

# От хаоса к симфонии

Или как мы улучшали EX/EI в контакт-центре



самолет

# Где сегодня Самолет?

выручка

200 → 300

млрд 2022

млрд 2024

1

по величине среди  
девелоперов в РФ и  
в Европе

место

63

ЖК

в

13

регионах



>1500 офисов

70 регионов РФ

рыночная  
капитализация

240

млрд.

учебных мест в детских  
садах и школах

12,4

тыс.

счастливых жителей

180 000+



# Есть о чем рассказать

С первой попытки взяли 6 из 6 наград Хрустальной гарнитуры в номинациях, где заявлялись

- Работодатель года
- Лучший новый контакт-центр
- Проект года
- Руководитель года
- Продавец года\*
- Лучший контакт-центр\*



## +42%

Объем продаж  
24vs22

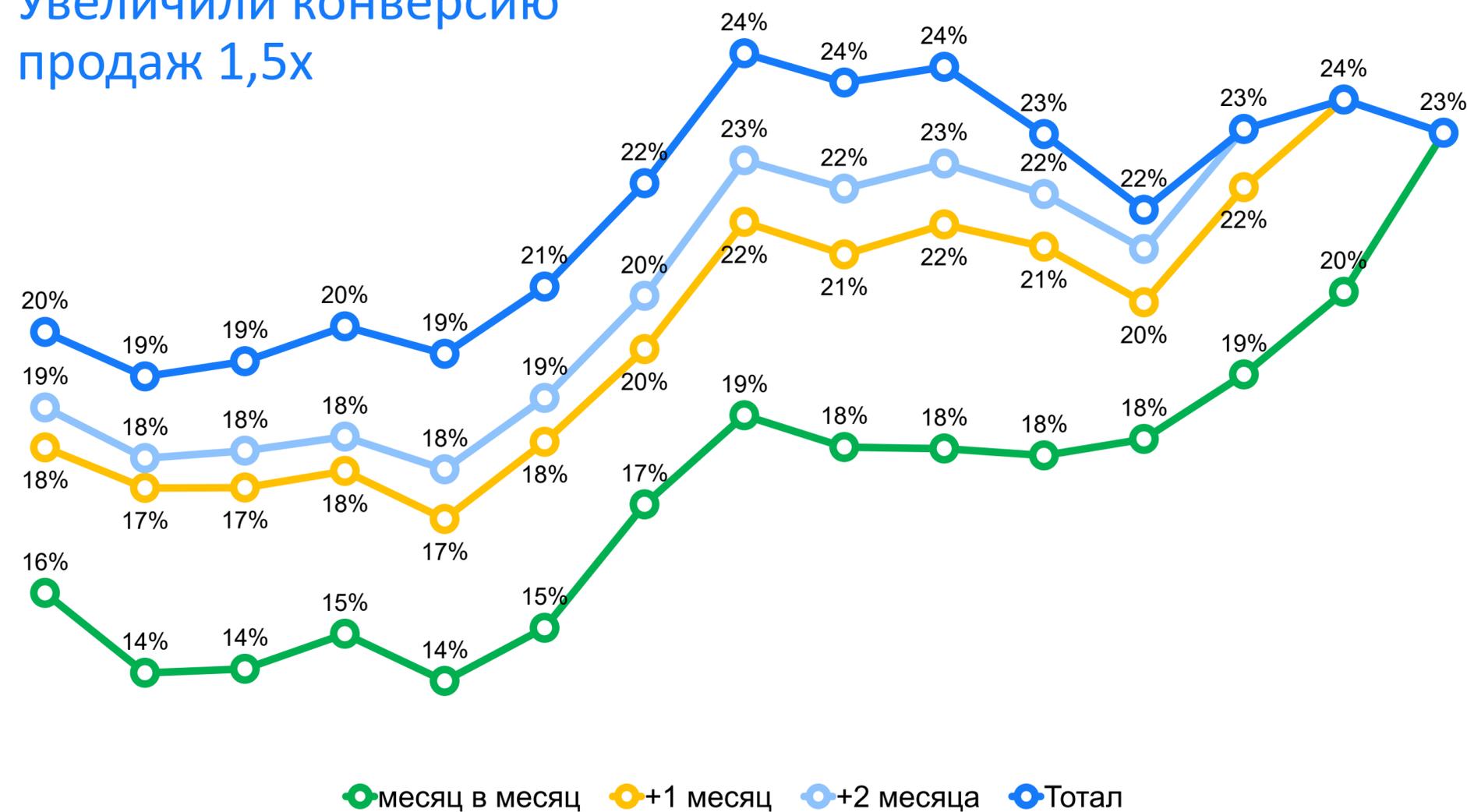


## -18%

Расходы на сделку  
24vs22



## Увеличили конверсию продаж 1,5x



# Сохраняем самое ценное - время



## Таймбэк

квартиры с отделкой и мебелью, кварталы с инфраструктурой и коммерцией на 1х этажах



## Безопасность и комфорт

современные функциональные дворы без машин и с видеонаблюдением



## Уют не только дома

зоны отдыха, уютные зоны ожидания, места для хранения, стоянки для колясок и велосипедов



## Можно все

включайте все в ипотеку: кухня, техника, мебель, ДМС, каршеринг, образование и даже путешествия



## Забота навсегда

собственная управляющая компания с лучшим NPS на рынке: от уборки до капитального ремонта



**САМОЛЕТ**



«Вы, журналисты, говорите, что я – самое важное звено сборной. Но это не так. Футболисты гораздо важнее. Ведь именно они будут выходить на поле и пытаться добиться необходимого результата»

Гус (Иванович) Хиддинк

**САМОЛЕТ**

# Мы начинали с уровня «хаос»

Прием звонков через мобильные телефоны

Ручной поиск клиента для исходящего звонка

Обучение 1 месяц, визиты на 15 проектов, изучение видео открыток

Рейтинги 1 раз в месяц

Комната на 10 человек с голыми стенами

Заполнение карточки в CRM – 5-6 окон, 130-300 кликов на одного клиента

Новости, статьи и обновления – сплошной текст в разных каналах

Мониторы ноутбуков 14-15'

Нет информация о тематике обращения по веб-заявкам

Ручная отправка СМС и выбор из десятка шаблонов

Информация о проектах – сайт компании и неструктурированные excel файлы

Высокая утилизация



**самолет**

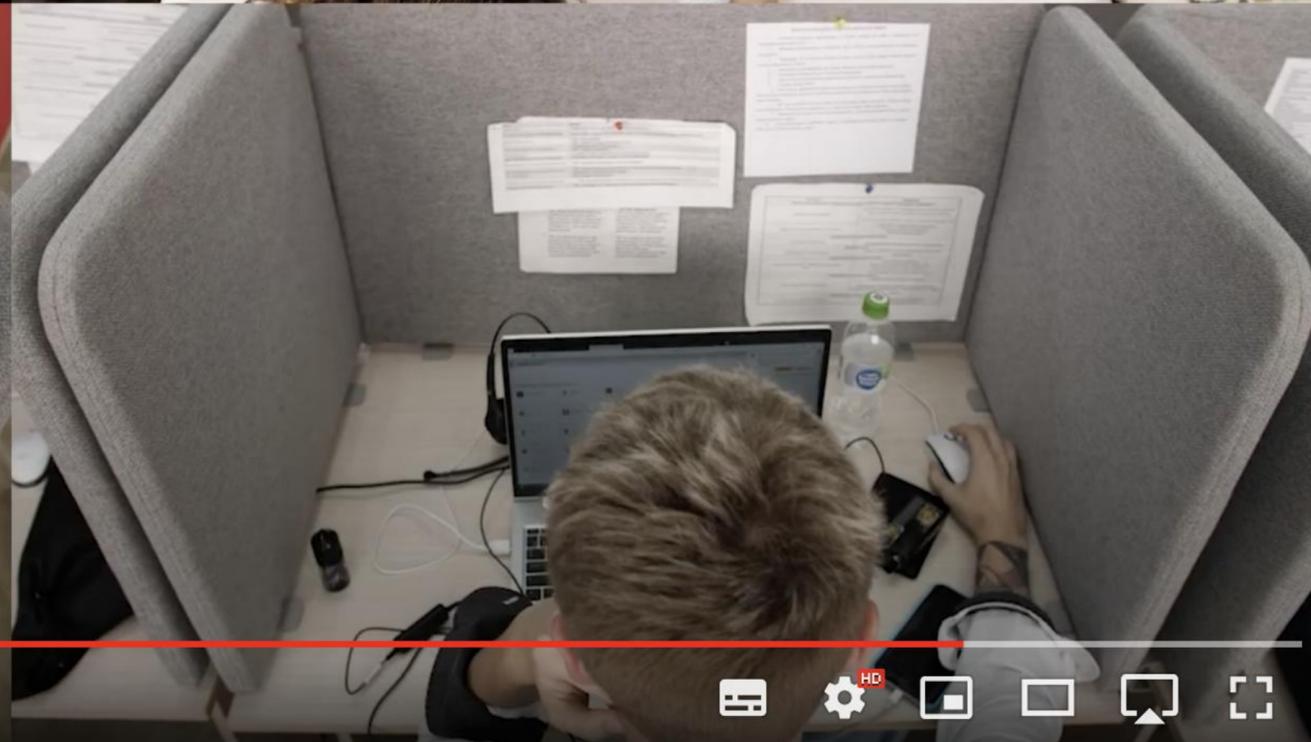
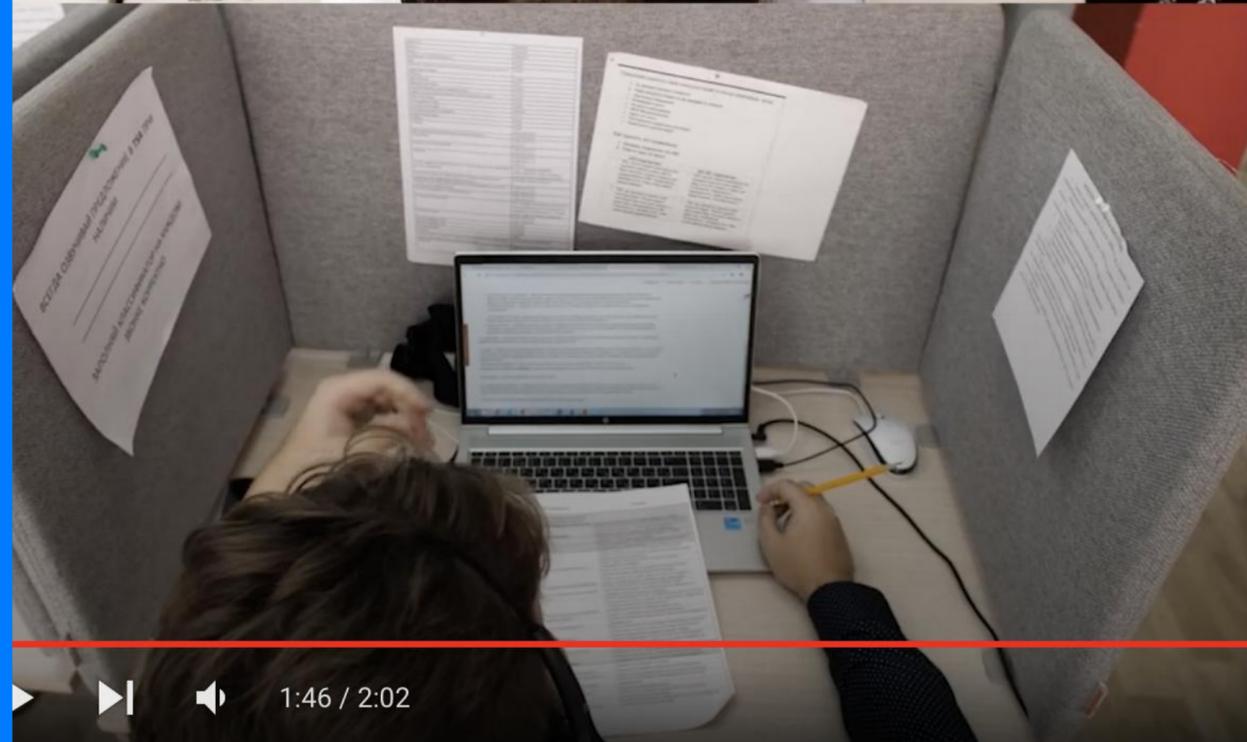
# Включили EX/EI как элемент стратегии трансформации



# Сделали офис своим конкурентным преимуществом

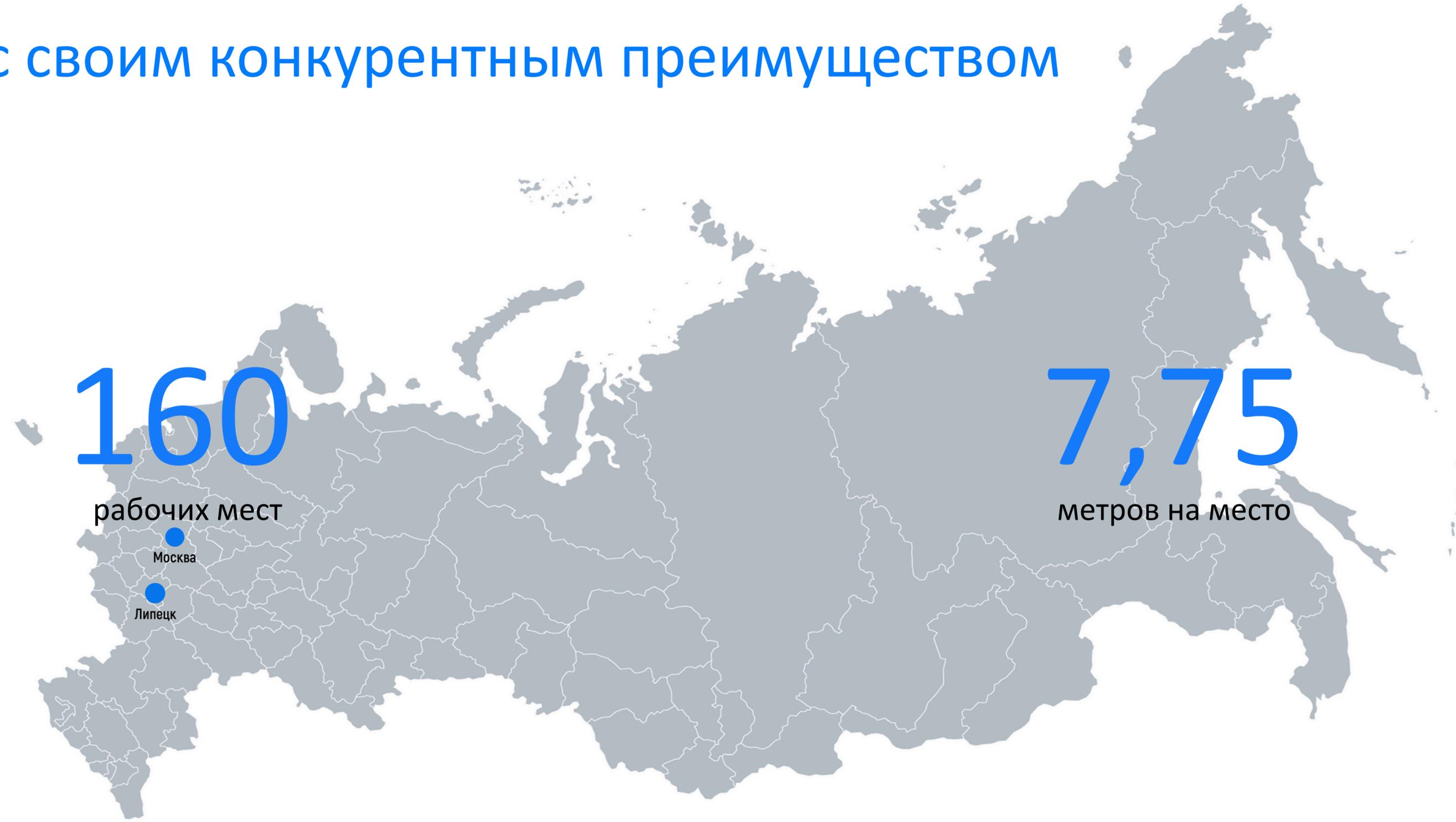


**самолет**



САМОЛЕТ

# Сделали офис своим конкурентным преимуществом



самолет



# Группа «Самолет»



Входит в ТОП-2 крупнейших девелоперов России

20 проектов реализовано

34,2 млн м<sup>2</sup> земельный банк

3,7 млн м<sup>2</sup> жилья построено

200 тыс. человек проживает в наших проектах



К  
Т  
М  
С  
Е  
Л  
Е  
Т

## Стенд о компании

2023

Старт 3 проектов в Московском регионе и 2 новых проектов в Санкт-Петербурге в первые два месяца года  
Новые регионы присутствия — Казань и Владивосток  
Открылся еще 400 офисов Самолет Плюс по всей России  
Самолет меняет представление о загородной жизни и запускает проект «Дмитров Дома»

2022

Компания вошла в ТОП-2 по объему текущего строительства в РФ  
Новый регион присутствия — Тюмень  
Старт 6 новых проектов в Московском регионе  
Новый проект Самолет Плюс — открыто 500 офисов в 157 городах России за первые 4 месяца работы

2021

Компания вошла в ТОП-3 крупнейших застройщиков РФ  
Построено 1 млн м<sup>2</sup> жилья в Московском и Северо-Западном регионах  
Старт 4 новых проектов в Московском регионе  
Квартиры с отделкой, мебелью и техникой в базовой комплектации

2020

Первый проект бизнес-класса — «Новоданиловская 8»  
Новый регион присутствия — Санкт-Петербург  
Старт проектов «Звездный Парк», «Митищи Парк», «Новое Внуково»  
Выход на IPO

2019

Новые онлайн-решения для продажи квартир: заявки, бронирование квартир, одобрение ипотеки  
1 место по объемам ввода в Московском регионе за первое полугодие

2018

Старт проектов «Большое Путилово», «Остафьево», «Квартал «Некрасовка»  
Начало цифровой трансформации компании

2017

Старт проектов «Квартал Спутник», «Томилкино Парк», «Химки 2019»  
ЦИАН включает компанию в ТОП-5 девелоперов Московского региона

2016

Компания вошла в тройку девелоперов Московского региона  
Старт проекта «Внуково 2016»

2015

Старт проекта «Октябрьский 2016»  
«Золотой стандарт» темпов строительства — 1 этаж в неделю

2014

Первые шаги  
Старт проекта «Люберцы 2015»  
Все квартиры продаются с отделкой

2012-2013

Начало истории

самолет

• Шумопоглощающие панели

• Много воздуха

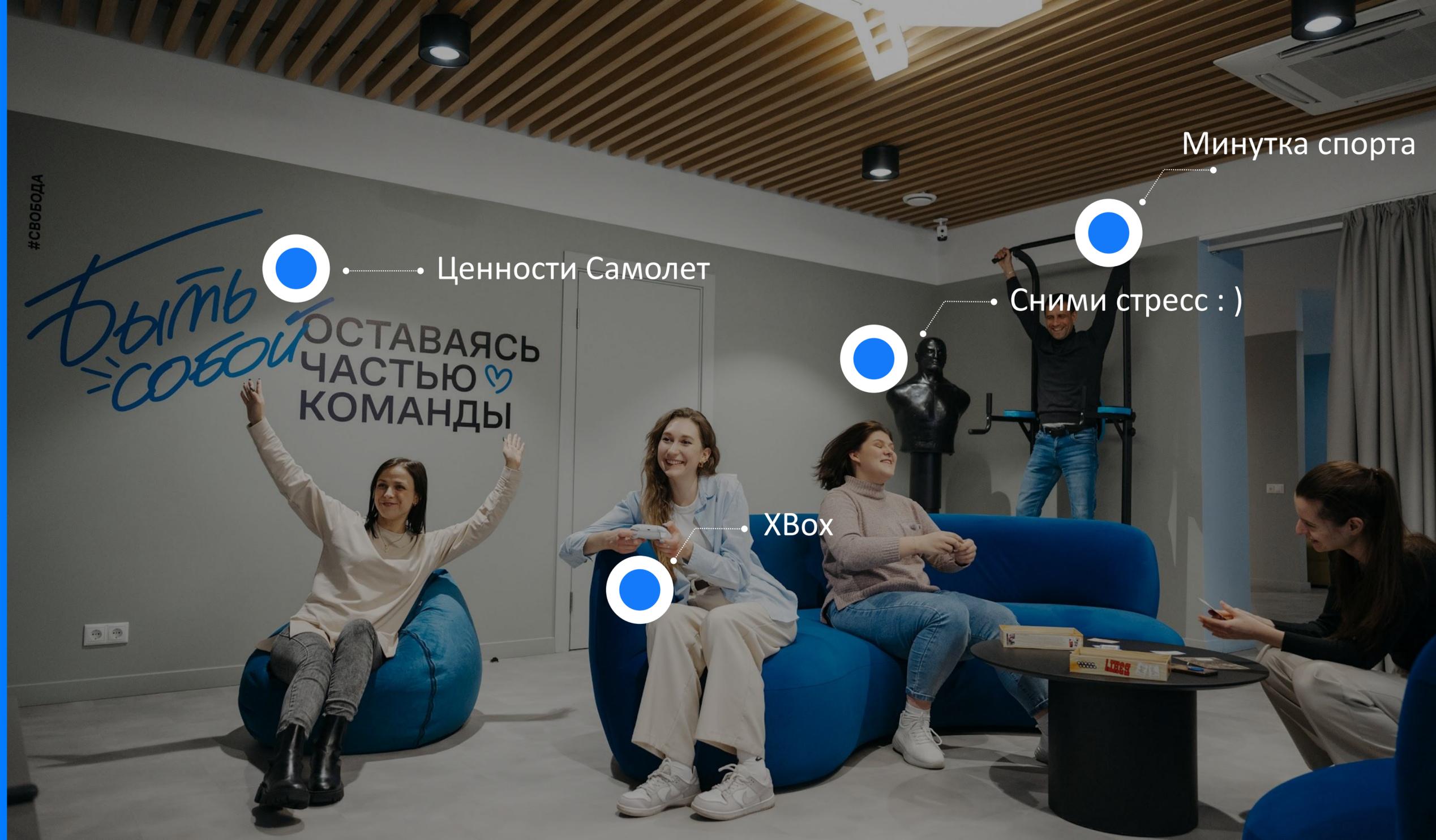
• Мотивирующие плакаты

• Локеры для личных вещей

• Просторное рабочее место

• Два экрана

самолет



#СВОБОДА

Быть собой

ОСТАВАЯСЬ ЧАСТЬЮ КОМАНДЫ



Ценности Самолет



Минутка спорта



Сними стресс :)



XBox

самолет

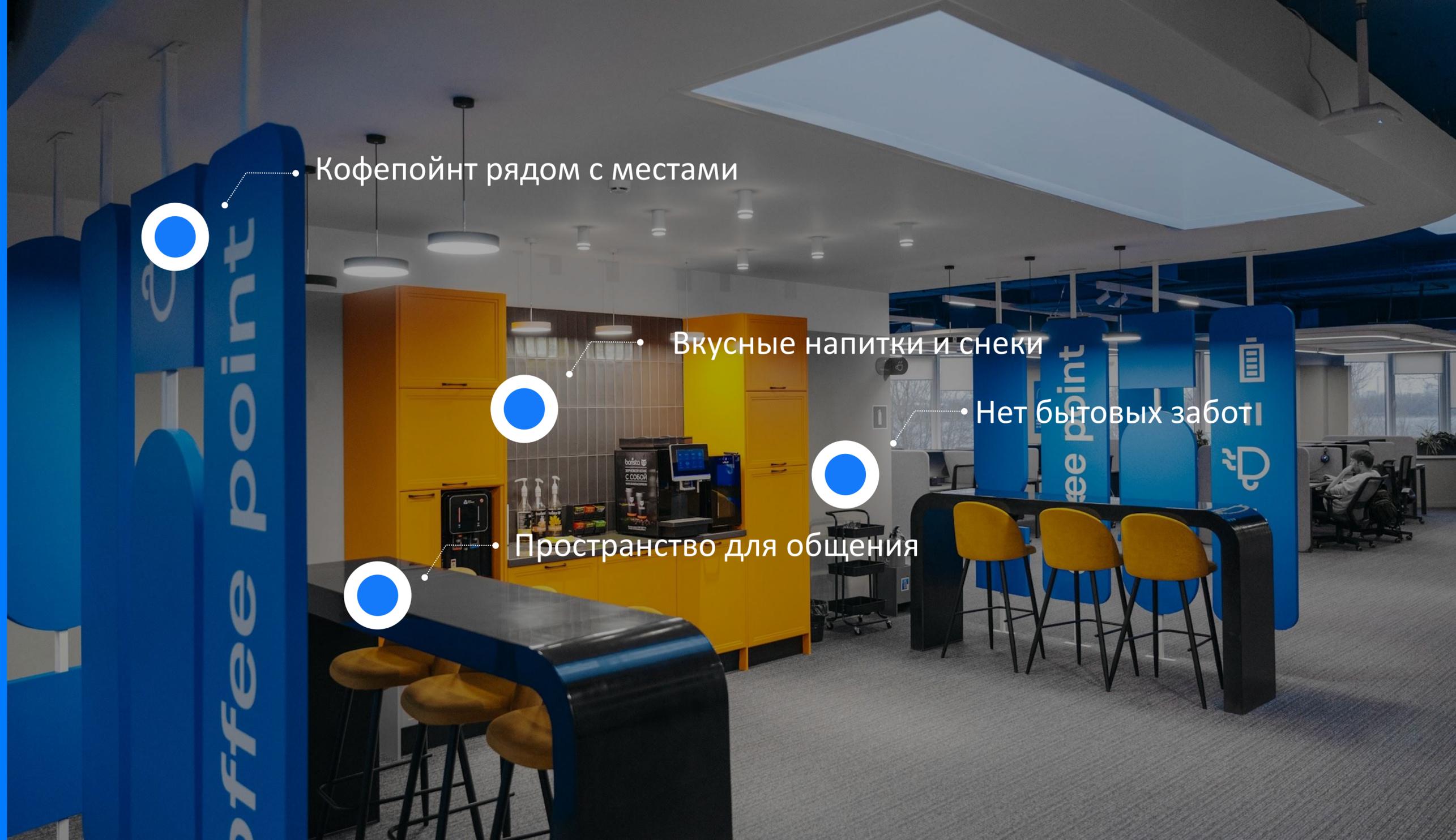


Система бронирования



Тихие скайп-румы

САМОЛЕТ



• Кофепойнт рядом с местами

• Вкусные напитки и снеки

• Нет бытовых забот

• Пространство для общения

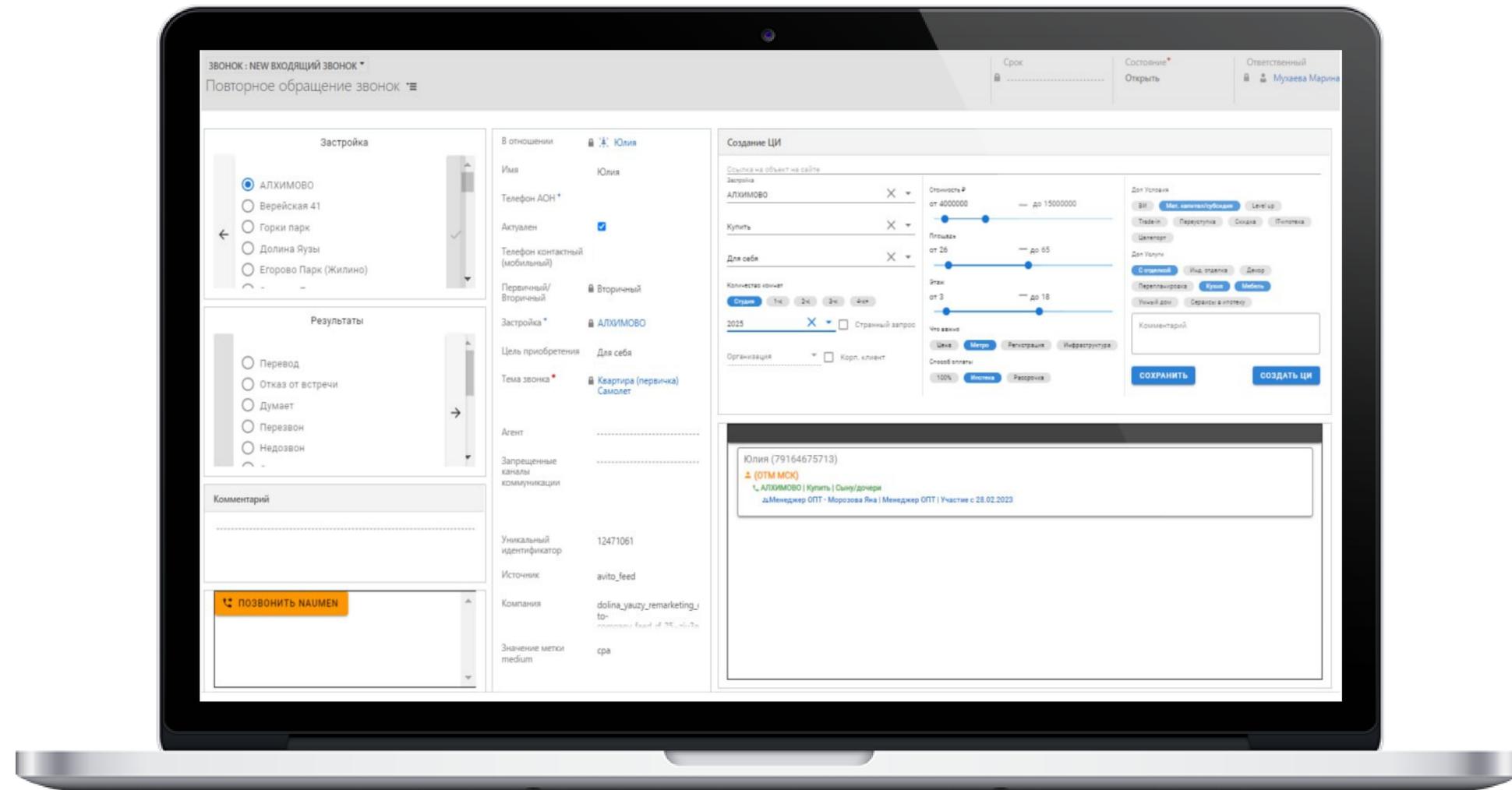
САМОЛЕТ

# Сделали новые дружелюбные интерфейсы



**самолет**

# Сделали новые дружелюбные интерфейсы



Редизайн полей, функций, кликов и скролла



Сквозные данные в объектной модели



Чек-боксы вместо ручных комментариев



Клиент 360 (источник, профиль, история)



Шаблоны частых операций

**самолет**

# Не ищем кому звонить, система работает по алгоритму



**самолет**

# Не ищем кому звонить, система работает по алгоритму

# 13

Автоматических сценариев

- Не согласился на встречу?
- Напоминание о запланированной встрече
- Не пришел на встречу?
- Был на встрече, но не забронировал
- Забронировал, но не купил
- Забронировал, но снял бронь
- Вызвал такси, но не приехал
- Был на нескольких проектах, но не забронировал
- И другие

**самолет**

# Бумажки на столах больше не нужны



**самолет**

# Бумажки на столах больше не нужны



Вся информация о проектах в единой структуре



Удобная навигация и интерфейсы



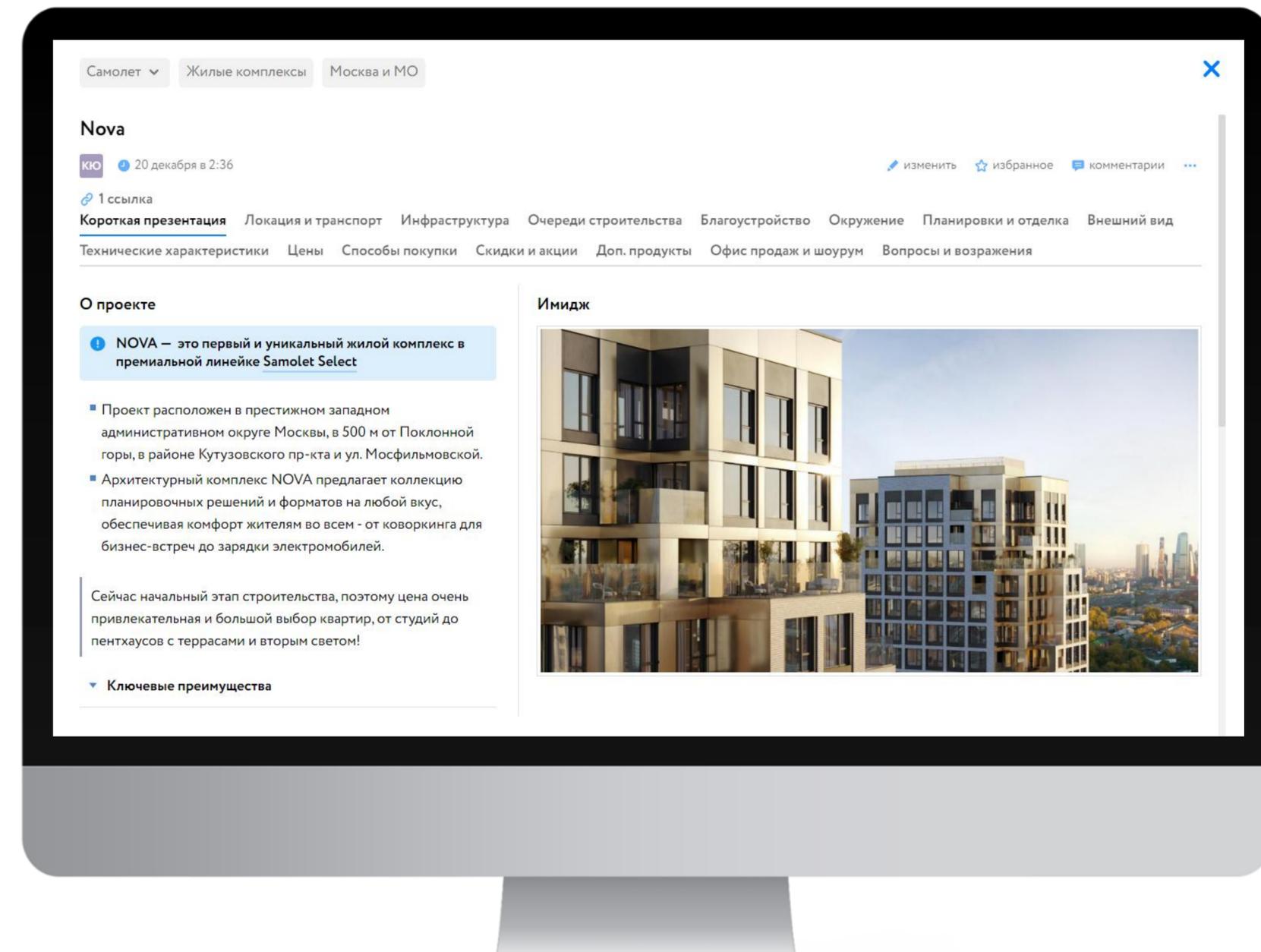
Умный поиск или 2 клика



Обратная связь по контенту от пользователей



Гибкая ролевая модель под разные направления



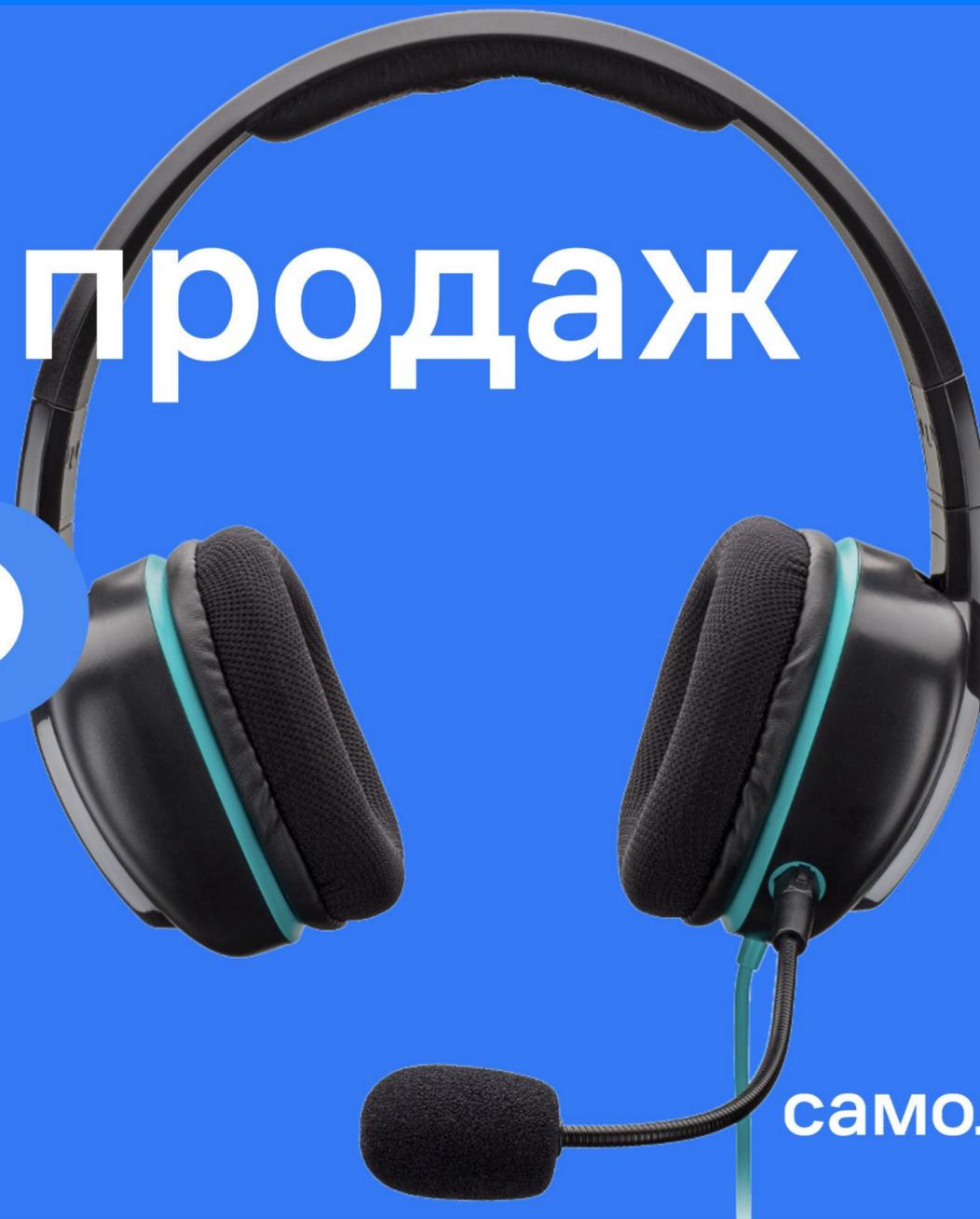
# Подаем новости и материалы в современном формате



**самолет**

# Стандарт продаж

по телефону



самолет

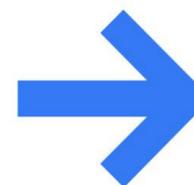


Как создать доверие, предложить идеальное решение и вдохновить клиента к действию



Ценность клиента

# 1 клиент



работа 1000 сотрудников  
и подрядчиков Самолет

## Маркетинг

сайт, охватная реклама,  
цифровые каналы, дизайн,  
аналитика и многое другое

## Продукт

придумывает и проектирует  
лучшие строения, фасады, дворы  
и условия для жизни

## Ипотека

договаривается с  
десятками банков о  
самых низких ставках

## Финтех

каждый день выпускает новые  
уникальные продукты и услуги  
для клиентов

## Девелопмент

365 дней в году возводит наши дома и  
инфраструктуру в любых погодных  
условиях по всей России

## Продажи

ведут каждую сделку, отвечая на  
сообщения от клиентов в режиме 24/7



самолет



# Как клиенты принимают решение о покупке недвижимости



мифы и реальность

самолет





Формируй доверие



Всегда

**сначала** **ответь на вопрос**  
клиента

→ **потом** задавай свои вопросы

... если ты не отвечаешь на вопрос клиента, а задаешь свои – это снижает твой лимит доверия практически до нуля

А какие у Вас ставки по ипотеке?

А как я могу к Вам обращаться?

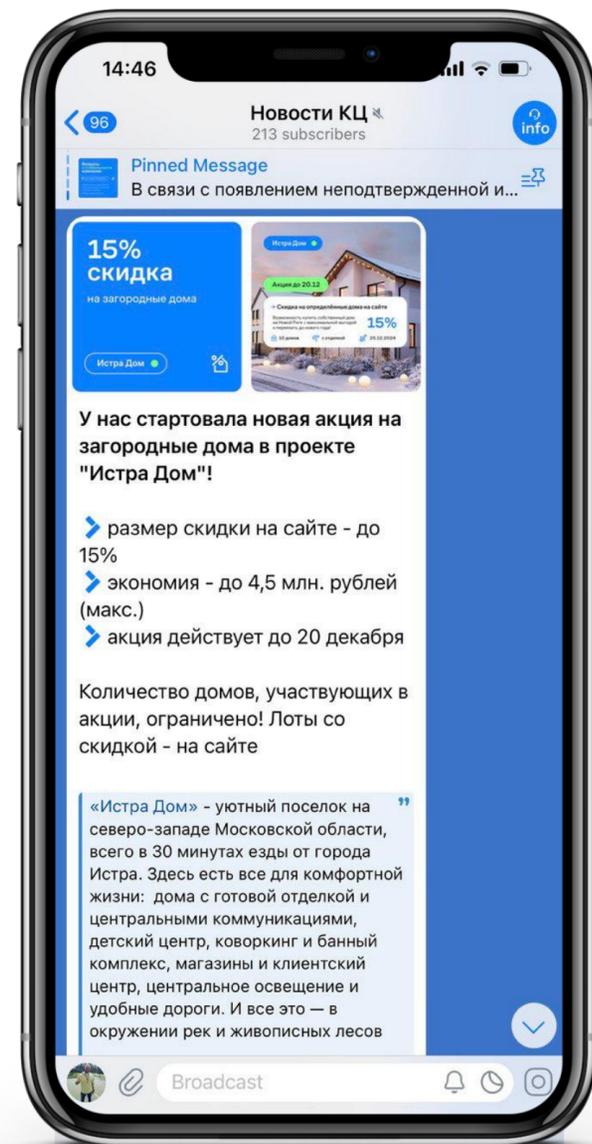
Ставки по ипотеке начинаются от X%...

У нас большой выбор программ, мы обязательно подберем Вам хорошие условия! Как я могу к Вам обращаться?



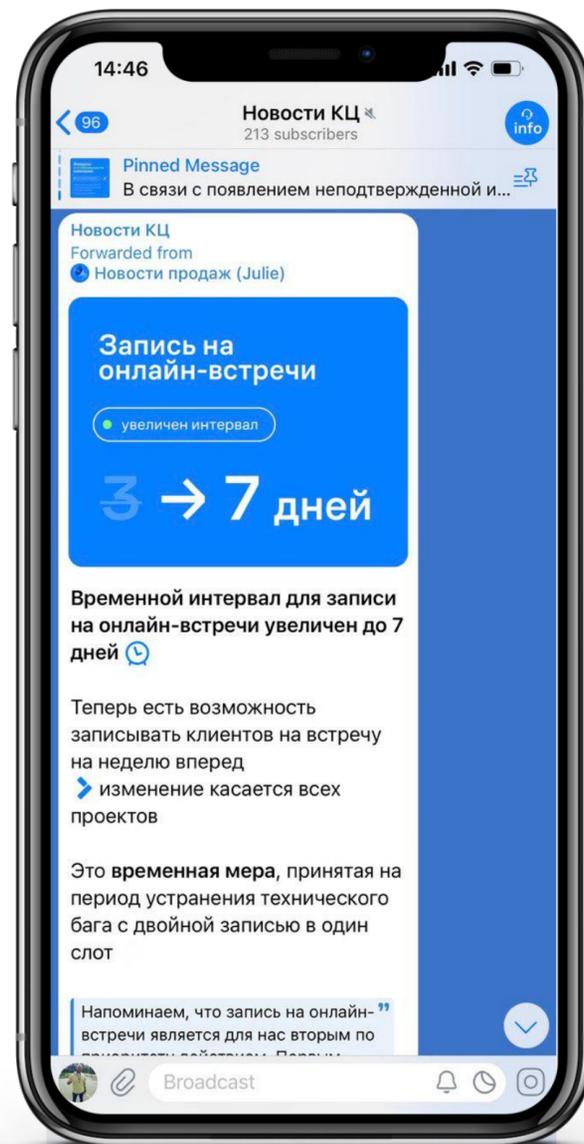
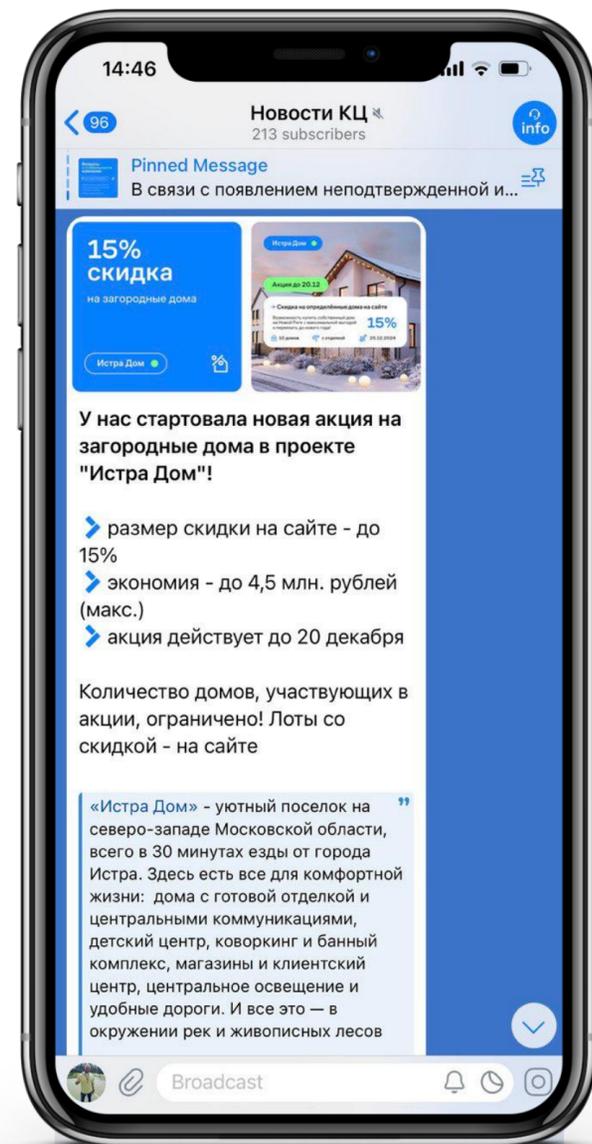
самолет

# Подаем новости и материалы в современном формате



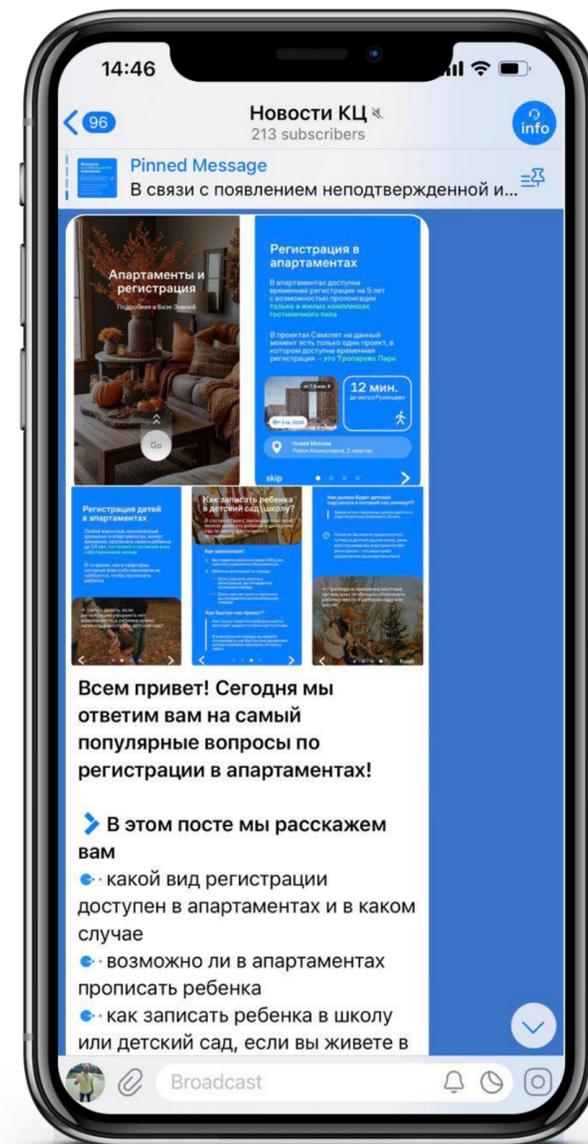
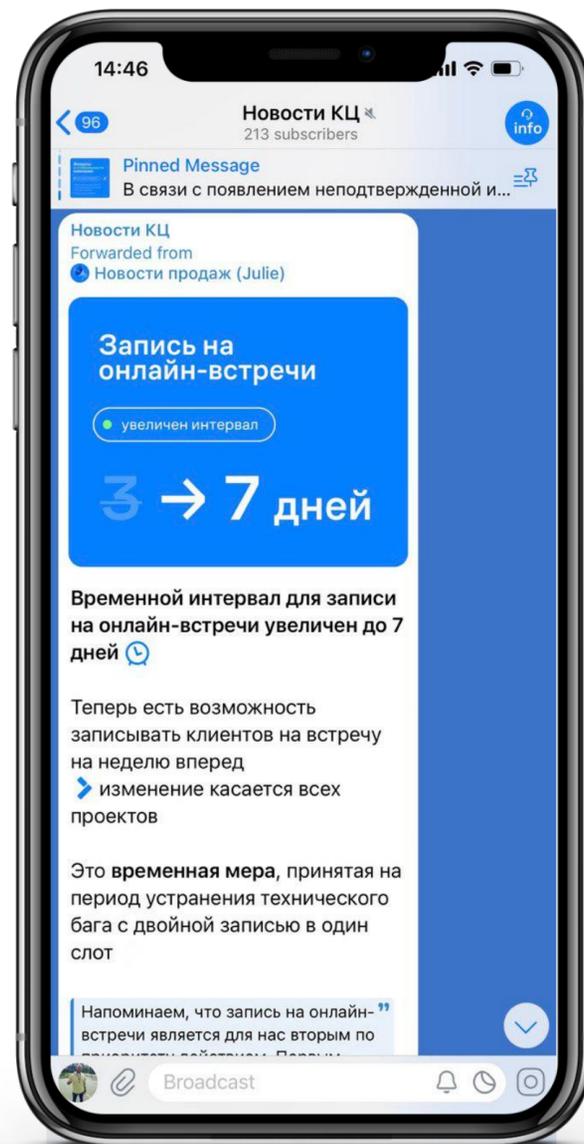
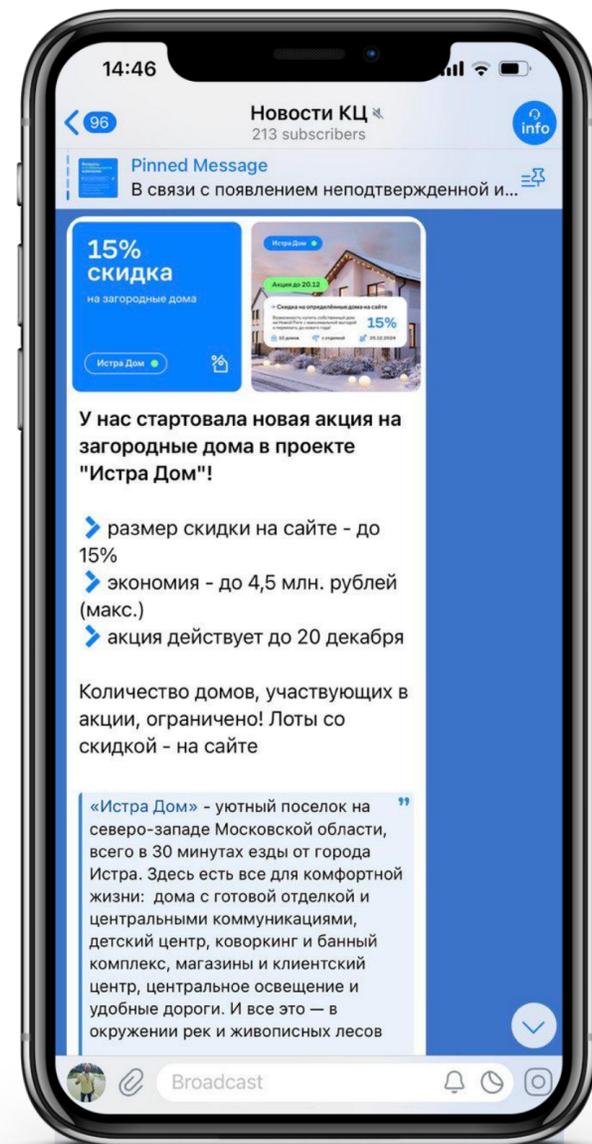
самолет

# Подаем новости и материалы в современном формате



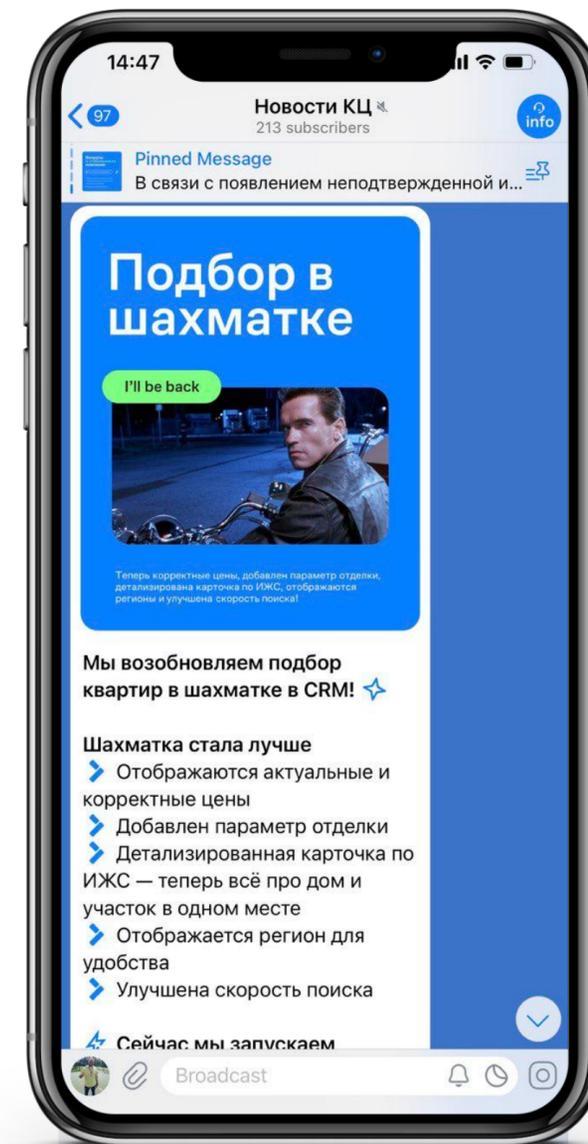
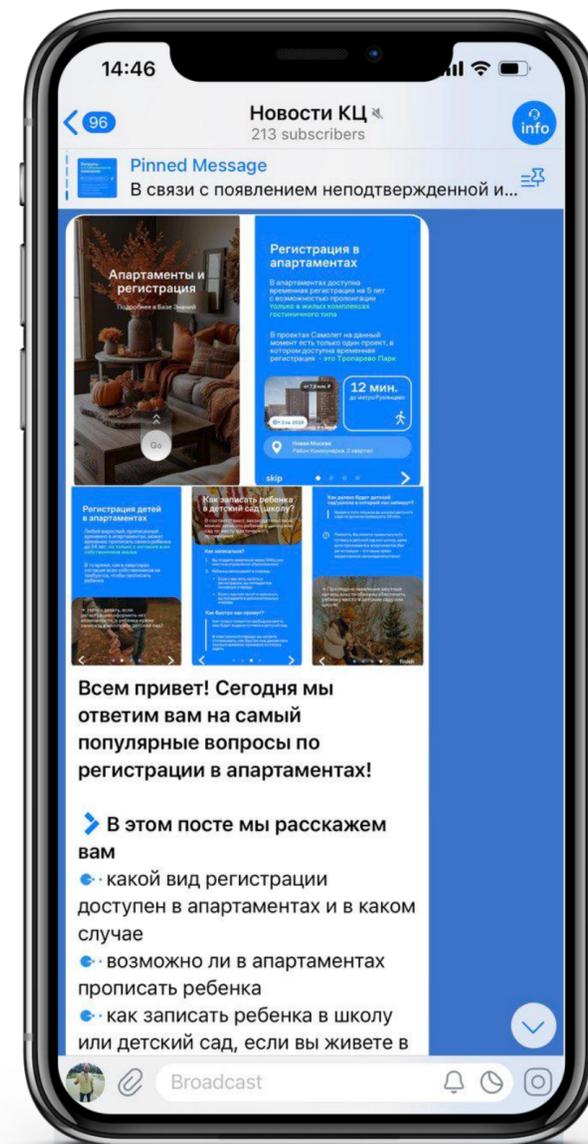
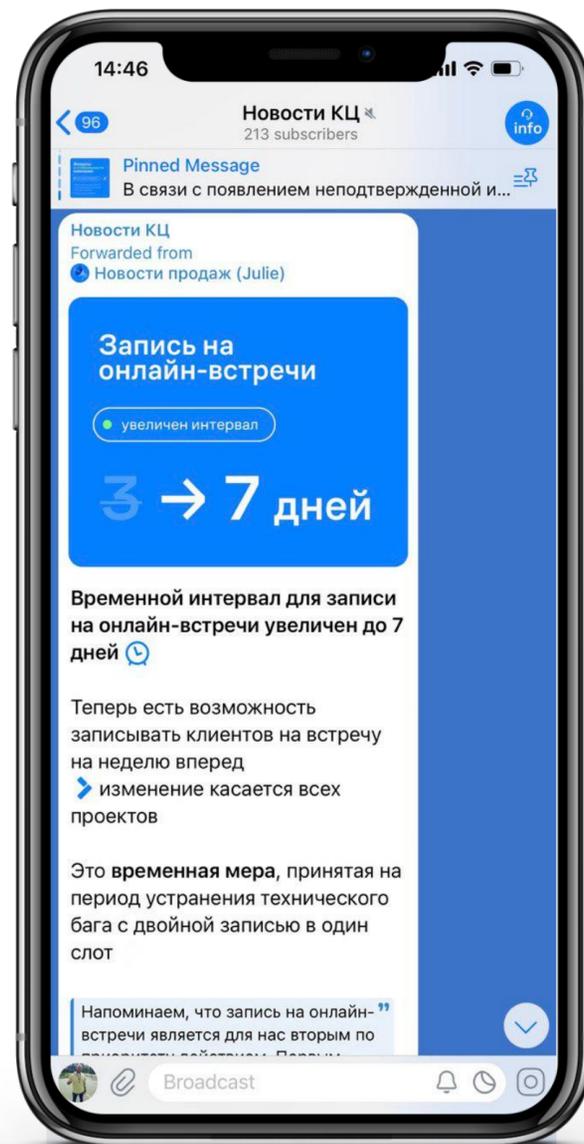
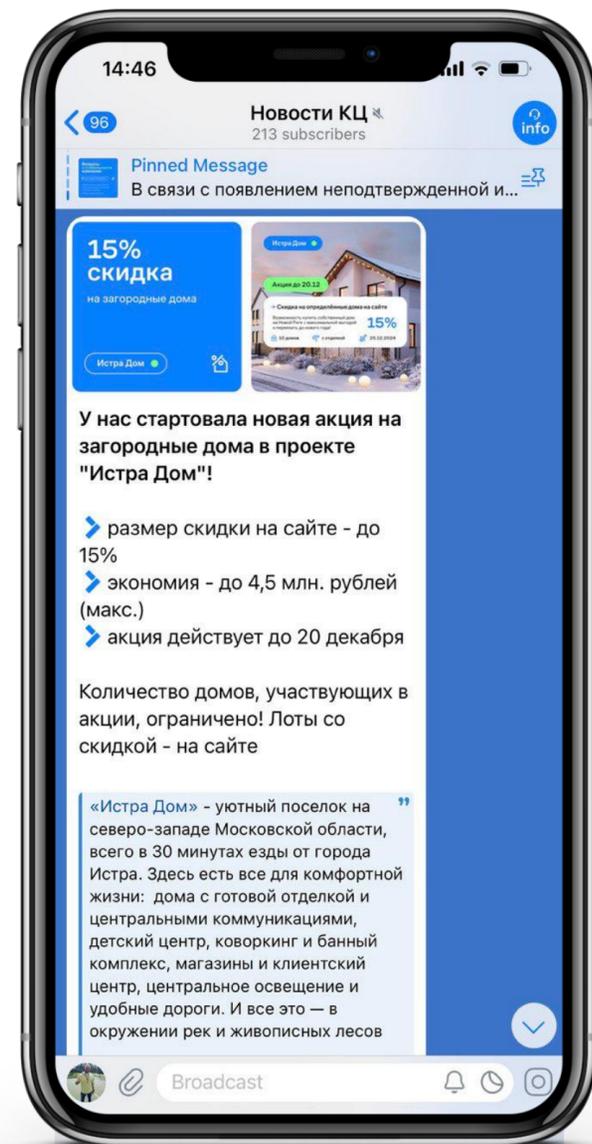
самолет

# Подаем новости и материалы в современном формате



самолет

# Подаем новости и материалы в современном формате



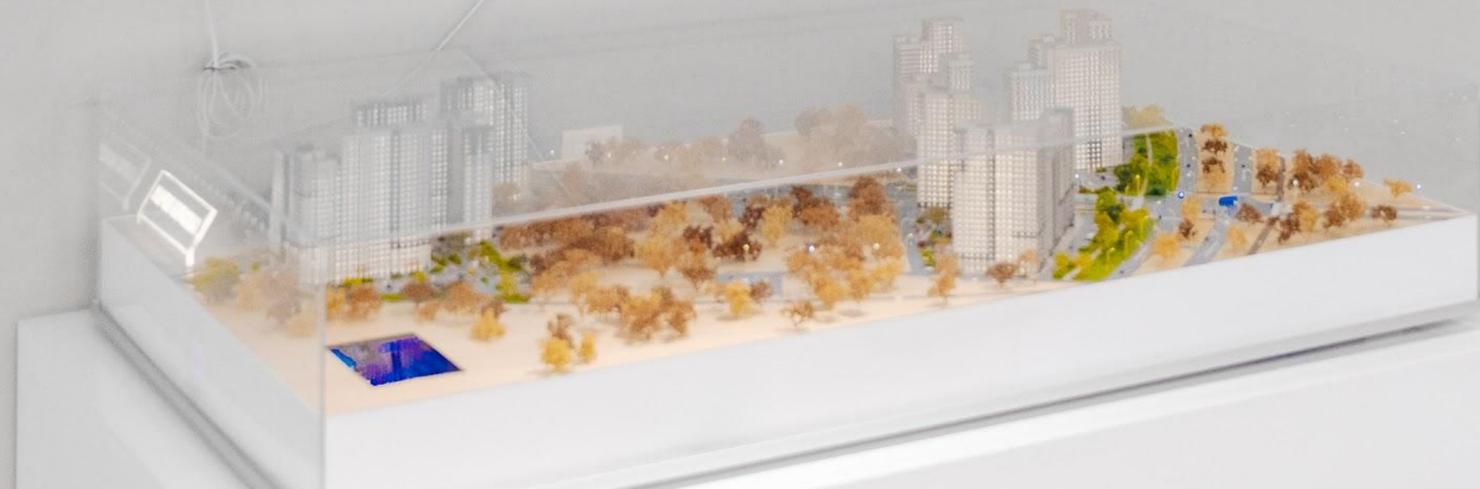
# Ежедневно публикуем результаты и стимулируем конкуренцию



**самолет**

**Группа Никиты**

Место	ФИО	План по состоявшимся встречам	Факт по состоявшимся встречам	Выполнение плана, %	Прогноз по выполнению плана, %	Конверсия из ПЦЗ в состоявшиеся встречи	CSI	Кол-во оценок CSI	ОС
1	Коллер Елизавета	247	182	74%	103%	94,3%	4,69	42	65,0%
2	Затонских Екатерина	247	161	65%	98%	101,3%	4,98	60	64,0%
3	Гурьева Елена	231	159	69%	99%	72,3%	4,93	61	71,3%
4	Шуст Анна	247	138	56%	76%	97,2%	4,96	25	86,0%
5	Проскурина Надежда	123	130	106%	148%	48,9%	4,94	68	0,0%
6	Варлахина Валерия	247	126	51%	78%	172,6%	4,66	32	81,3%
7	Харчикова Татьяна	247	118	48%	65%	59,6%	4,93	41	45,0%
8	Денисова Евгения	123	103	84%	120%	36,0%	4,82	155	65,0%
9	Меркулова Наталья	247	95	38%	54%	60,1%	5,00	49	95,0%
10	Смольянинов Владимир	123	75	61%	91%	59,5%	4,87	39	65,0%
11	Фомина Алина	247	44	18%	26%	89,8%	4,50	8	0,0%
Итого		2329	1331	57%	82%	71%	4,87	580	70,8%



#МЕЧТА

*Вращать планетку*

МЫ УЛУЧШАЕМ  
КАЧЕСТВО ЖИЗНИ  
И УСКОРЯЕМ ЭКОНОМИКУ

А НЕ СТРОИМ  
МЕТРЫ

**самолет**

# Больше не учим «проектам», главное – навыки и продукт



**самолет**



САМОЛЕТ



Итоги о чем  
не спрашивают,  
тогда почему  
не научится.

Если посмотреть  
на эту лампочку,  
в голову  
пойдет  
идея

САМОЛЕТ

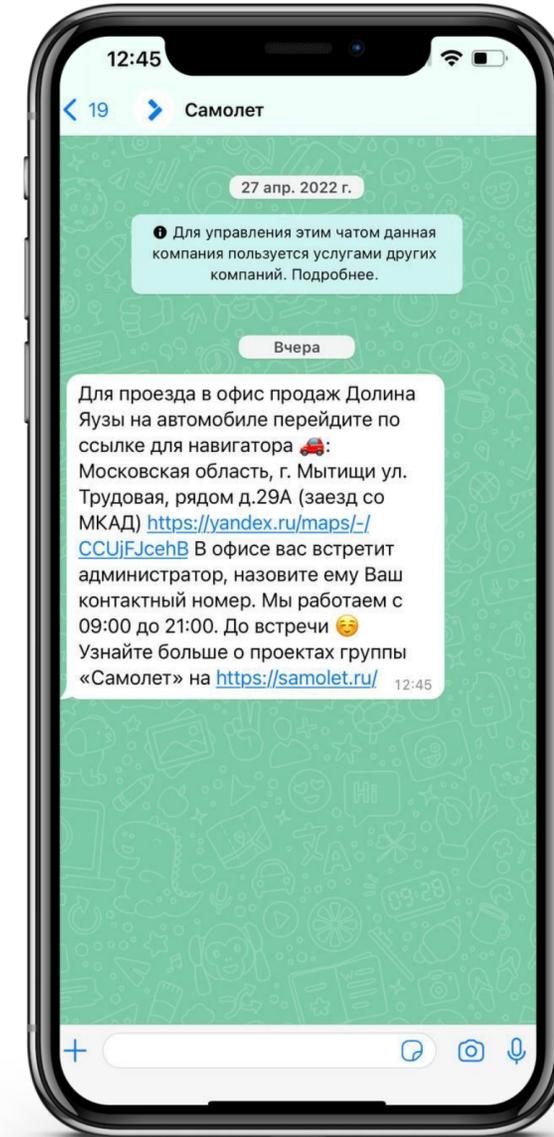
# Больше не нужно отправлять сообщения вручную и через СМС



# Больше не нужно отправлять сообщения вручную и через SMS



Каждый второй клиент просит отправить ему информацию в WhatsApp, а не в SMS. Прочтение SMS по данным мониторинга – не более 30% от отправленных



Если клиент отвечает на сообщение, то попадает в команду, работающую с чатами и мгновенно получает ответ

**САМОЛЕТ**

Не называем наших  
менеджеров по продажам  
«операторами»

**самолет**

# Подводим итоги и движемся дальше

**+42%**

объем продаж

**+40%**

производительность

**-18%**

стоимость сделки

**- 2**

недели на обучение

**+ 30%**

к скорости выхода на средние показатели

**100+**

менеджеров в Липецке

**+28п.п**

eNPS

**94%**

Оценка качества контента



Ошибки и уроки

# Не совершайте наши ошибки



Пытались делать все процессы и интерфейсы в CRM. Долго, дорого, не работает



Все еще не определились как лучше – делать выделенную команду на исходящие звонки (дожимы) или держать универсальные команды



Несколько раз переструктурировали структуру контента в базе знаний, чтобы найти оптимальный формат. И пока все еще не нашли



Все еще не снизили утилизацию до целевых значений, аппетиты бизнеса растут быстрее численности

Что дальше?

# Ключевые задачи на ближайшее время

1

Панель менеджера по продажам вместо окна CRM

2

Речевая аналитика

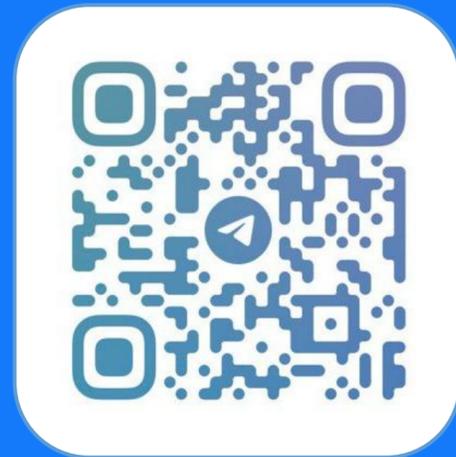
3

Личный кабинет сотрудника вместо ежедневного xls

4

Снижаем утилизацию в пользу роста конверсии

# Живите своей лучшей жизнью!



Андрей Голомысов  
+7 926 286 35 42



Макдоналдс ➤ Ренессанс  
Кредит ➤ Аудиотеле ➤ ПИК ➤ ВТБ ➤ РСХБ ➤ САМОЛЕТ