

1 июня 2024 – 31 мая 2025

ОТ НЕНАВИСТИ ДО ЛЮБВИ

как завоевать лояльность
клиентов через соцсети



@smmheadshot



smmheadshot.ru



О ПРОЕКТЕ

комплекс комфорт-класса из 3 домов
с собственной инфраструктурой
одноименного застройщика
в Краснодаре

ОСОБЕННОСТИ

Внушительная конкуренция

Новый застройщик и комплекс, а вокруг — объекты
крупнейшего застройщика Юга РФ

Доверие клиентов

Отсутствие вовлеченности в общении с клиентами

Сервис

Большое количество времени на предоставление
обратной связи по запросам клиентов



АУДИТОРИЯ

Возраст покупателей
25-45 лет

33%

мужчины

67%

женщины

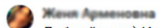




КАК ОБСТОЯЛИ ДЕЛА?

«Когда сдача?», «Что будет во дворе?», «Когда ключи?». Так много вопросов, так мало ответов. Нехватка времени и упущение такой важной детали — общения с дольщиками — могут стать фатальными для репутации застройщика.

Наша задача — сделать так, чтобы подписчики вовремя получали обратную связь и были в курсе, что происходит с их будущим домом. Получилось. Мы превратили соцсети в активный блог застройщика — горели сердца будущих жильцов и огоньки под постами.



Жанна Арсеновна

Добрый день) Известна дата выдачи ключей?

2 апр 2023 Ответить Поделиться

♡ 2



Ирина Ковалева

Добрый день, дата выдачи ключей назначена ?

19 июн 2023 Ответить Поделиться



Екатерина Мирная

Хотелось бы тоже узнать по поводу выдачи ключей?

16 июн 2023 Ответить Поделиться



Ирина Ковалева

Добрый день, что с выдачей ключей?

28 мая 2023 Ответить Поделиться

♡ 3



Ангелина Романова

Добрый день! Известна уже дата выдачи ключей?)

2 апр 2023 Ответить Поделиться

♡ 3



Максим Пивоваров

Когда ближайшая дата получение ключей ?

9 апр 2023 Ответить Поделиться

♡ 2

КАК ВЫЙТИ ИЗ ПОЛОЖЕНИЯ?



1

Наладить контакт

Как минимум, быстро реагировать на вопросы клиентов.
Как максимум — стать лучшими друзьями

2

Подогреть интерес

Зацепить «боли», рассказать о ЖК, показать выгоды.
Красиво. Стильно. Понятно.

3

Раскачать активность

Подключить умение слушать и слышать: реагируем на просьбы аудитории и пилим контент для них.

4

Организовать экстаз для глаз

Это мы про production. Качественная картинка — залог успеха

Общение с аудиторией — SMMская база

Мы говорили просто о сложном — «что-то на застройском» переводили на человеческий. Отвечали на вопросы оперативно, объясняли легко — без формальщины.

Мы показали, что застройщик открыт к диалогу и на одной волне с аудиторией. Быстрые ответы и позитивная обстановка в чатах вызвала желание активничать в группах и интересоваться самим объектом.

Лояльность — это прямой путь к заключению сделок и продаже квартир.

 ЖК Сармат | Квартiry в Краснодаре
ЧЕРНАЯ ПЯТНИЦА 2.0: МЕГАВЫГОДЫ Д...
Сколько стоит в мега выгоду двушка 53,5 м²? 10:53

 Антон
 Екатерина
30000 это скидка, а на к...
Где скидка до 2 мил? 10:53

 Антон
чат СК «Сармат»
Скидка 2 019 000 Р составляе...
А понял..спасибо за разъяснение
  13:00

 ЖК Сармат | Квартiry в Краснодаре
Для тех, кто пропустил недавние сторис, показываем, ...
Скажите пожалуйста, где то вторая половина декабря сдача дома? А то мы мониторим, билетов практически нет на самолёте, а поездом долго 🤔 думаю мы не одни которые с другого города будут приезжать! Спасибо за обратную связь!!!
изменено 10:15

 Ирина
 ЖК Сармат | Квартiry в Краснодаре
Для тех, кто пропустил недавние сторис, ...
Добрый день, подскажите когда сдача дома 16:41

чат СК «Сармат»

 Антон
Сколько стоит в мега выгоду двушка 53,5 м²?
Добрый день, Антон! Площади квартир, участвующих в акции, указаны в публикации. Самая близкая к вашей — 55.8 м².
Стоимость с учетом скидки: 6 584 400 Р
изменено 12:51 ✓

чат СК «Сармат»

 Антон
Где скидка до 2 мил?
Скидка 2 019 000 Р составляет на квартиру 67.3 м²
Со стоимостью 132 000 Р/м² — 8 883 600 Р
С акционной стоимостью 102 000 Р/м² — 6 864 600 Р
12:55 ✓

чат СК «Сармат»

 Ирина
Скажите пожалуйста, где то вторая половина декабря сдача...
В декабре еще рано приезжать) в декабре сдача домов (ввод в эксплуатацию), а ключи выдаваться будут в 1 квартале 2025 года. Точных дат пока нет. Но Вы успеете в любом случае, на приемку квартиры отводится 2 месяца. Не переживайте 🍷
10:37 ✓

чат СК «Сармат»

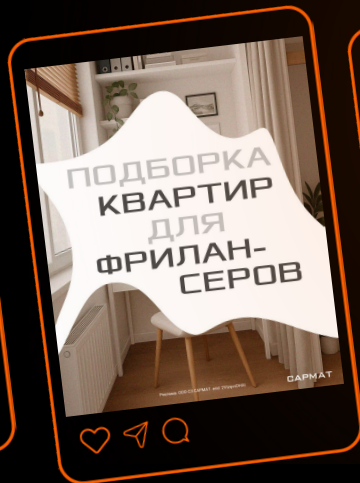
 Ирина
Добрый день, подсказж...
Добрый день! В декабре 🍷
  16:44 ✓

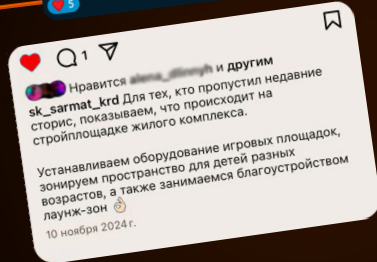
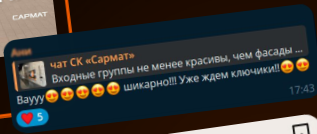
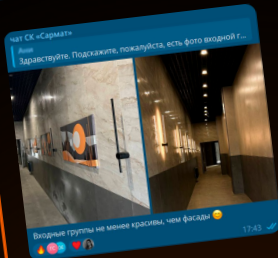
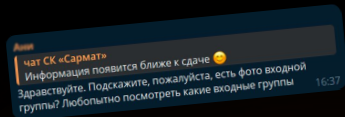
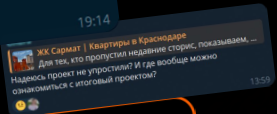
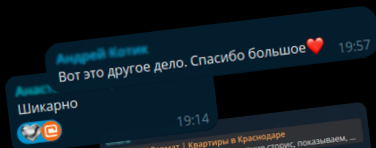


Проехались по «болям» покупателей

Большая часть людей о недвижимости не знает **ничего**. Наша задача — понятно рассказывать о ней.

Инфографические публикации с расчетами, выгодными ипотечными условиями, подборки планировок, обзоры ремонта и района, горящие предложения — было всё.





Устроили ~~концерт~~ контент по заявкам

Показать, что застройщик слышит запросы и адаптируется — must have. Поэтому контент-план корректировался по комментариям буквально онлайн.

Это усиливало доверие и удерживало внимание к профилю.

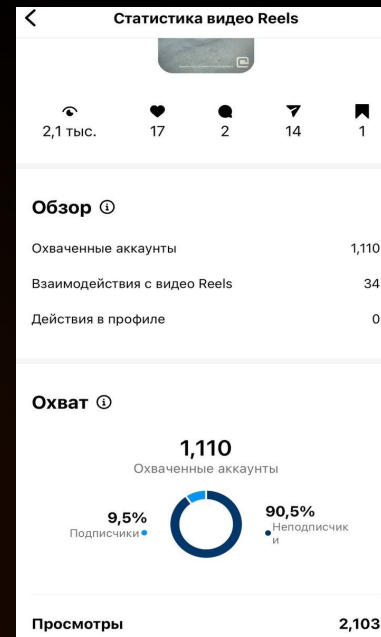
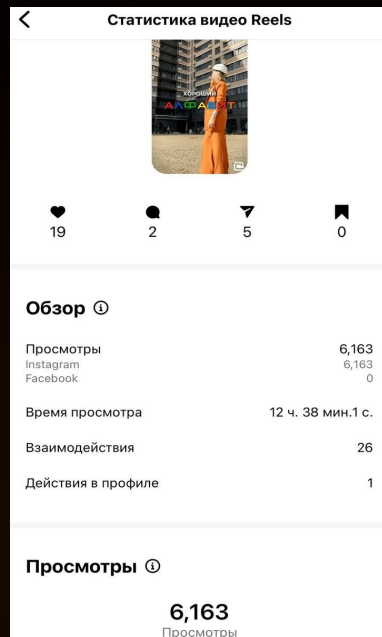
А ТЕПЕРЬ PRODUCTION



Качественная съёмка

Постами по запросам аудитории мы не ограничились — начали снимать яркие, сочные видео.

«Поснимать что-нибудь» — не наш подход. К съёмочному процессу относимся профессионально: проджект-менеджер задает темы, копирайтер пишет сценарии, а арт-директор расписывает ТЗ видеографу с раскадровкой и референсами.



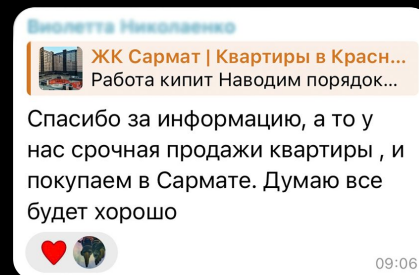
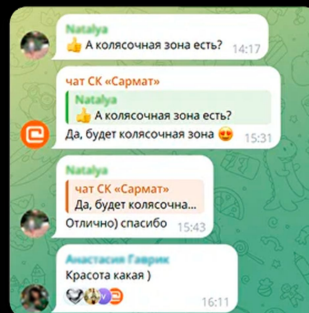
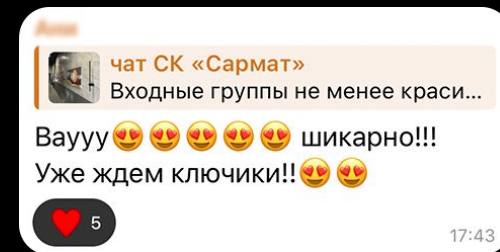
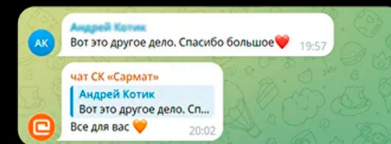
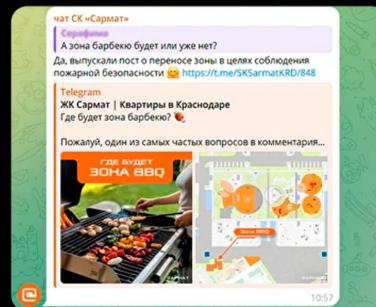
И юмор — куда без него?

Будем честны, в соцсети люди чаще всего заходят посмеяться. Поэтому адаптировать трендовую «жизу» — хороший вариант развлечь аудиторию.

Веселили и сотрудников, кстати. В объективе — они.

РЕЗУЛЬТАТ

Тысячи лайков и десятки
завоеванных сердечек жителей
комплекса — вот чего мы добились
за счет активной модерации
и ситуативного постинга.



РЕЗУЛЬТАТ

1 июня 2024 – 31 мая 2025

12 месяцев работы с тремя соцсетями
ЖК «Сармат» в цифрах:

195 497

охват постов

241 607

просмотры постов

5 848

лайков

1 629

комментариев

1 226

репостов

2 595

подписчиков
+633 за год без рекламы