

Мы подготовили для вас сборник всех кейсов, представленных на конкурс «Искренний клиентский сервис». Все истории приведены в оригинальном виде, с сохранением орфографии и пунктуации авторов, чтобы передать их настроение и искренность.

Ольга Латушко, Офис продаж Дери

«Удивительная история, произошла с клиентом Екатерина. Девушка по образованию физик-математик, работает IT. Пришла в отдел продаж Дери, с перспективой покупки квартиры через несколько лет. Она очень восхищалась нашим офисом продаж, елкой и все, что ее окружает. Когда я рассказывала про историю квартала и ценность места, она заплакала, я уточнила, что случилось, в ответ услышала, что она помнит данное место, галерею Y, у нее теплые воспоминания об этом месте и то что делает компания А- 100 Девелопмент на рынке она тронута. Такая интересная история клиента.»

Александр Цубер, Офис продаж Дери

«Коллеги, добрый день! В этом году было несколько интересных клиентских кейсов, с которыми хочется поделиться.

Кейс 1 В ноябре 2023 года я помогал коллегам в Зеленой Гавани консультировать клиентов. В один из дней был старт продаж и у меня на первую встречу пришла клиент Марина Стануль на просмотр жилого комплекса. Мы встретились на улице и пошли гулять по комплексу. В процессе я узнал, что про старт нового дома она не слышала и ей хочется приобрести квартиру со своей террасой на уровне земли. Как раз в новом доме мы запустили первые квартиры со своими небольшими участками (огрудками). Она не ожидала, что у нас есть такие форматы квартир и в тот же день в течение 2-ух часов после начала встречи договор на покупку квартиры мечты был оформлен и полностью оплачен. История с клиентом продолжилась, так как ей необходимо было в начале января 2024 года подписать дополнительное соглашение по ее квартире в ЗГ. Она не хотела ехать в ЗГ (далеко от ее работы, а было время только в обед) и я предложил ей подъехать к нам в офис продаж ДЕРИ. Мы встретились, подписали доп соглашение по ЗГ. Ей понравился наш офис в ДЕРИ и я ей в ответ - "Вы еще не видели наш красивый жилой квартал? Если у Вас есть 15-20 минут, то мы сможем с вами прогуляться по территории квартала и посмотреть одну из квартир". Мы прогулялись по кварталу. Ей все очень понравилось. Я увидел, что у нее "горят глаза" и предложил организовать встречу с ее супругом Станиславом. Далее была повторная встреча, на которой мы уже обсуждали покупку квартиры и условия оплаты. По итогу от момента подписания дополнительного соглашения по ЗГ в ОП ДЕРИ до момента оплаты квартиры в ДЕРИ прошло всего 2 дня! Это была моя первая сделка в 2024 году и она мне очень запомнилась, так как обычно (в среднем) цикл сделки может длиться от 6 месяцев до 4 лет (один из кейсов напишу далее), а здесь все свершилось за 2 дня. Клиентский сервис в этой истории был в том, что мне очень хотелось показать ей наш квартал и поделиться таким замечательным местом. Считаю, что клиентский сервис выстраивается только тогда, когда есть любовь и забота к тому, чем занимаешься.

Кейс 2 С клиентом Ревяко Андреем начал общение весной 2023 года. Он мне написал сам в телеграмм (до сих пор не знаю, где он взял мой номер). На протяжении 1 года мы вели активную переписку, так как клиент наотрез отказывался ехать в офис и более детально рассмотреть наши предложения. Я его назвал клиентом "невидимкой". Весной 2024 года мы запустили шоу-румы с отделкой в ДЕРИ и решил предложить ему приехать посмотреть квартиры с отделкой. А вдруг приедет! И он приехал! Ему все очень понравилось, но он мне сообщил, что уже на этапе подписания договора купли-продажи на приобретение дома в Колодищах и ДЕРИ он рассматривать не будет, но из вежливости ко мне, что мы давно

общаемся, согласился приехать. Я решил, что с его стороны договор еще не подписан и не оплачен на покупку дома, тогда до этого момента я могу с ним активно общаться и не отпускать его. Как чувствовал, возникли проблемы со стороны продавца со сделкой на покупку дома клиентом и я предложил посмотреть ему квартиру с отделкой, которую мы запустили в доме HESS 3. В индивидуальном порядке и полной экипировке, нам разрешили посмотреть квартиру. Ему все понравилось. На протяжении месяца вел с ним активные переговоры, где он расторг договор на покупку дома и купил за 100% оплату квартиру с отделкой у нас летом 2024 года! Пару дней назад он стал счастливым обладателем ключей от своей квартиры! Был очень мне благодарен во время приемки квартиры за потраченное время и силы, так как фактически выбор помог ему сделать выбор в нашу пользу. Сказал, что если бы тогда я не предложил ему посмотреть квартиру с отделкой, то уже бы делал ремонт в загородном доме. Сейчас на этапе переговоров по покупке 2-ой квартиры в DEPO. Клиентский сервис в этой истории был в том, что: - не стоит отпускать клиента, если ему удобно общаться только в переписке на протяжении долгого времени; - если есть хоть малая возможность "зацепиться" за клиента, то ей необходимо воспользоваться; - сделать так, чтобы невозможное стало возможным

Кейс 3 До момента официального старта продаж в квартале DEPO (старт 21.01.2021), в октябре 2020 мы начали обзвон клиентов, которые ранее были заинтересованы в покупке квартиры в DEPO. В этот период, в октябре 2020 года я созвонился с клиентом Игорем Митраковым, которому интересен данный квартал. Попросил выслать ему ознакомительную информацию, в том числе генплан. Он тогда мне сообщил, что будет рассматривать только 2 дома: 9.2 (TATRA 2) и 9.3 (TATRA 3). Сказал, что буду информировать до этого момента. На протяжении практически 4 лет мы вели с ним активную переписку, общались по телефону, приглашал на разные мероприятия от квартала. И вот долгожданный момент. Летом 2024 года стартовали дома, которые его интересовали. Изначально мы обсуждали покупку 1-ой большой квартиры на протяжении 4 лет, но по итогу в октябре он купил 3 квартиры в DEPO в домах TATRA 2 и TATRA 3 общей площадью 300 метров! Клиентский сервис в этой истории был в том, что: - с клиентом нужно работать от начала и до конца - не жалеть затраченного времени, так как оно вознаградится - на протяжении всего времени не отпускать клиента и посвящать в наше сообщество жителей квартала DEPO Всех кейсов и не забудешь, так как с каждым новым клиентом их становится все больше!»

Александра Хотянович, Офис продаж DEPO

«Наши клиенты Светлана и Владимир выбирали очень дорогостоящий объект для жизни, сравнивали проект DEPO с достойными вариантами в центре Минска (вторичный рынок, объекты стоимостью около 2 000 000 долларов, с персональным СПА, видом на реку, в 3 уровня). В какой-то момент клиенты решили снять бронь с Пентхауса площадью 220 м², т.к. не могли принять окончательное решение... Мы, естественно, расстроились, но спокойно отреагировали, сняли бронь и не оставили клиентов наедине с выбором. Мы отправили Светлане букет цветов, небольшой презент и открытку, в которой написали о том, какими будут моменты жизни в квартале DEPO, и что понимаем, как непросто принять решение, но мы всегда рядом и готовы помочь! На следующий день позвонил Владимир, поблагодарил за отношение, столько всего приятного сказал и как следствие - клиенты остановили свой выбор на проекте и планируют встретить 2025 год в новом доме в DEPO»

Екатерина Дзиковская, Офис продаж DEPO

«Был чудесный зимний день. У нас в офисе было уютно и пахло мандаринами. Во время консультации один из наших гостей упомянул, что больше всего он любит абхазские мандарины. В дальнейшем он приобрёл у нас недвижимость. Спустя какое-то время мы решили напомнить о нас, направив ему большую корзину тех самых абхазских мандаринов. Наш будущий житель был настолько впечатлён, что это подтолкнуло его к покупке ещё одной

квартиры. Отсюда следует вывод насколько важно быть внимательным к деталям, к словам и пожеланиям наших дорогих клиентов!»

Римма Тихонова, Офис продаж Зеленая Гавань

«Есть у нас клиенты, которые изначально покупали коттедж, после таун и квартиру 140 метров в с/х 3.10. На разных стадиях приобретения одной недвижимости и получении ключей от другой, конечно, возникали различные ситуации. Я подключилась в моменте, когда данного клиента не устроило расположение тауна и мы согласовали вариант перехода на другой, выбрали, подписали договор. Помогли с курсом, банком, договором, был индивидуальный подход. Завозили им документы, понимая, что клиент важный. В процессе общения был установлен хороший контакт, получены слова благодарности. Также они нас пустили в свою большую мансардную квартиру и разрешили проводить там экскурсии для клиентов. Ну и рекомендуют нас своим знакомым, рассказывая про высокий уровень сервиса в компании»

Игорь Бацура, Офис продаж Новая Боровая

«Примерно с начала 2022г началось общение с клиентом. Запрос 60-80 метров только последний этаж, не панельный дом. На первый взгляд все легко. Но тип клиента неторопливый аналитик. Он глубоко и долго знакомился с каждым предложением. Многие знают, что для Новой Боровой такой подход совершенно не подходит совершенно, мы просто всегда опаздывали, пока клиент все анализировал, половина дома уже была забронирована. И так повторялось много раз. По итогу я со своей стороны начал работать чуть на опережение, забронировал вариант который понимал, что понравится клиенту, дом 7.12 последний этаж, 3 метра потолки, все что нужно и главное - мы успели ее забронировать. Далее пошли сложные переговоры по согласованию сроков и графика оплаты, выбор места на паркинге, также клиент просил подтверждающие документы на высоту потолка 3 метра. Оформили по итогу все на его дочь, клиенты супер деловые и супер занятые, много раз все переносили \меняли. Порой думал что мое терпение и силы уже заканчивались. Каждый раз когда я видел его входящий звонок у меня прямо всего трести начинало. Все думал, что еще ему нужно. По итогу 2 года искали квартиру, это только со мной, до меняли общался еще с коллегой. Затем 3-4 месяца оплачивали все меняли, согласовывали. И довольный клиент скоро получит ключи. Одна из самых моих сложных сделок, а их было около 1000. Но клиент, надеюсь этого даже и не заметил))»

Ирина Синицкая, Офис продаж Деро

«Добрый день! У меня была 1 чудесная история после передачи квартиры в квартале ДЕРО. Это была семейная пара, в возрасте. Они были очень впечатлены квартирой и атмосферой, которую мы создали на передаче. Супруг, как и все мужчины, был совсем без эмоций, как нам казалось. Но после успешного подписания документов, они он жал нам руки и желал огромных продаж, говорил что наша компания большие молодцы. Благодарил за праздник. А тем же вечером они вернулись к нам в отдел продаж с огромным пакетом подарков. Это была сцена, где плакали все от умиления и гордости за свою работу и за людей, которые нас окружают. Мы обнимались, уже как семья. Кажется, в ДЕРО рождается новый слоган: мы уже не просто соседи, мы семья!»

Екатерина Манцевич, Офис продаж Зеленая Гавань

«Я не умею расписывать красиво, поэтому по существу. Клиента зовут Егор, он же Василий, он же Георгий. Знакомство в ОП было очень интересным, он приехал на 4 часа раньше, образ как человек из 90х, в кожаной одежде, лысый, громкий и ругается матом, а еще осипший. Мы с ним очень долго подписывали дового, постоянно переносили встречи, потом выяснилось

почему, ответ я думаю вас не удивит он 2 раза сидел на сутках. Мы с ним на связи постоянно, он может и ночью звонить и в 6 утра, и квартиру купил, оплатил»

«Очень интересная продажа Дуплекса. Пришел клиент с улицы оставил свой номер и ушел, Мы с ней были на связи, она хотела купить дуплекс, но потом решила готовый дом в колодях покупать. я заявку оставила и решила через пару месяцев ей набрать. оказалось, что она еще в поиске. снова предложила дуплекс и танхаус. ТХ маленький, а Дуплекс дорогой, но я не оставила ее и через некоторое время снова написала один раз и через пару дней второй раз, поговорили по телефону и клиент готова покупать дуплекс. Приехала на следующий день, подписала договор и через пару дней оплатила. Для понимания, клиента я НЕ видела, клиент место не видел, и договор подписала не со мной)) мы с ней друг дружку увидели 22.12 и смотрели расположение ее Дуплекса. Так же я узнала от нее, что она хотела в ЗГ купить готовый ТХ, но я ее увела))»

Марина Морозова, Офис продаж Новая Боровая

«Я живу в Новой Боровой. Недавно заехали в только открывшееся заведение. Ждали с супругом заказ. В это время зашла Оксана. Прекрасно помню ее покупку....Было непросто, сначала мы долго подбирали вариант. Супругу хотел крайний этаж, она хотела вид на парк. Именно такого варианта не было, как назло. Неоднократно пересматривали все возможные варианты, в процессе даже успели познакомиться и нашли общие контакты:.) (моя школьная подруга училась с Оксаной в первом классе в г. Зельва), наконец-то нашли компромисс. Потом были сложности с кредитом, т.к. у нее оказалась плохая кредитная история (долг по давно забытой карте рассрочке в размере 3! руб. И она в черном списке у банка). Они уже смирились и готовы были отказаться от сделки. Но мы переоформили договор на супруга и попробовали снова. Все получилось! А при приемке она отказалась принимать квартиру: "Это совершенно не тот вариант, который мы выбрали! Мы ходили и наблюдали за стройкой! Это не она". Мы встретились снова, перечитали переписку в вайбере и вспомнили вместе, как выбрали именно ее. И вот после всего этого, мы-уже соседи по району-встретились в заведении Новой Боровой, как-будто подруги, обсудили разные темы, как-будто знаем друг друга со школы. После таких встреч, когда несмотря ни на что хочется продавать снова и снова.»

«Недавно у меня была сделка. На встрече, после подписания договора клиент задал вопрос: Марина, а почему вы мне позвонили в первый раз? И он поставил меня в тупик, потому что я знала, что с клиентом общалась ооочень давно, с легкостью находила его по фото в вайбере. А как начали общаться-не помню....И я честно ответила, что и не помню уже. А он сказал самые приятные для менеджера слова: "Марина, я работаю в сфере услуг, хорошо знаю Дмитрия Рейбу, организовываю крупные мероприятия и знаю, как сложно работать с людьми. Вы-настоящий профессионал-это только ваша продажа, я не планировал покупку в этом году, мог бы купить кв через год, но ваша работа, постоянный и при этом ненавязчивый контакт привели меня на сделку. Это ваша продажа, спасибо, с вами было комфортно" и т.д. Он так долго говорил, что мне было неудобно, но и приятно одновременно. Ведь обратная связь от клиентов, особенно такая-это именно то, что заставляет стараться и становиться еще лучше, развиваться и совершенствоваться в своем деле.»

«Честно говоря, я уже не помню, как звали мою клиентку, но историей хочется поделиться....Молодая пара, в ожидании малыша, рассматривали варианты покупки, но, честно говоря, шансов купить практически не было. И, как всегда, очень хотелось помочь, особенно, учитывая, что скоро в семье появится малыш. Не хватало на первый взнос, не хватало дохода, не было поручителей. Ребята решили вернуться к покупке через несколько лет. Но я не сдаюсь...Предложила им попробовать пообщаться с семьей, ведь наверняка к рождению малыша готовятся все, может помогут....Рассказала им свою историю покупки, что было не менее сложно, в первый раз мы собрали все средства вплоть до детской копилки,

ехали поздравлять маму с юбилеем, и на подарок были ромашки, сорванные по дороге в поле, не представляли даже, как будет начинаться завтра и будут ли деньги на молоко....Со второй покупкой легче не было, мы продали машину, кое-какие вещи, и купили для передвижений автомобиль, у которого под ногами была картонка, заводился он как-то с использованием шприца и "с толкача":)! А без авто никак-дочку нужно было каждый день возить на тренировки по футболу в разные районы Минска. И они купили квартиру! Поговорили с родственниками, нашли на первый взнос, не сдались с поручителями и пришли в банк вдевятьером! Банк требовал каждый раз привести еще одного и эта девушка находила еще кого-то. Она пришла ко мне и сказала, что если бы не мои истории, они бы вернулись только года через 2. Она была рада. И я вместе с ней.»

Трахимчик Марина, Игорь Бацура, Анастасия Овсяник, Сергей Авхимович, Андрей Тимошевич. Офис продаж Новая Боровая

«В 2023 году я попала на экскурсию по Новой Боровой, которую проводил Бацура Игорь. После окончания экскурсии я попросила его уделить время для консультации, к счастью он согласился и мы выбрали подходящую для меня квартиру. В итоге после подписания всех документов жилье я оплатила. Но по прошествии некоторого времени побывав в Зеленой Гавани я поняла, что хочу жить именно там. Я попала на консультацию к Андрею Тимошевичу и мы подобрали мне новую квартиру, договорившись о том, что в Новой Боровой жилье будем продавать через Экореал. Сделка прошла очень легко и быстро, за что я благодарна Анастасии Овсяник и Сергею Авхимовичу. Получив позитивный клиентский опыт в отделах продаж Новая Боровая, Зеленая Гавань и Экореал я так вдохновилась профессией менеджера по продажам, что теперь сама работаю в офисе Новой Боровой и с большим удовольствием помогаю выбрать наилучшее жилье нашим клиентам :)»

Виталия Рудковская, Офис продаж Новая Боровая

«Мои клиенты жили в высотке на +-20м этаже на Бангалор. Ездили к друзьям в НБ и мечтали о своей квартире, своем дворе...причем несколько лет. Периодически просматривали сайт, приценивались, откладывали на "надо накопить". С Анной я познакомилась как со стилистом, сходила к ней на консультацию. Там разобщались. И как удачно я продаю НБ :) Встретились в офисе, выбрали шикарную квартиру 2комн с террасой на 1 этаже на 2 стороны (на запад и восток ровненько) в Вишневом квартале, в самом центре Центрального парка. Сделка была через трейд-ин, "Бангалор" продавали, часть в кредит. Было волнение, переживания, т к их квартира продавалась непросто, мы на уступку шли и продлевали на 1 мес оплату. В итоге все получилось, а дом 7.60 сдан на 6 мес раньше. Клиенты счастливы :) Они очень креативные, а в сочетании с счастьем от покупки квартиры и сдачи на полгода раньше, отметили ДР Анны прямо у себя во дворе, была огромная компания, красивая встреча на событийной площадке. (Могу рилс в интс скинуть)) Клиенты довольны, я довольна, приглашена на пирог на террасе, утопающей в зелени и на закатную сторону.»

https://www.instagram.com/reel/C7zD7F_NOvK/?igsh=enFudDlxOW92amlq

<https://www.instagram.com/reel/C-knIW7Nb3k/?igsh=YWd3dDF4MXI2aTY2>

Ярослав Мартыненко, Офис продаж Новая Боровая

«Однажды летом вёл экскурсию новым клиентам по Новой Боровой и навстречу ехал велосипедист, который узнал меня и крикнул: "Ярослав, здравствуйте! Спасибо большое за квартиру!". Клиенты с экскурсии с улыбкой спросили: "Признавайтесь, сколько заплатили за такую рекламу?)"»

Максим Карпук, Отдел гарантии А-100 Девелопмент

«Собственник квартиры обратился в отдел гарантийного обслуживания по вопросу неплотного прилегания двери холодильника (квартира с отделкой и техникой от застройщика). Придя на обращение в процессе обследования было установлено, что причиной не плотно прилегающей дверцы холодильника была бутылка шампанского лежащая на нижней полке холодильника. После установки бутылки шампанского в проектное положение в соответствии с рекомендациями производителя оборудования, обращение было успешно решено, клиенту от застройщика выданы рекомендации по обращению с игристыми винами.»