

# Вводные

- ✓ Управляющая компания, аффилированная к застройщику
- ✓ 5 жилых комплексов в управлении
- ✓ Около 20 групп ЖК в ВК, созданных жильцами со сложившимся комьюнити
- ✓ Официальных групп комплексов от застройщика или УК нет
- ✓ Желание и готовность УК работать в социальных сетях



**Решение – внедрение в существующие группы**

# Алгоритм работы

## **В контакте**

- ✓ Выделение наиболее активных групп ЖК с наибольшим количеством подписчиков и живым общением (1-2 группы на ЖК)
- ✓ Договоренность с администрацией группы о работе УК в группе
- ✓ Создание и представление жильцам персонажа от УК (виртуальная личность)
- ✓ Ответы на вопросы, создание дополнительного канала для работы с УК и управляющим каждого комплекса (через настойчивого посредника)

## Цели работы:

- ✓ Поддержание имиджа открытой УК, готовой работать с жителями
- ✓ Отражение положительных новостей по деятельности УК, демонстрация результатов работы
- ✓ Отработка запросов жителей, канализация негатива
- ✓ Мониторинг ситуации
- ✓ Продвижение дополнительных услуг УК, работа с возражениями

# Какая информация от УК публикуется:

- ✓ Новости ЖК от УК
- ✓ Опросы
- ✓ Ответы на вопросы
- ✓ Видео-инструкции
- ✓ Инструкции по работе с системой обработки заявок
- ✓ Знакомство с управляющими и персоналом УК
- ✓ Пояснения по начислениям по квитанциям, ликбез

Система раздельного сбора отходов, их организованной вывоз и своевременная утилизация способны значительно улучшить нашу экологическую обстановку. В среднем, каждый городской житель в течение года оставляет после себя более 300 килограмм бытовых отходов.

Поставьте плюс в комментариях, кто практикует или готов начать раздельный сбор. 👍



♥ Нравится 44    💬 Комментировать

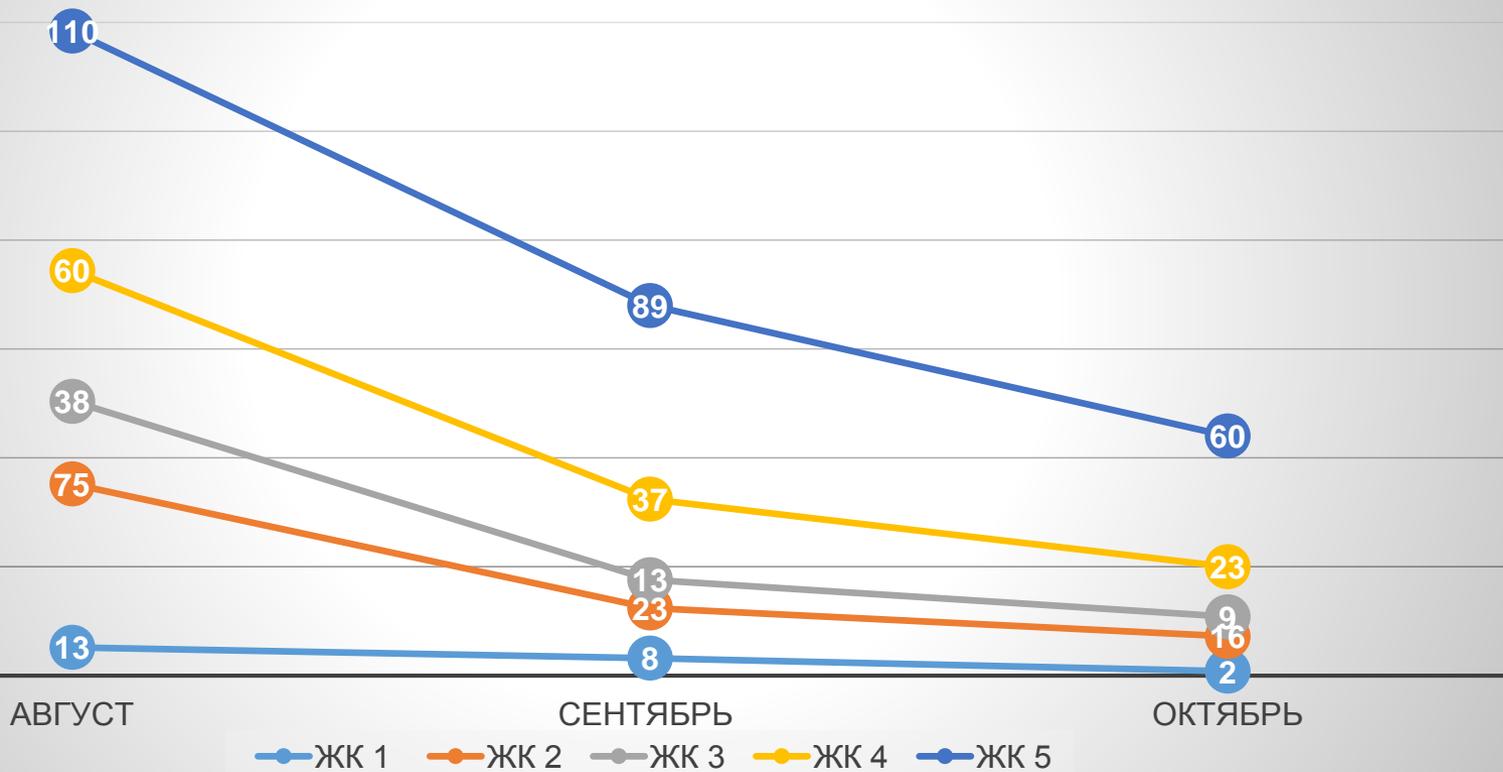
Показать 51 комментарий

 София Скоробагатко  
+  
20 окт в 12:29    Ответить

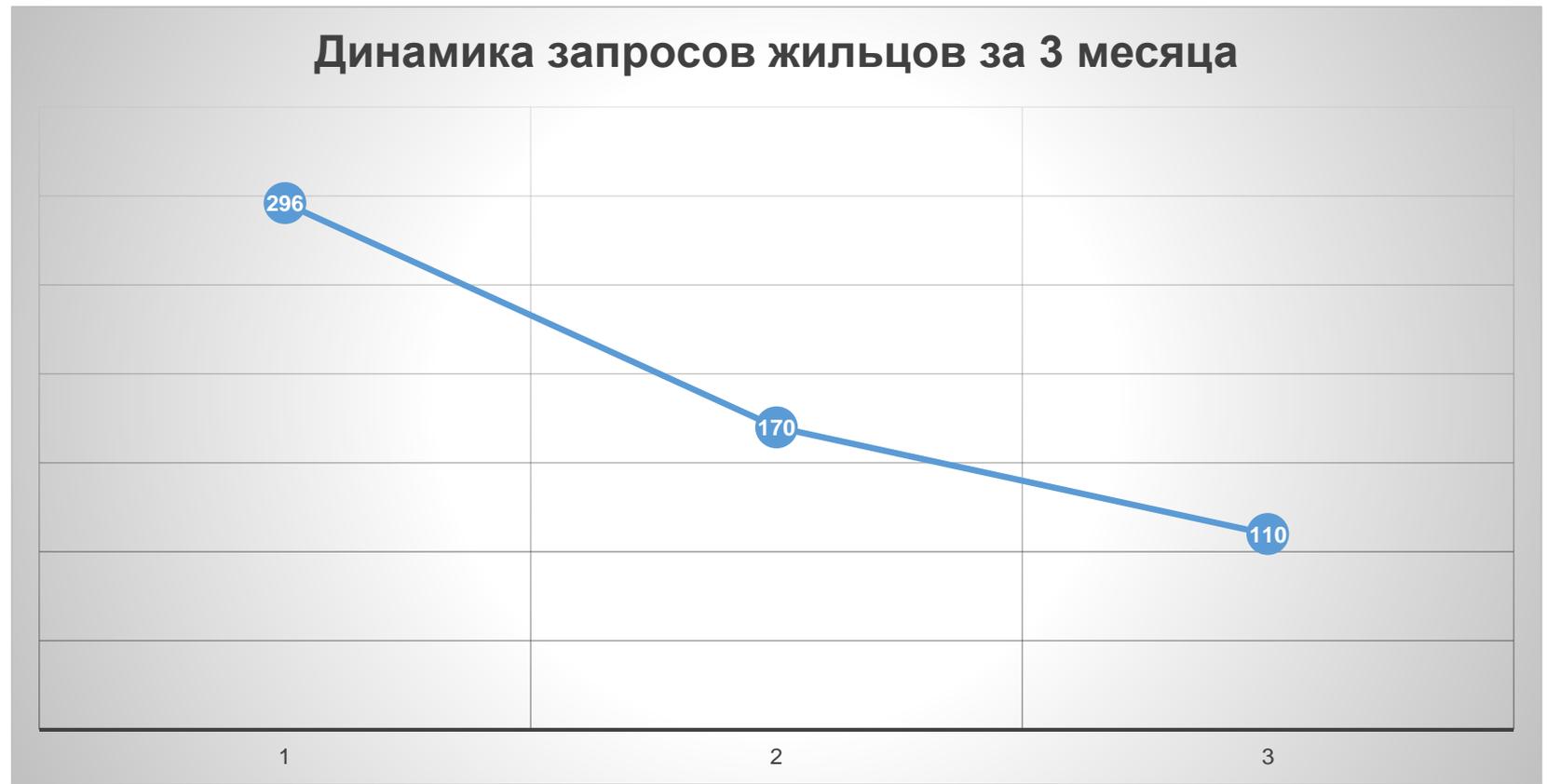
 Татьяна Митина  
+  
21 окт в 18:56    Ответить

# Отработка запросов жителей

## Динамика запросов жильцов за 3 месяца

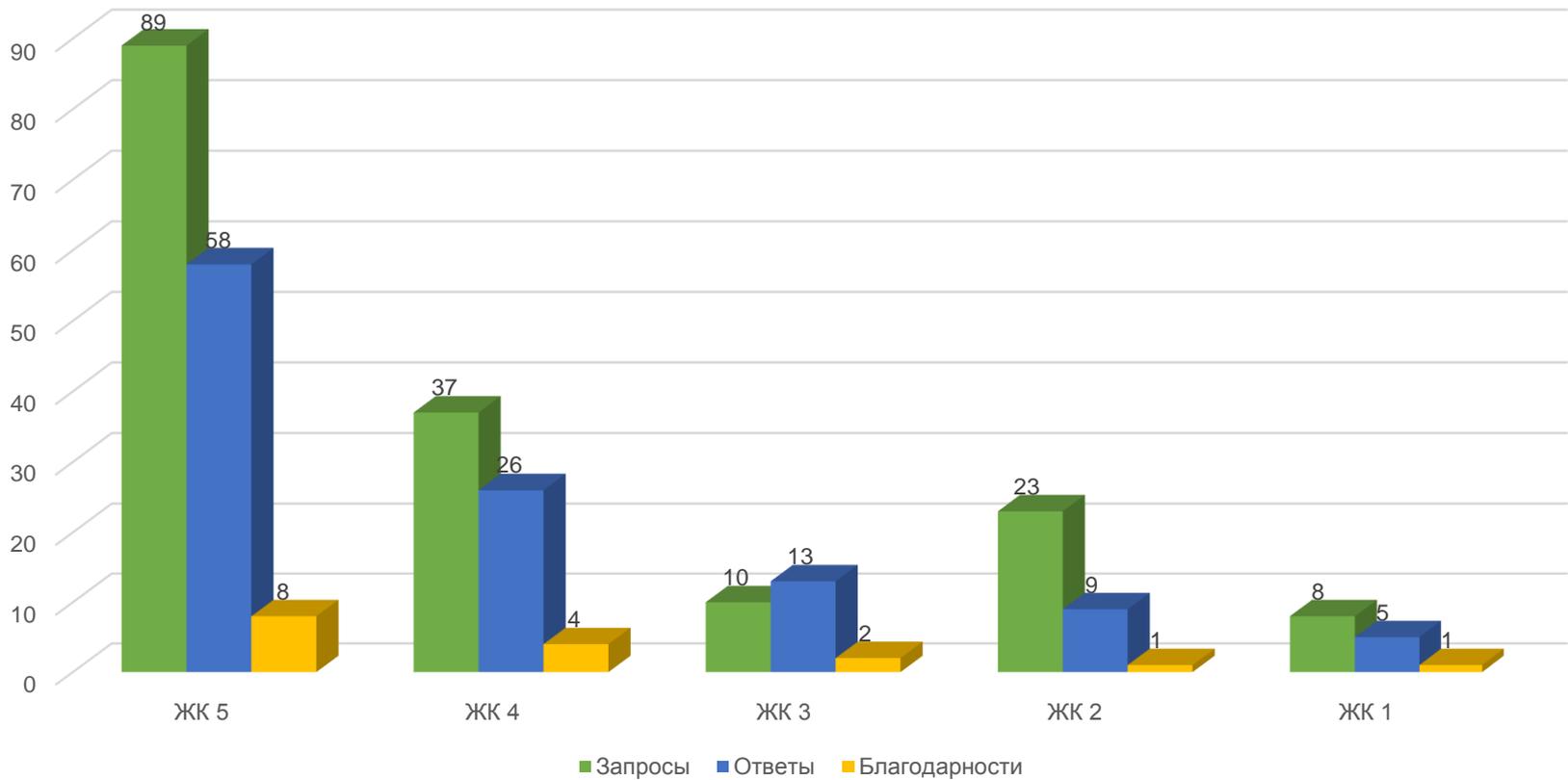


# Отработка запросов жителей



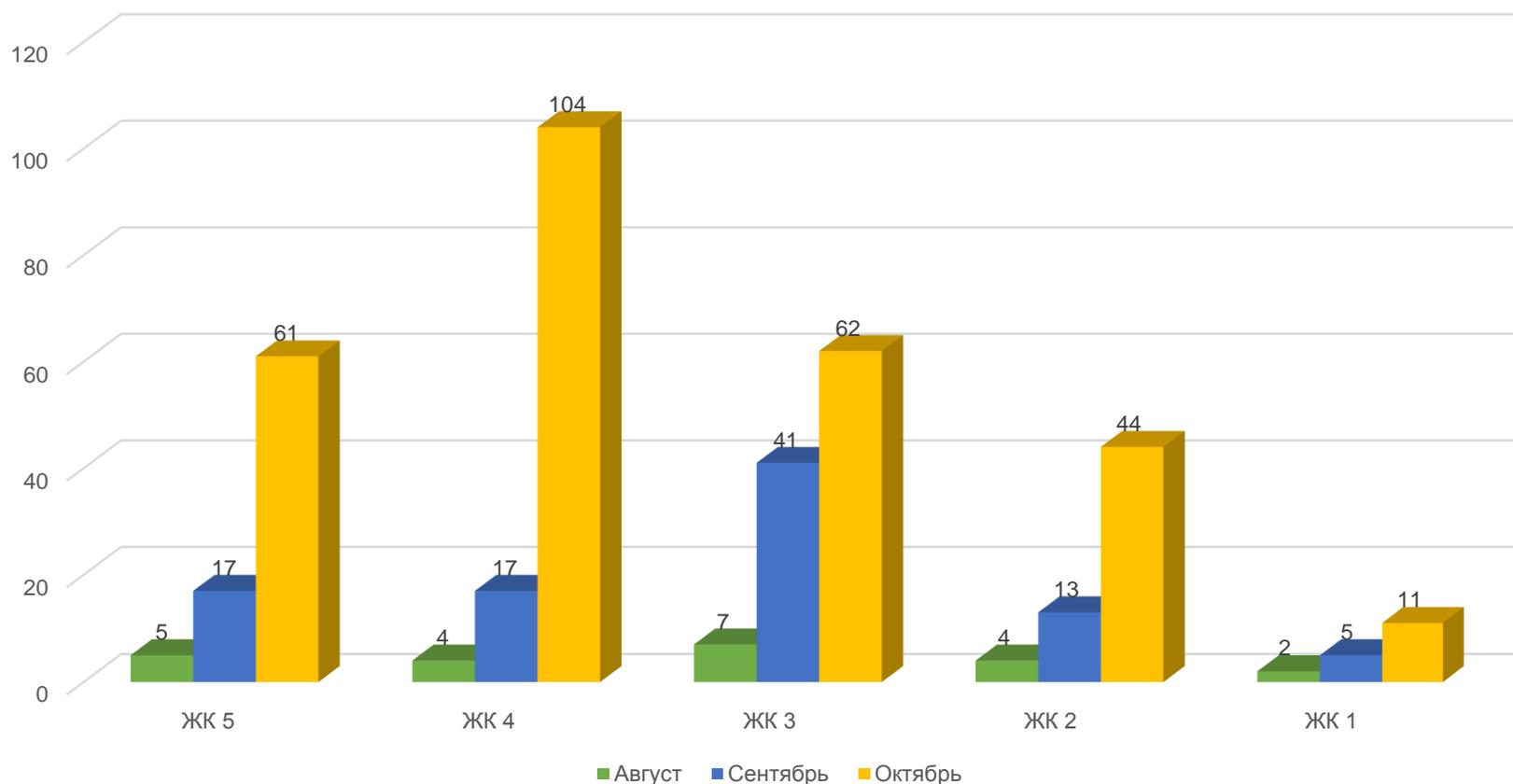
# Отработка запросов жителей

Диаграмма. Запросы. Ответы. Благодарности



# Реакция на новости от управляющей компании (лайки)

Диаграмма. запросы. Ответы. благодарности

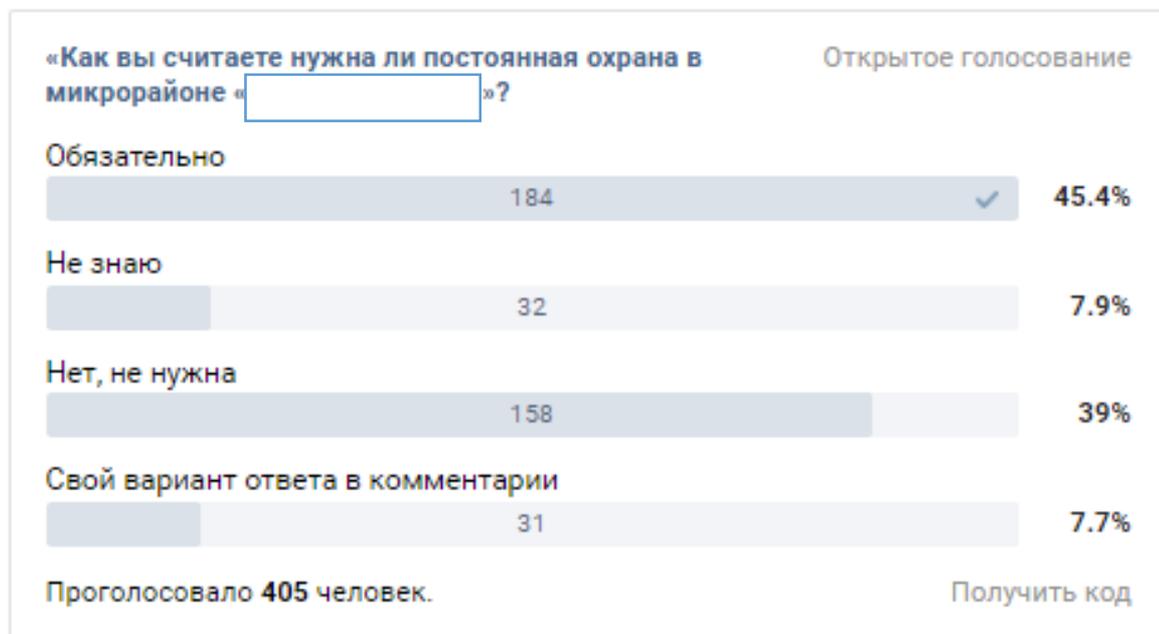


# Мониторинг ситуации:

- ✓ Выявление инцидентов негатива (в каждом доме 3-10 человек) - индивидуальная работа управляющих – встречи, перевод в личное общение
- ✓ Информирование руководства компании о проблемах на местах для решения
- ✓ Контроль работы управляющих ЖК



# Продвижение дополнительных услуг УК:



♥ Нравится 9

💬 Комментировать

👁 3.1K

Показать последние 100 комментариев из 109

## Недостатки работы в чужих сообществах:

- ✓ Необходимость согласовывать свои действия с администратором
- ✓ Необходимость более «тонких» заходов, запрет прямой рекламы
- ✓ Необходимость работать с уже сложившимся часто негативным сообществом
- ✓ Отсутствия контроля над группой

# ЕКАТЕРИНА ЕМЕЛЬЯНОВА, генеральный директор PR-агентства «Медиатор»

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

**Тел. 921-428-24-24**

**E-mail: [ekaterina@media-tr.ru](mailto:ekaterina@media-tr.ru)**

