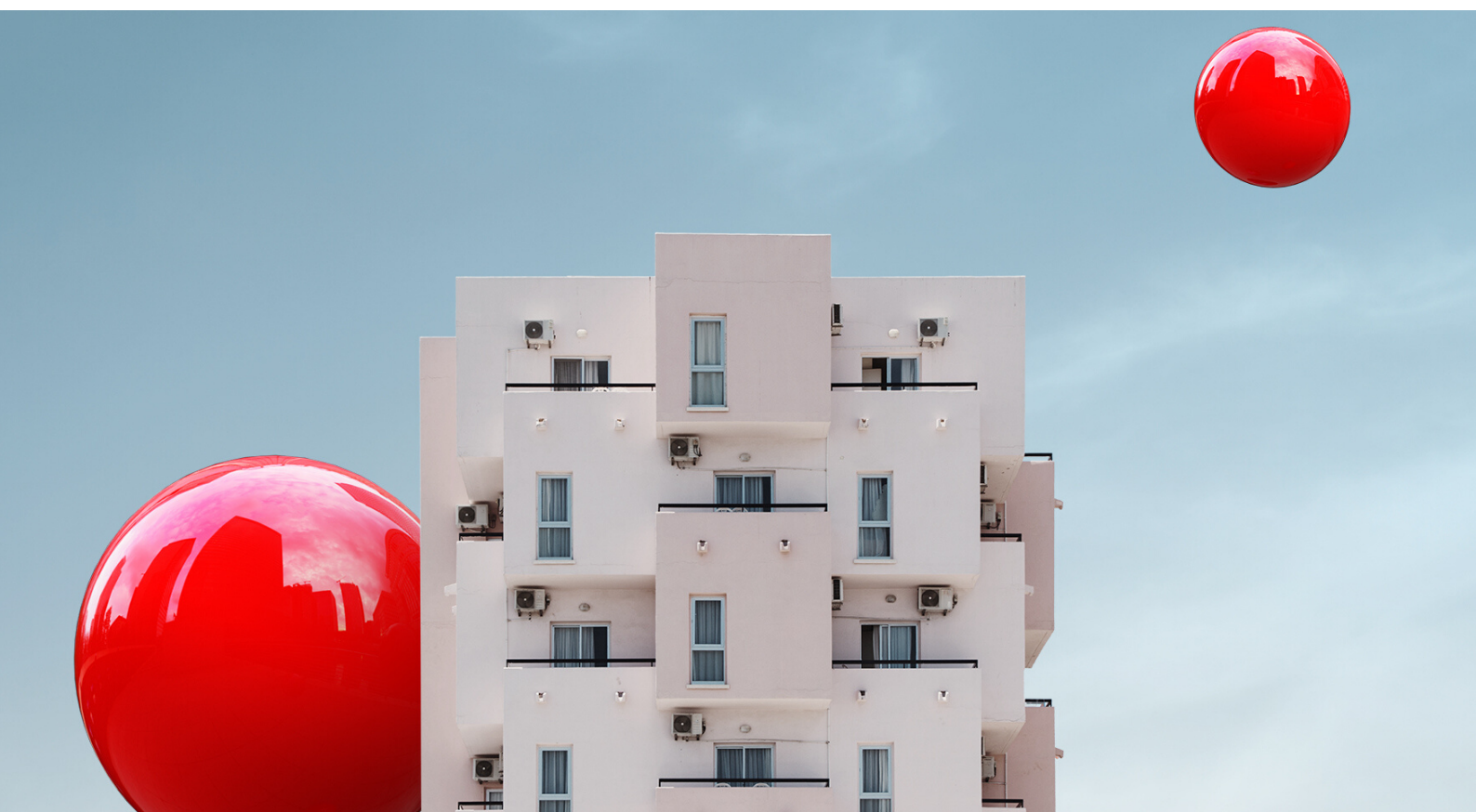


КАК РАССКАЗАТЬ КЛИЕНТАМ О КАРАНТИНЕ



Пока потенциальные покупатели недвижимости сидят дома, Интернет испытывает небывалую нагрузку. Сейчас на сайты компаний-застройщиков и на страницы в соцсетях заходят все: и те, кто пытается успеть вложить обесценивающиеся деньги, и те, кто уже купил квартиру и следит за ходом строительства.

О чем сейчас должны рассказывать клиентам все интернет-площадки застройщика?

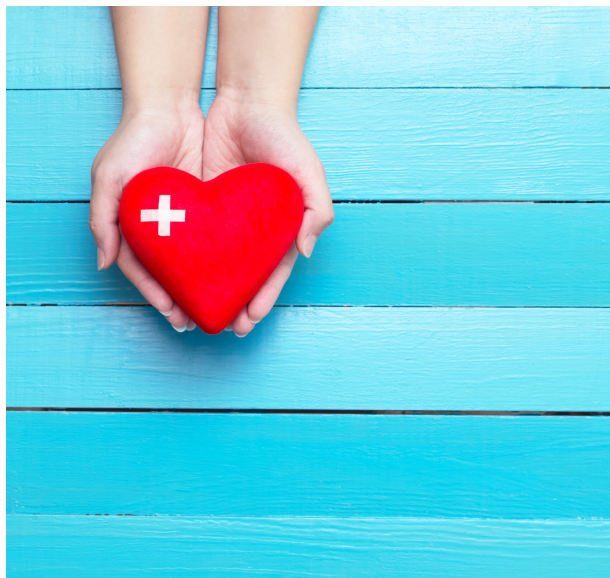
«МЫ СЛЕДИМ ЗА ЗДОРОВЬЕМ НАШИХ СОТРУДНИКОВ»

Покажите, что вы контролируете ситуацию: отслеживаете, посещали ли ваши специалисты зарубежные страны, и выдерживаете для них двухнедельный карантин с выплатой больничных.

Измеряете на входе в офис температуру тела, консультируетесь с медицинскими организациями в своем городе.

ПОЧЕМУ ВАЖНО?

Пусть клиенты знают, что вы сильная компания, которая поддерживает своих сотрудников. А значит — под вашим крылом и они смогут найти защиту.



«МЫ ЗАБОТИМСЯ О ВАШЕЙ БЕЗОПАСНОСТИ»

Расскажите (а лучше продемонстрируйте с помощью видеоконтента), как тщательно обрабатываются поверхности в вашем клиентском офисе. С какой периодичностью проводятся дезинфекционные работы. Какую аппаратуру и препараты вы приобрели в связи со вспышкой коронавируса.

Любая, казалось бы, мелочь, может быть важной: сократили количество клиентов, которые могут находиться одновременно в офисе? Изменили время работы офиса? Оборудовали клиентскую зону стерилизаторами для рук? С помощью

зонирования и размещения мебели увеличили расстояние между клиентом и вашими сотрудниками до полутора метров? Не забудьте поделиться этим.

ПОЧЕМУ ВАЖНО?

Дайте клиентам уверенность в том, что ваша территория для них не представляет угрозы. В ситуации, когда уровень тревожности зашкаливает, покажите свою готовность думать о клиенте, удовлетворять его базовые потребности в безопасности

«МЫ ПОЛНОСТЬЮ ГОТОВЫ РАБОТАТЬ С ВАМИ В ОНЛАЙН-ФОРМАТЕ»

Поделитесь, какие услуги клиенты сейчас могут получить не выходя из дома. Особенно учитывайте это, работая в тех регионах, где карантин более строгий. Показывайте то, что вы используете современные технологии по-максимуму.

Что вы можете предложить?

Устраивать онлайн-консультации по видеосвязи в мессенджерах, отправлять презентации и документацию по электронной почте, демонстрировать объекты в прямом эфире в соцсетях. Сейчас самое время для того, чтобы запустить свое мобильное приложение, как это уже сделали некоторые игроки на рынке. С их помощью можно

не только пообщаться со специалистом компании-застройщика, но и оформить ипотеку и даже провести онлайн-сделку.

ПОЧЕМУ ВАЖНО?

Покажите, что для сотрудничества с вами не обязательно выходить из дома. Что это — просто. Как минимум потому, что вы обеспечили такую возможность. Когда ситуация стабилизируется, эти ресурсы останутся с вами. Как и клиенты, которые далеко живут/хотят сэкономить свое время/не имеют возможности приехать к вам из-за состояния здоровья.

«СТРОЙКА В ПОРЯДКЕ»

Здесь возможны два сценария в зависимости от условий карантина именно в вашем регионе.

1 ВАРИАНТ: РАБОТЫ НА СТРОЙКЕ ОСТАНОВЛЕНЫ.

Проведите прямые эфиры с руководителем стройки и первыми лицами компании. Пусть они ответят на вопросы тревожных клиентов. Не забывайте: у вас сейчас две аудитории — те, кто пытается успеть вложить деньги, и те, кто уже заключили ДДУ и платят ипотеку. И тех, и других нужно успокоить.

2 ВАРИАНТ: СТРОЙКА НЕ ОСТАНОВЛЕНА.

Продемонстрируйте, что на фоне карантина строительные работы идут по плану, вы в графике. Все процессы адаптированы и перенастроены, интересы клиентов при этом не пострадали. Снимите видео, как идет строительство, что сейчас происходит на площадке. Позвольте клиентам

почувствовать, что все идет своим чередом. Расскажите, какие коррективы были вынуждены внести в рабочие процессы в связи с карантином. Говорите о планах и стратегиях. Какие этапы на объектах ожидаются через месяц, а какие — через полгода. Покажите динамику. Возьмите интервью у строителей, у руководителя проекта. Максимальная открытость формирует доверие, а значит — стабильные партнерские отношения.

ПОЧЕМУ ВАЖНО?

Сейчас, когда жизнь многих жителей нашей страны сжалась до габаритов квартиры, ценно показать жизнь в движении. Которая не прекращается, просто приспособливается к тем обстоятельствам, в которых оказались и вы, и они. А значит — вы в одной лодке.