

# Онлайн-чаты

в недвижимости



Маркетинговое агентство «Биплан»

[biplane.ru](http://biplane.ru)

[success@biplane.ru](mailto:success@biplane.ru)

# Зачем нужны онлайн-чаты

## Цифры

1. 53% пользователей могут ждать ответа оператора не более 3 минут
2. Пользователи готовы ждать ответ на сайтах компании в среднем не более 30 секунд
3. Повторяющиеся стандартные ответы из серии – «Ваш вопрос находится в рассмотрении» на 48% увеличивают шансы того, что пользователь уйдёт к конкурентам
4. 72% раздражает, когда ответы оператора растягиваются больше, чем на 5 сообщение (оптимальное кол-во сообщений в одном диалоге – 9)
5. Наибольшая загруженность по часам с 12 до 15

## Типы онлайн-чатов

1. **Активный** – специально выделяется на сайте, инициирует общение, сопровождается сигналом и т.д.
2. **Пассивный** – существует в виде одного из элементов страницы, не отвлекает пользователя, начинает диалог после обращения.

## Когда пригодится чат-бот

1. Обработка стандартных запросов
2. Автоматизация первого этапа (вводная часть)
3. Отправка информации по типовому предложению
4. Сбор контактных данных потенциальных покупателей
5. Активность на разных площадках – Facebook Messenger, Telegram, Viber, ВКонтакте, Skype

# Инструмент коммуникации или модный тренд

## Преимущества

1. Скорость и информативность ответа (в том числе визуализация объектов и продающая презентация)
2. Анализ потребностей целевой аудитории
3. Комфортный формат коммуникации (58% предпочитают онлайн консультацию)
4. Рост лояльности целевой аудитории
5. Демонстрация качества сервиса
6. Формирование имиджа эксперта
7. Увеличение конверсии из посещений сайта в заявки

## Характерные ошибки

1. Плохой дизайн
2. Технические проблемы
3. Продажа, а не информирование
4. Короткие и несодержательные ответы
5. Долгие ответы на сообщения
6. Ненужные цифры единым полотном
7. Постоянные вопросы с предложением вступить в диалог

# Как правильно с ними работать

## Каким должен быть онлайн-чат

1. Работающим и быстрым
2. Со своим сценарием коммуникации
3. С высокой вовлеченностью специалиста и встречными предложениями (квалифицированные специалисты)
4. С фото оператора
5. Заметным по сравнению с другими элементами сайта (можно отойти от корпоративной цветовой гаммы)
6. С озвученными временными промежутками ответа оператора – «Мы свяжемся с вами в течение 15 минут»
7. С наличием пользовательского соглашения

## Что должен включать в себя сервис

1. Хранение истории сообщений
2. Определение IP посетителя и источника посещения
3. Поиск по текстам чатов
4. Интеграцию с другими сервисами
5. Наглядные отчеты в личном кабинете

## Советы и рекомендации

1. Размещайте чат на страницах, где чаще всего встречаются уточняющие вопросы
2. Выбирайте правую или левую сторону сайта для онлайн-чата, но только не внизу страницы
3. Помогайте пользователю формулировать вопросы
4. Отвечайте в течение 1 минуты или указывайте время ответа
5. Будьте аккуратны и избирательны в шаблонах – все хотят видеть индивидуальный подход

Сайт	Решение вопроса	Встречные предложения	Время до первого ответа	Перерывы между ответами	Вежливое обращение	Итог
jasterestate.ru	30	20	2	10	10	72
avaho.ru	30	0	15	11	10	66
move.ru	0	0	13	13	0	26
1000novostroek.ru	0	0	9	6	5	20
novostroy-m.ru	0	0	6	1	10	17
kvadroom.ru	0	0	4	2	5	11

**Вес критериев:** Решение вопроса – 30, Встречное предложение – 20, Время до первого ответа – 15, Перерывы между ответами – 15, Вежливое общение – 10.

**Результат:** 6 из 11 участников не ответили на сообщения, 5 из 11 даже не вышли на связь, 3 из 11 постарались помочь, 1 из 11 решил вопрос и предложил другие варианты.

Спасибо за внимание!



Маркетинговое агентство «Биплан»  
[biplane.ru](http://biplane.ru)