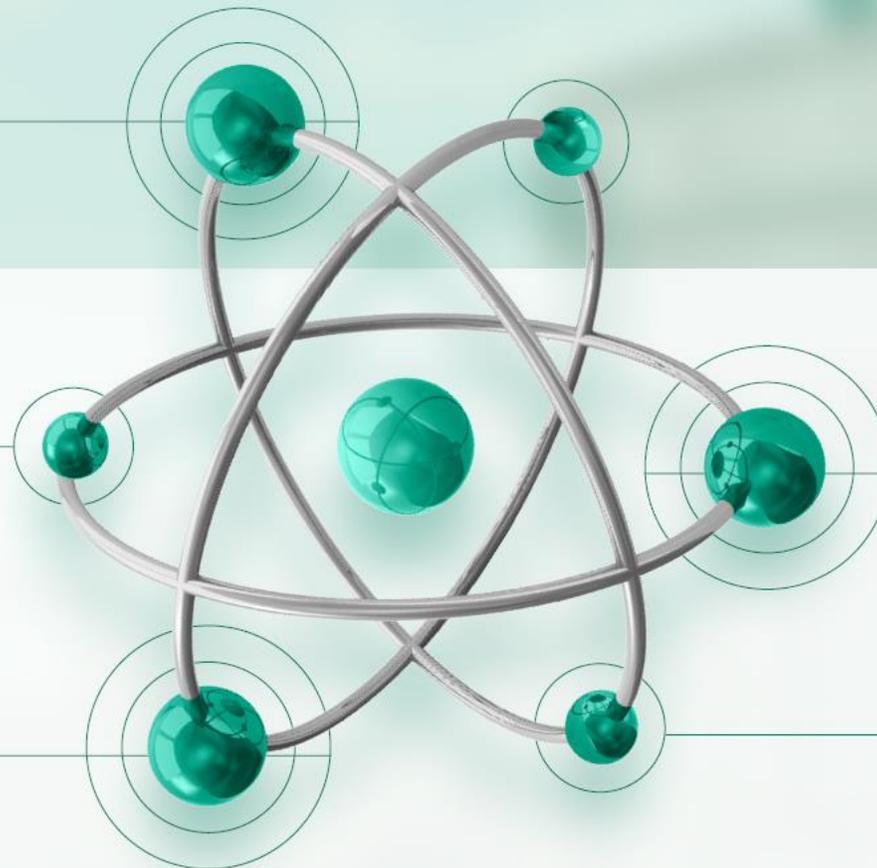
Управление недвижимостью

Сервисные компании

Проектирование

Свой проектный институт

Компания полного цикла



The logo consists of the word "АТОМ" in white uppercase letters inside a teal-colored square.

АТОМ в цифрах

1995 год основания
компании

12 собственных
заводов

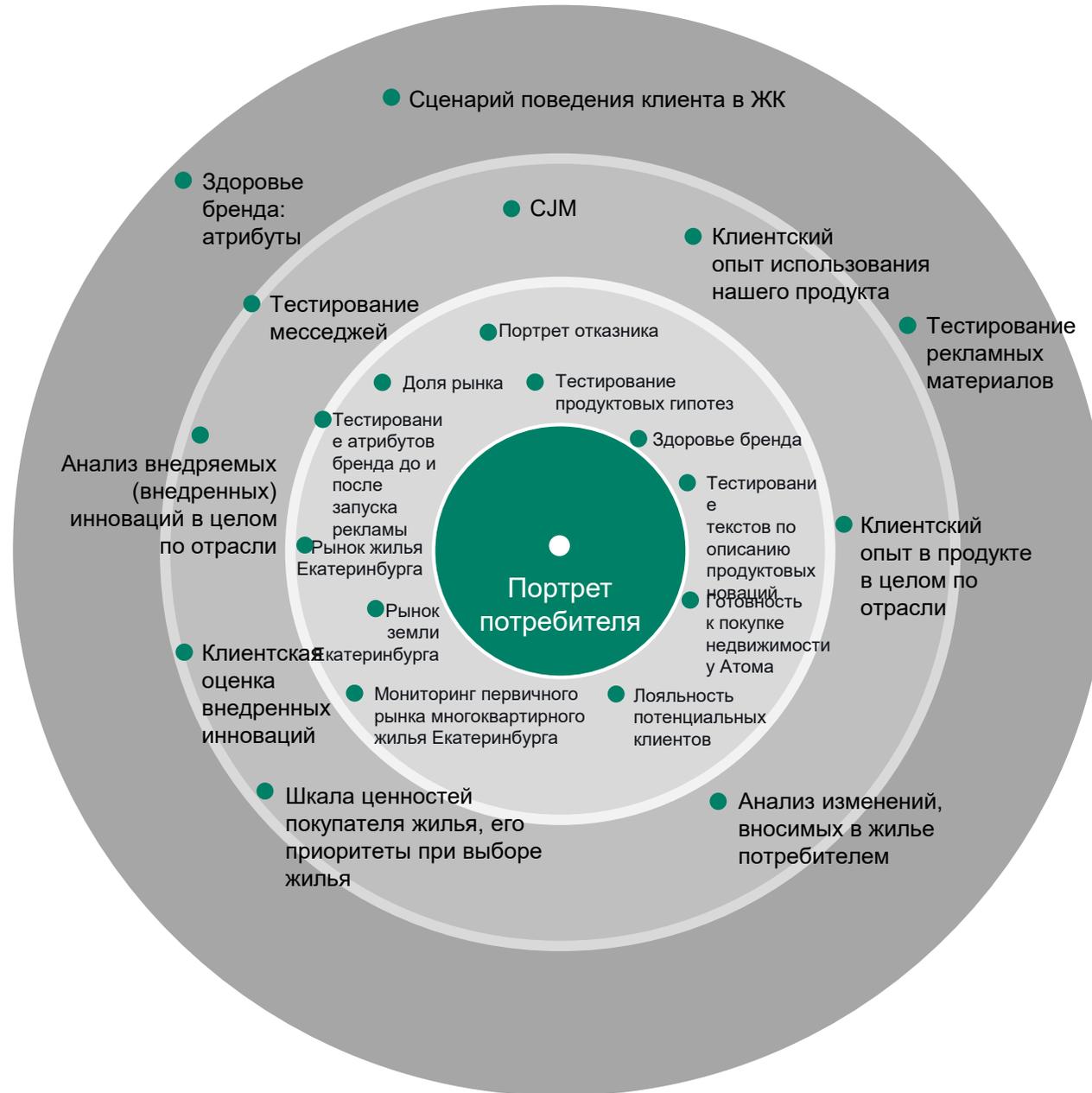
110 000 человек живут
в домах «Атома»

57 социальных
объектов

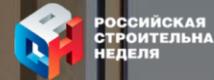
Регион присутствия —
Свердловская область



- Глубинное интервью
 - Экспресс-интервью
 - Фокус-группы
 - Наблюдения
-
- А/В тесты. Голосования
 - Опросы
 - Эксперименты
 - Данные и метрики



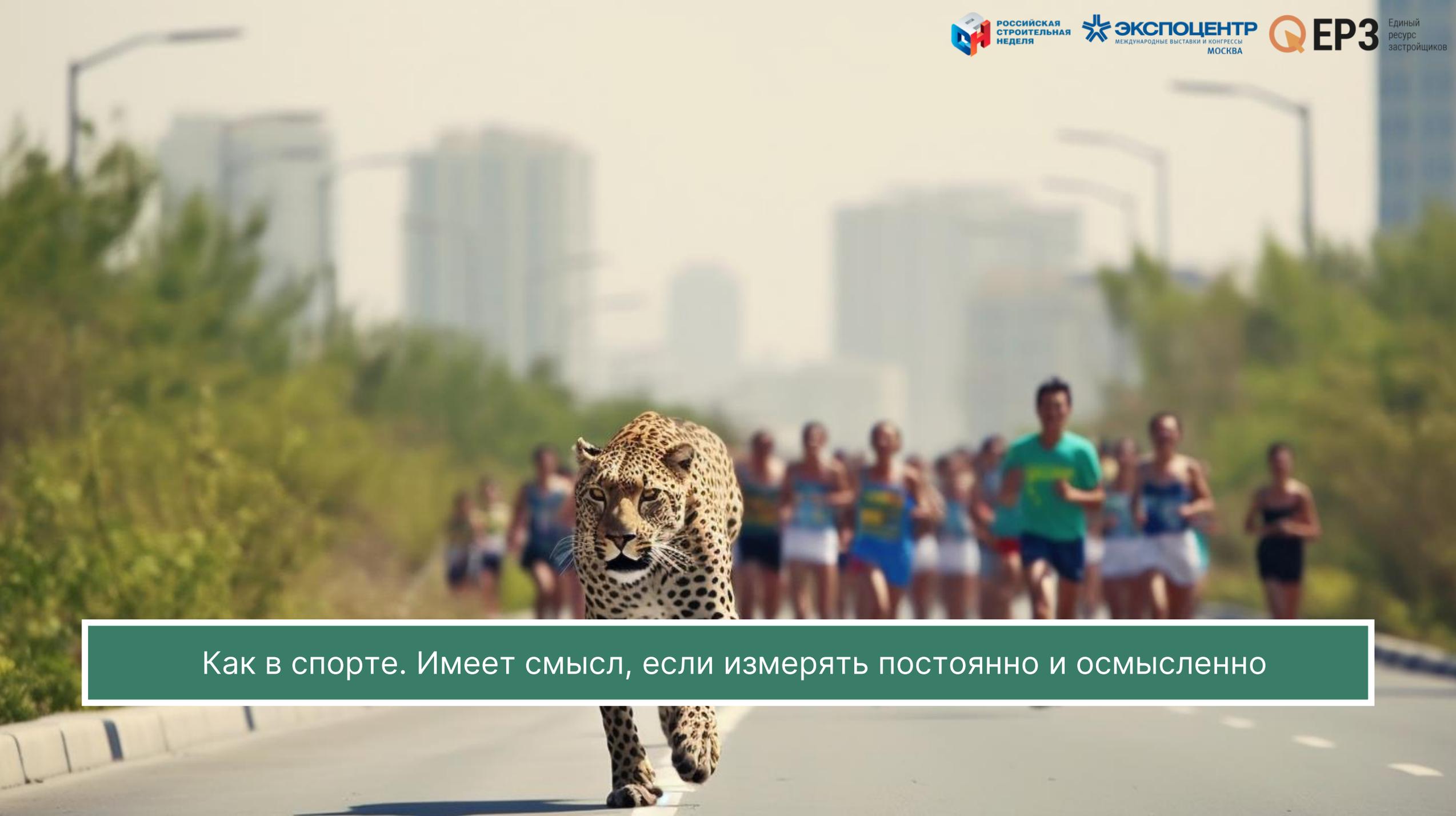
АТОМ



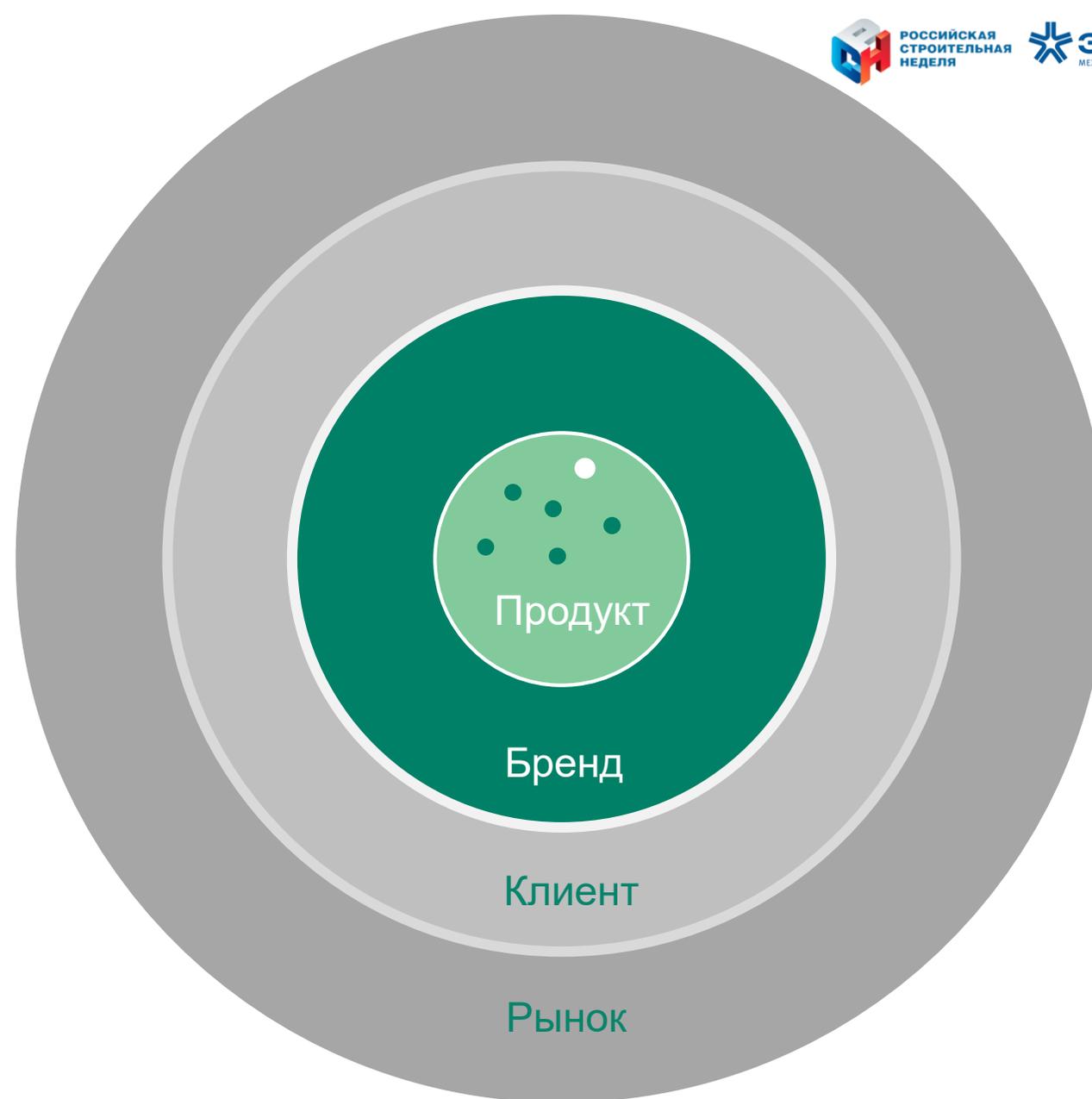
Единый
ресурс
застройщиков

ИССЛЕДОВАНИЯ

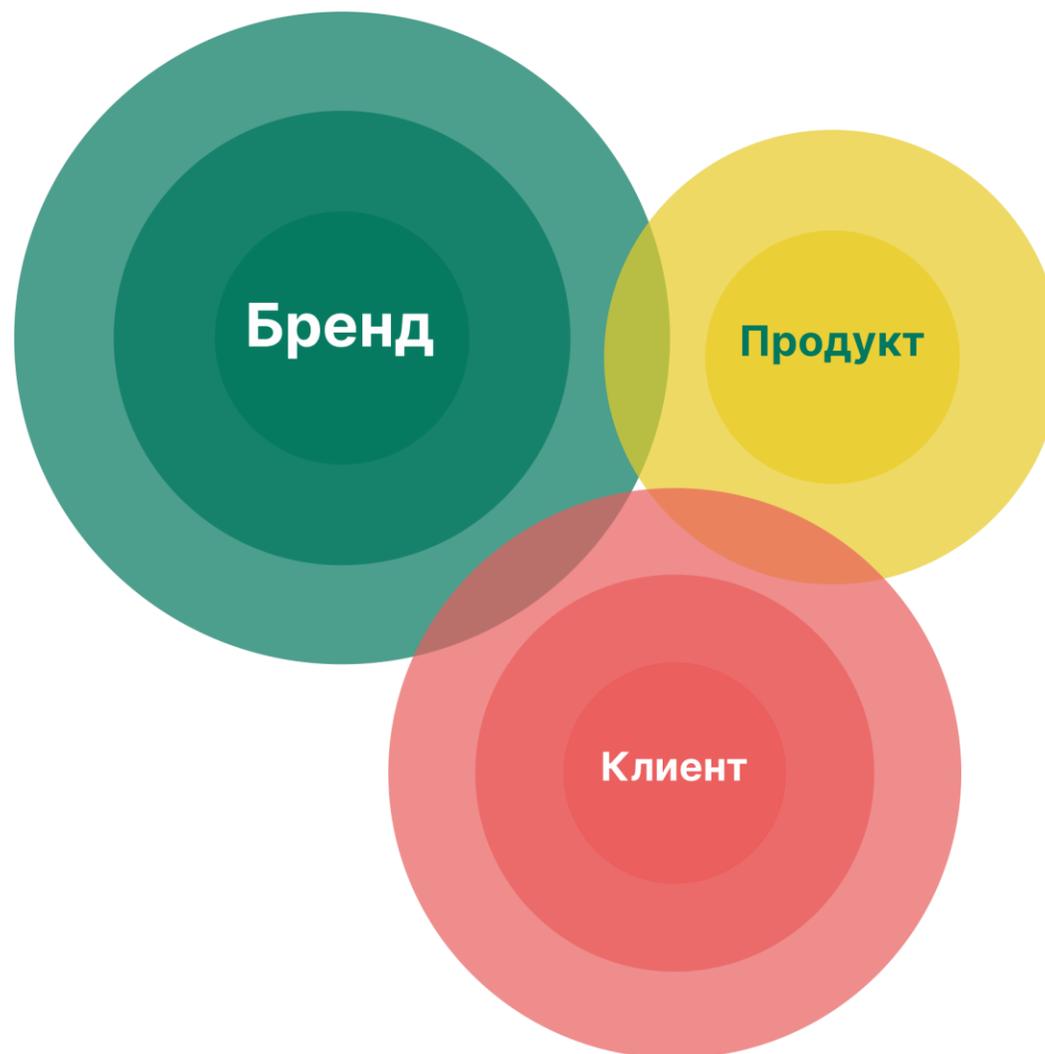
В ДЕВЕЛОПМЕНТЕ

A leopard is running on a paved city street, leading a group of runners. The leopard is in sharp focus in the foreground, while the runners are blurred in the background. The scene is set in a bright, sunny urban environment with modern buildings and greenery.

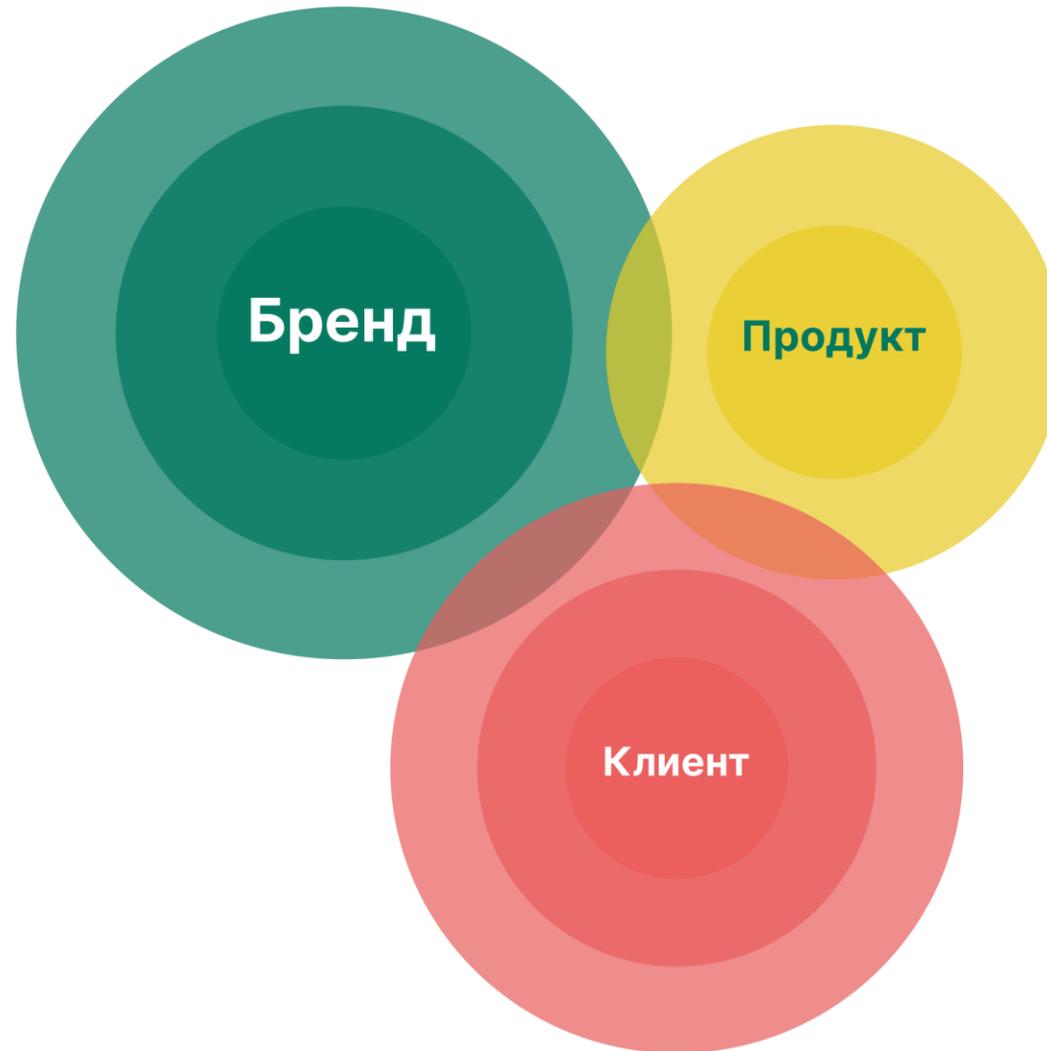
Как в спорте. Имеет смысл, если измерять постоянно и осмысленно



Осмысленно: от хаоса к структуре



Совместить приятное с полезным



обещание Бренда + соответствие Продукта = реакция Клиента

«Удовлетворенность потребителя – это индикатор бизнеса, позволяющий заглянуть вперед и оценить, насколько хорошо клиенты будут реагировать на деятельность компании в будущем. Другие показатели рыночной деятельности, такие, как **объем продаж**, обращены в прошлое. Они говорят о том, **насколько хорошо фирма работала в прошлом**, но не о том, как хорошо ее дела будут идти в будущем».

Роджер Бест, «Маркетинг от потребителя»



**Customer
Satisfaction
Index**

Индекс удовлетворенности потребителей



**Net
Promoter
Score**

Индекс лояльности потребителей

обещание Бренда + соответствие Продукта = реакция Клиента



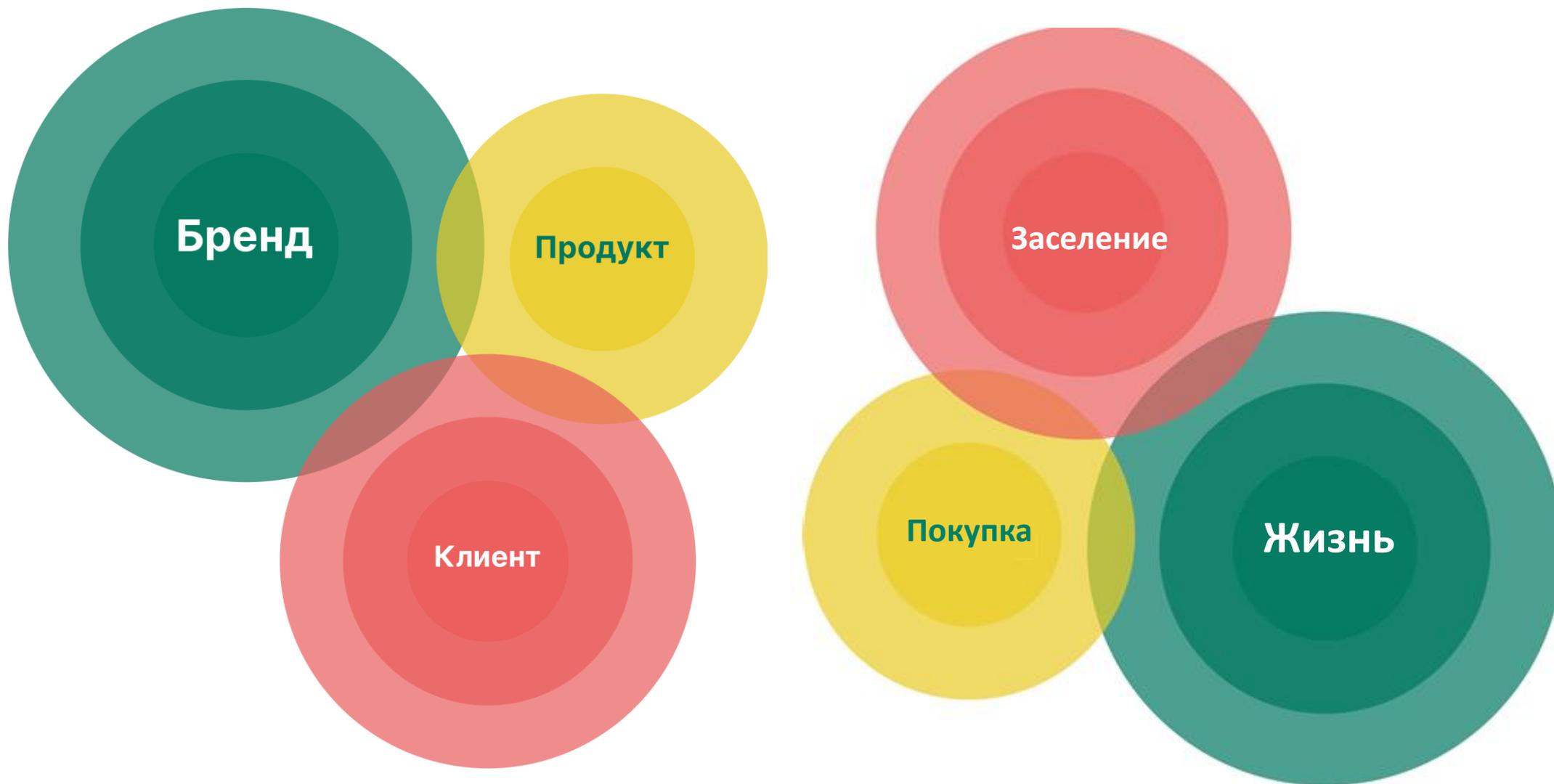
покупка



заселение



ЖИЗНЬ



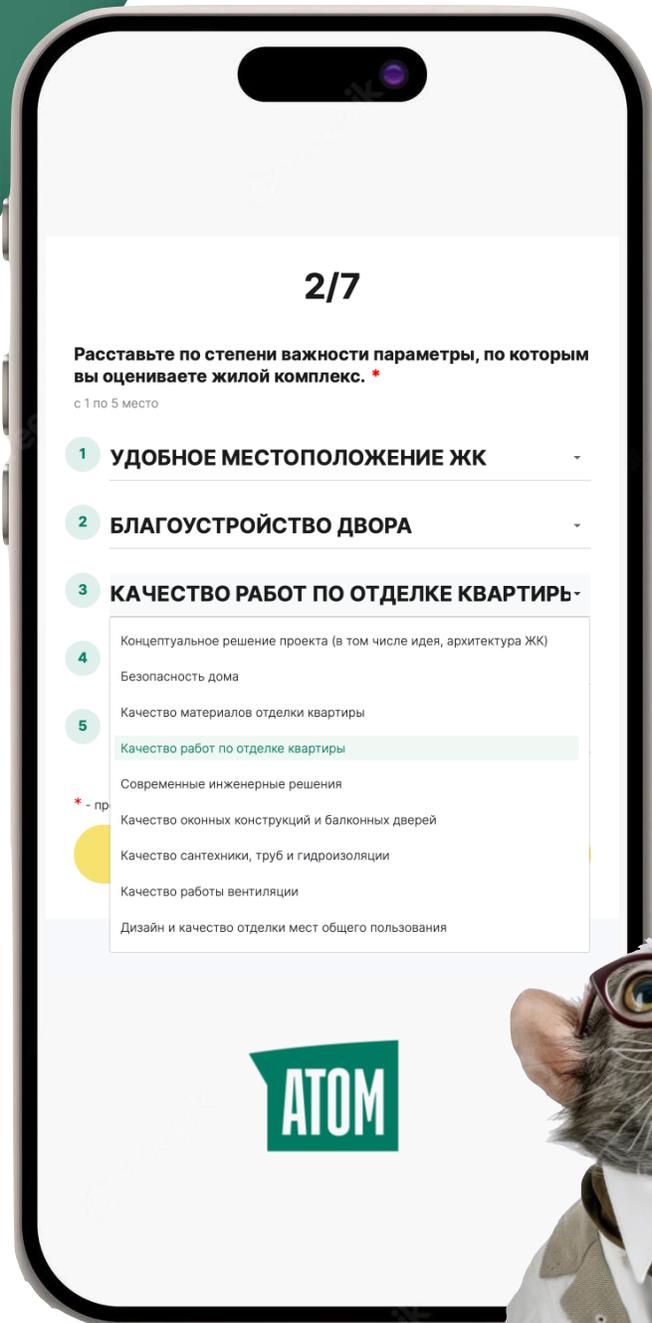
Переосмыслили

ПОЛНОСТЬЮ АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ОПРОСОВ



РАЗРАБОТАЛИ СИЛАМИ СОБСТВЕННЫХ СПЕЦОВ

- 1С
анализируем базу клиентов, автоматически рассылает смс со ссылкой на опрос при смене статуса:
Подписал контракт -> Принял квартиру -> Прожил год
- BI
аналитика, сбор, систематизация и обобщение данных
- РАБОЧИЙ ПОРТАЛ
дашборд: обобщённые данные, таблицы и графики. Доступен для ключевых сотрудников АТОМ



КОРОТКИЕ И АНОНИМНЫЕ ОНЛАЙН ОПРОСЫ ПО БАЗЕ КЛИЕНТОВ

- верстка для смартфона
- время заполнения до 7 минут
- формулировки вопросов прошли через головы социологов



ВАЖНО

Анонимно

Мотивируем
на
прохождение
опросов

СПАСИБО ЗА ВАШИ ОТВЕТЫ!

В качестве благодарности —
скидки от наших партнёров
по программе «АТОМ+»

Мы перенаправим вас на сайт
askbonus.ru
через **2** секунд



ОПРАШИВАЕМ КЛИЕНТА ТРИЖДЫ

ПОКУПКА

Оцениваем качество работы отдела продаж, юристов и бэк-сотрудников

СПУСТЯ ГОД

Оцениваем опыт проживания в жилом комплексе и удовлетворенность от покупки

ПРИЁМКА

Оцениваем качество работ на момент приемки квартиры и скорость устранения проблем

Фильтры



АН Анкетирование ☆



Фильтры основные

Влияют на весь отчет

Время

No filter

Пояс

5 вариантов

Район

14 вариантов

Класс

4 варианта

Управляющая компания

9 вариантов

ЖК

30 вариантов

Шифр

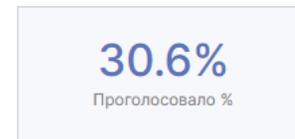
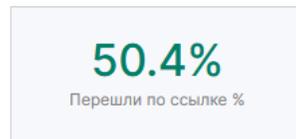
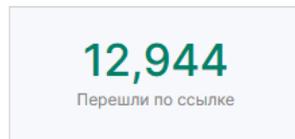
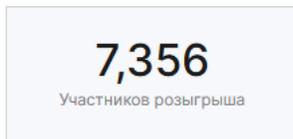
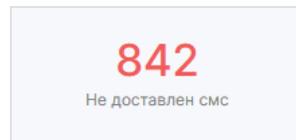
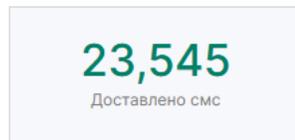
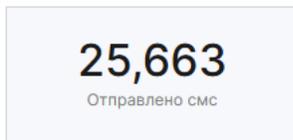
120 вариантов

Очередь

11 вариантов

Объект

- Журнал СМС
- Статистика**
- Покупатель NPS
- Покупатель CSI
- Покупатель Комментарии
- Новосел NPS
- Новосел CSI
- Новосел Комментарии
- Житель (1 год) NPS
- Житель (1 год) CSI
- Житель (1 год) ...



Анкета	Отправлено	Перешли по ссылке	Перешли по ссылке %	Не завершили опрос	Не завершили опрос %	Завершили опрос	Завершили опрос %	Участников розыгрыша
Анкета 1 Покупатель	8,125	4,923	60.6%	1,316	16.2%	3,607	44.4%	3,372
Анкета 2 Новосел	8,854	4,431	50.0%	1,846	20.8%	2,585	29.2%	2,460
Анкета 3 Житель (1 год)	7,907	3,310	41.9%	1,736	22.0%	1,574	19.9%	1,445
Анкета 4 Житель (2 года)	777	280	36.0%	197	25.4%	83	10.7%	79

46.0%

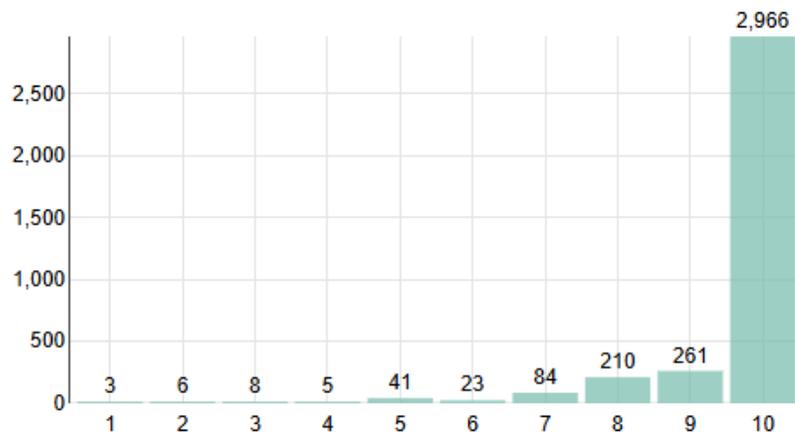
Релевантность

3,607

Заполнено анкет

Оценка Атом

Критики \downarrow **86**
 Нейтралы \downarrow **294**
 Промоутеры \downarrow **3227**
 NPS \downarrow **87.1%**



Демография

2,045

Женский

1,562

Мужской

Возр. группа A1 \downarrow

Участников \downarrow

35-44	1,572
25-34	1,108
45-64	792
18-24	105
65 и выше	28
Менее 18-ти	2

Статистика Покупатель NPS Покупатель CSI **Покупатель Комментарии** Новосел NPS Новосел CSI Новосел Комментарии Житель (1 год) NPS Житель (1 год) CSI Житель (1 год) Комментарии ...

87.1%
NPS

Оценка Атом

Поиск 881 record

ЖК_Очередь	Комментарий	Оценка	Менеджер	Ответственный за передачу ОН
Discovery	снизить цены	7		
	Улучшить работу гарантийного отдела	5		
	Более лояльная система оплаты на период строительства	8		
	Разработать систему привилегий для клиентов покупающих более одного объекта.	8		
	Продолжать работать с замечательными менеджерами, готовыми отвечать на все-все вопросы клиента. Продолжать сопровождать клиента на всех этапах, поддерживать , быть всегда на связи, угощать вкусным чаем с конфеткой в офисе, продолжать в том же духе.	10		
	Все и так хорошо	10		

Тут есть название ЖК, я его скрываю

Тут есть фамилии,
я их тоже скрываю

30.8%

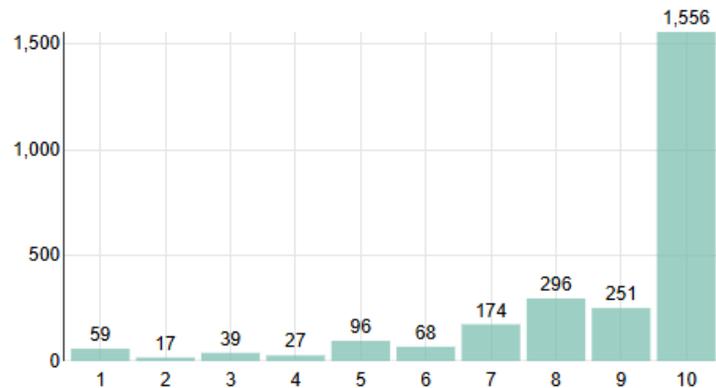
Релевантность

2,585

Заполнено анкет

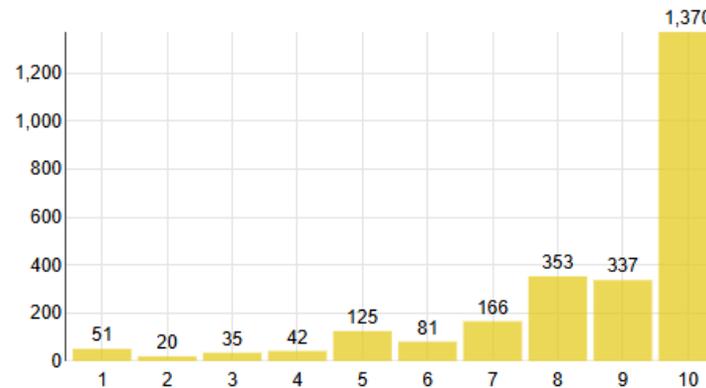
Оценка Атом

Критики **306** Нейтралы **470** Промоутеры **1807** NPS **58.1%**



Оценка ЖК

Критики **354** Нейтралы **519** Промоутеры **1707** NPS **52.4%**



Демография

1.47k

Женский

1.11k

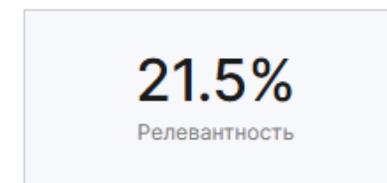
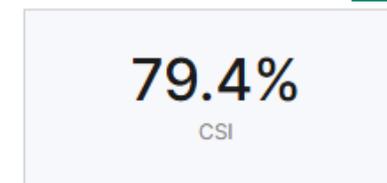
Мужской

Возр. группа A2

Участников

35-44	1.14k
45-64	682
25-34	674
18-24	49
65 и выше	38
Менее 18-ти	1

Параметр	Вес важности %	Оценка удовлетворенности
Удобное местоположение ЖК	11.7%	4.44
Качество содержания (уборки) мест общего пользования и придомовой территории	10.6%	3.96
Обеспечение бесперебойного функционирования инженерных систем и оборудования	10.1%	4.15
Рациональные планировки квартиры	7.9%	4.43
Оперативность реакции УК на запрос/ жалобу	7.6%	3.6
Корректность начисления коммунальных платежей	7.2%	4.1
Оперативность устранения гарантийных дефектов застройщиком	6.4%	3.22
Удобство взаимодействия с УК	5.3%	3.98
Развитая инфраструктура ЖК	4.6%	4.14
Благоустройство двора	4.1%	4.16
Безопасность дома	3.9%	3.92
Концептуальное решение проекта (в том числе идея, архитектура ЖК)	3.9%	4.2
Удобный доступ к дому и своему подъезду	3.8%	3.99
Качество чистовой отделки квартиры	3.2%	3.69
Современные инженерные решения	3.2%	3.99
Доброжелательность персонала	3.1%	4.12
Качество оконных конструкций и балконных дверей	1.7%	3.36
Дизайн и качество отделки мест общего пользования	1.7%	4.01



ПОЛУЧИЛИ КАКИЕ-ТО ЦИФРЫ
НУ И ЧТО...



АТОМ



МОЖЕМ СРАВНИВАТЬ ТОЛЬКО С СОБОЙ

АТОМ ВЧЕРА ↔ АТОМ СЕГОДНЯ

ЖК 1 → ЖК 2

Бенчмарки

NPS
покупателя

NPS
новосела

NPS
жителя (1 год)

NPS
жителя (>2 лет)

NPS
внешний

Бренда

>80

>55

>35

XX

ТОП 3

Продукта

>50

>30

XX

УК

>10

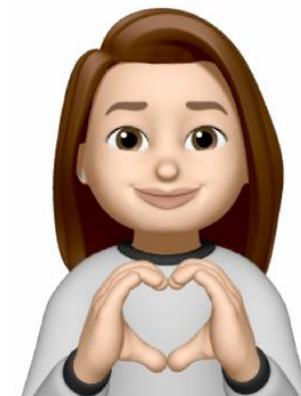
XX

АТОМ

РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ

ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА

ЕРЗ
Единый
ресурс
застройщиков



NPS

87,1 %

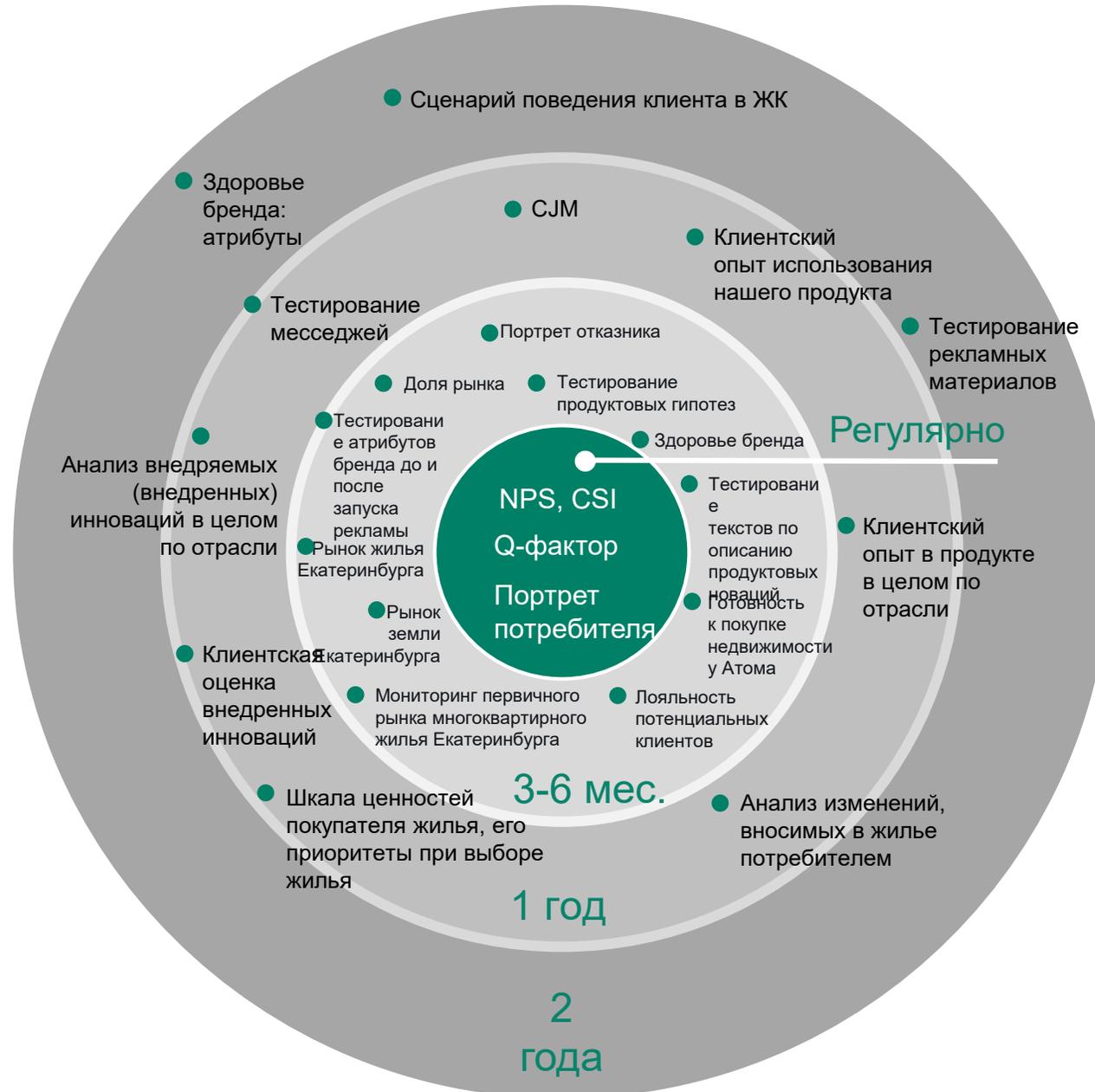


Постоянно

Осмысленно

Что дальше?

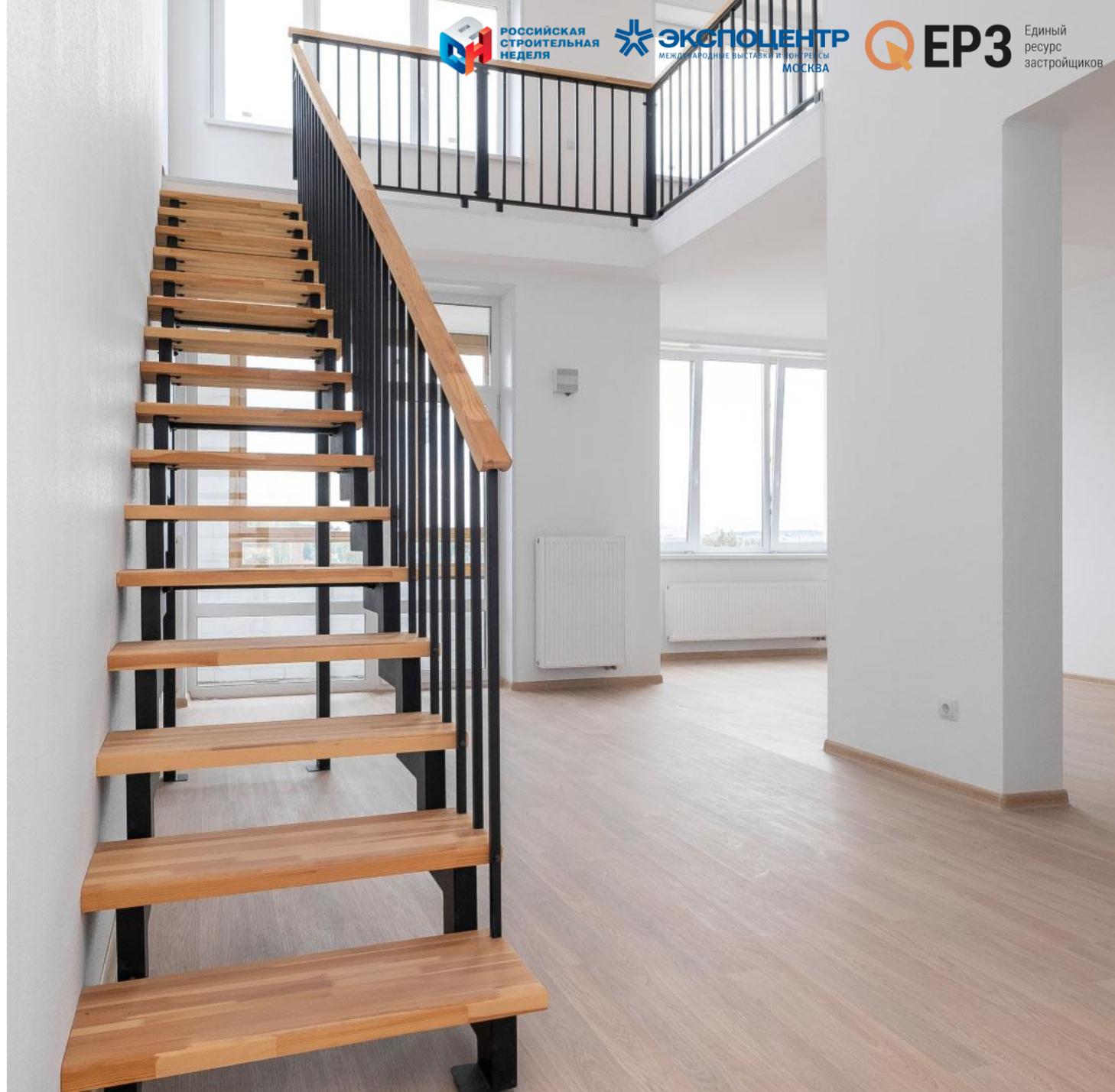




АТОМ

Профит

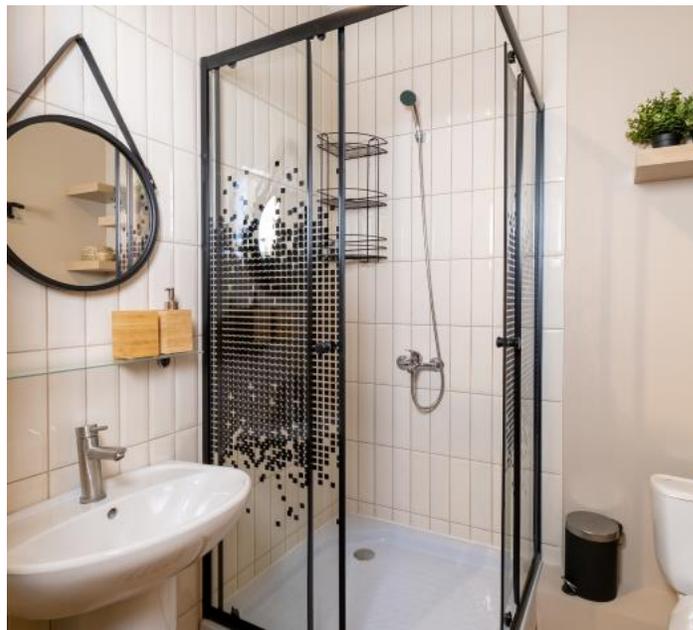
Анализируешь
результаты
решений



АТОМ

Профит

Развиваешь
продукт



АТОМ

РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ

ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА

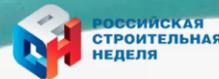
ЕРЗ
Единый
ресурс
застройщиков

Сочиняешь продуктовые гипотезы

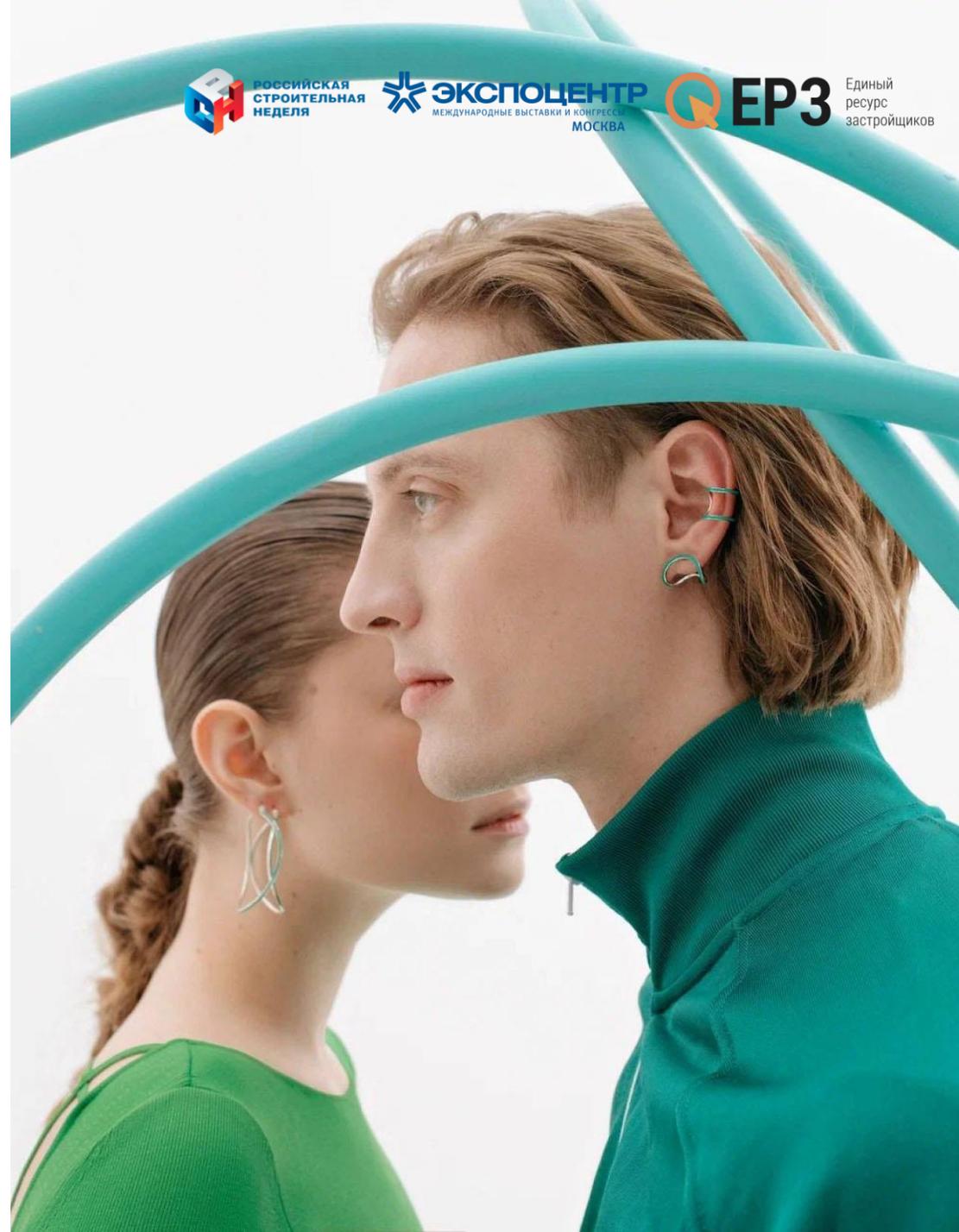
АТОМ

Профит

Трансформируешь клиентский опыт



Единый
ресурс
застройщиков



АТОМ

АТОМ

Улучшаешь сервис



РОССИЙСКАЯ
СТРОИТЕЛЬНАЯ
НЕДЕЛЯ



ЭКСПОЦЕНТР
МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И КОНГРЕССЫ
МОСКВА



Единый
ресурс
застройщиков

АТОМ

Профит

Развиваешь бренд и маркетинговые коммуникации



Единый
ресурс
застройщиков



В сухом остатке:

01

создать основу

02



автоматизировать

03

визуализировать

04

дополнять и развивать

05

профессионально
интерпретировать

Елена Попова

Директор по маркетингу и рекламе
строительного холдинга «Атом»

Визитка



Частые вопросы:

Поделитесь методологией?

- Да

Готовы обмениваться бенчами?

- Да!

Кто-то один работал над этой системой?

- Нет, команда профессионалов

Вы это продаете?

- Нет

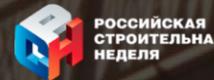
В чем ваш интерес?

- Бенчмарки

Почему животные в презентации?

Все мы

АТОМ



Екатеринбург — наш дом

Мы делаем его уютным и интересным, и каждый год создаём больше поводов любить.

Этот клип, снятый к 300-летию города — наше **признание в чувствах** с помощью музыки, паблик-арта и архитектуры.



Смотрите
видеоклип
по ссылке

Спасибо за внимание!