



CBRE

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ ТОРГОВЫХ ЦЕНТРОВ:
КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ И
ИНТЕРАКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ, ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ
КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО?**

КОНФЕРЕНЦИЯ «УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВОЙ НЕДВИЖИМОСТЬЮ»
12 ФЕВРАЛЯ, МОСКВА

АНТОН ЕГОРОВ

Клиентский сервис

Оставить хорошее впечатление у Клиента
можно до его прихода в Торговый Центр

САЙТ ТОРГОВОГО ЦЕНТРА

Пользователь сайта должен легко найти необходимую ему информацию



Отображение
сайта
в поисковых
сервисах



Быстрота
загрузки
страниц



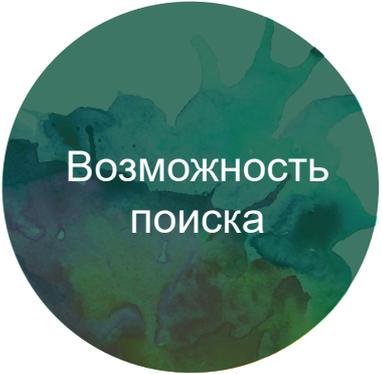
Интуитивность
интерфейса



Наличие
информации



Актуальность
информации



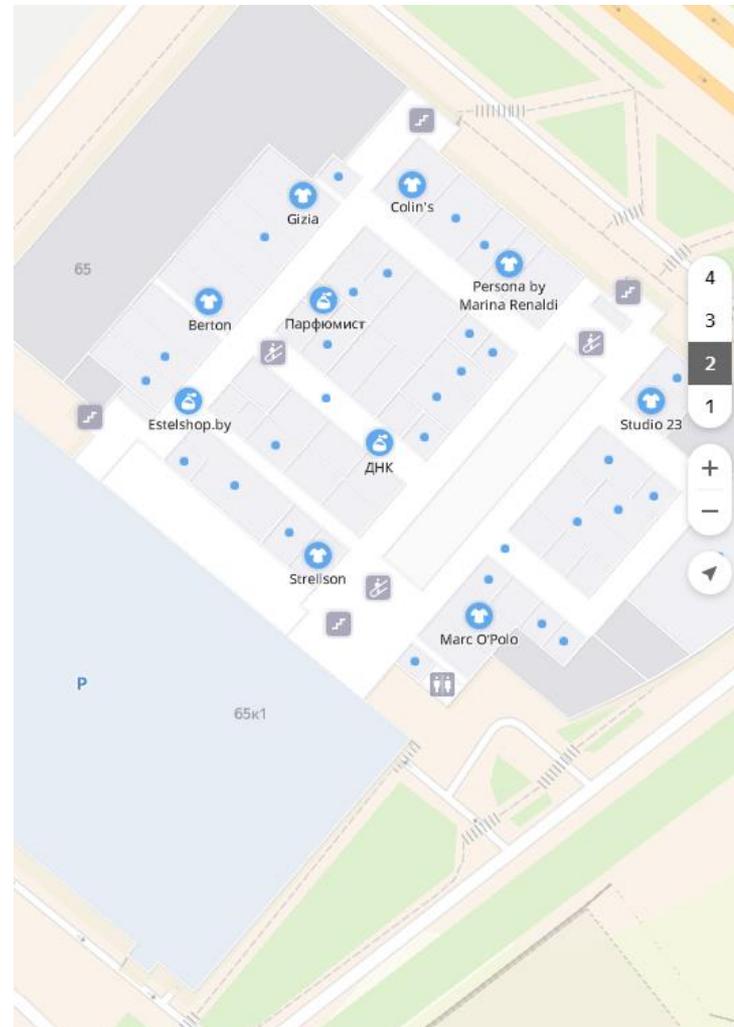
Возможность
поиска

ГЕОСЕРВИСЫ, СПРАВОЧНИКИ, ПРОФИЛИ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

Для лояльности Клиентов на сервисах:

- Необходимо наличие информации о ТРЦ
- Важна актуальность информации
- Можно размещать планы этажей ТРЦ
- Желательна работ с отзывами пользователей

Гео- и информационные сервисы



ОНЛАЙН ЧАТЫ

Снижение количества звонков

до
30%

Примеры инструментов для
интеграции чата на сайт

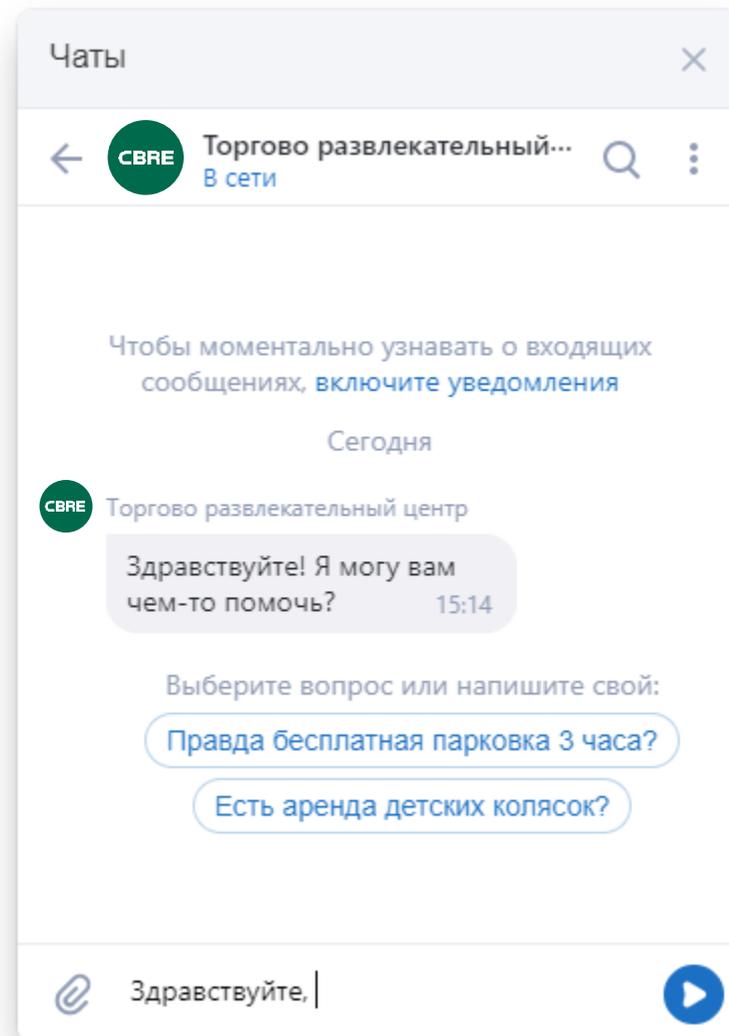
jivosite



chatra

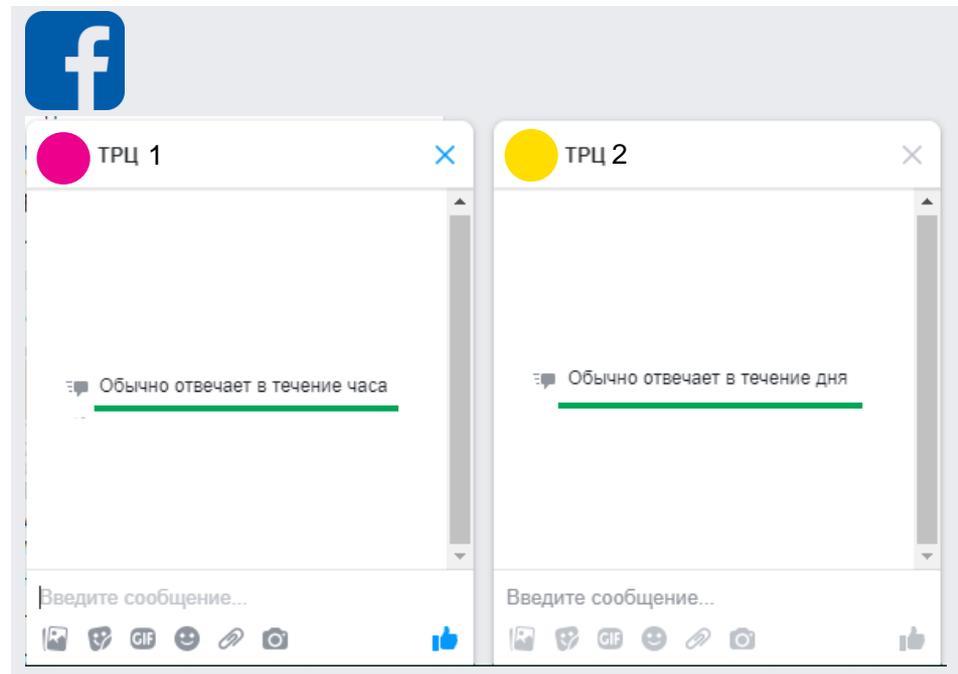
Webim

CBRE

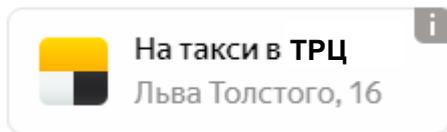


СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ: ЛИЧНЫЕ СООБЩЕНИЯ, КОММЕНТАРИИ

Сервисы сбора сообщений



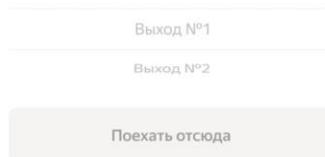
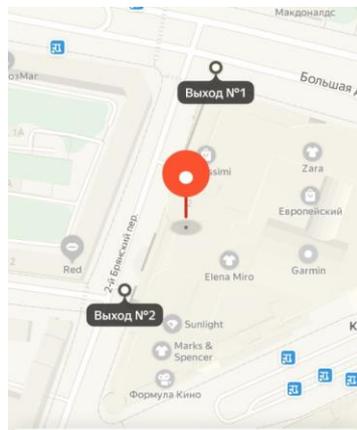
СЕРВИСЫ ТАКСИ



Кнопка заказа такси на сайте ТРЦ



Более быстрое принятие решения о посещении ТРЦ



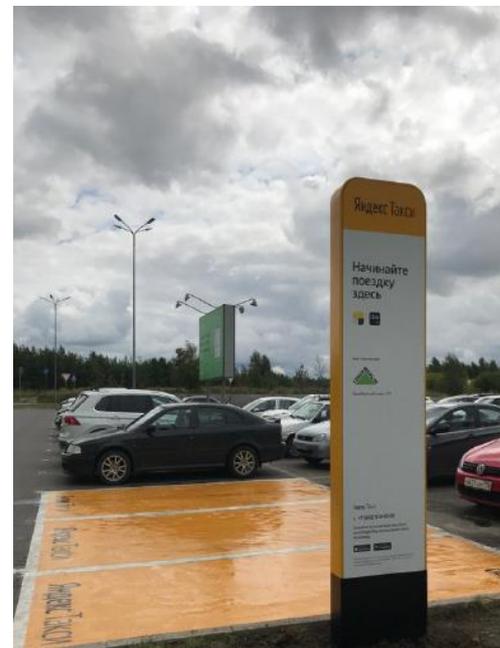
Точки посадки / высадки в приложении такси



Меньший путь до такси



Довольный Клиент



Зоны посадки / высадки, информация о сервисах заказа



Клиент быстро находит такси

Данные – основа эффективности

ДАННЫЕ – ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОСТИ



Работа с данными



Больше контактов с целевой аудиторией



Эффективность бюджета



x2
x5

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ

Контакты

Антон Егоров

Руководитель проектов по маркетингу

Отдел Управления торговой недвижимостью

+7 968 604 66 88

Anton.Egorov@cbre.com