

WOW — каналы для жителей



Как мы перевернули коммуникацию в каналах жилых комплексов и вывели проекты Самолет на новый уровень

Самолет входит в топ-2 крупнейших федеральных корпораций в сфере PropTech и девелопмента — это самая быстрорастущая публичная компания в России по итогам 2021 года

WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ

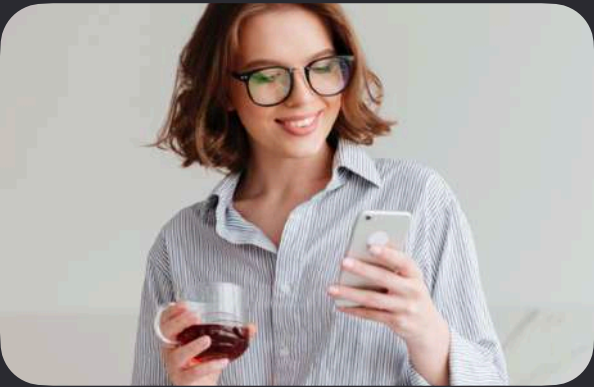
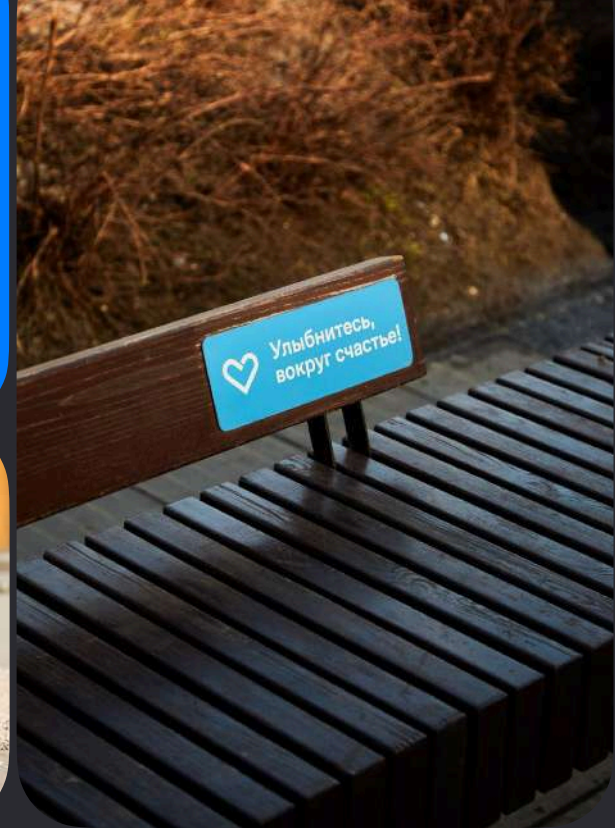
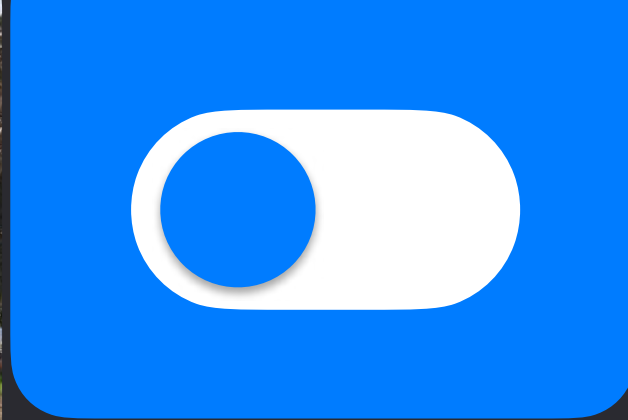


Заботимся
о своих жителях

Бренд создает яркие, современные
и технологичные проекты

К маю 2023 построено более 30
проектов. В процессе заселения — 9

самолет



Миссия компании — повысить уровень жизни и комфорта жителей современных городских кварталов за счет:

Качественного сервиса

Дополнительных услуг



WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ



самолет

Довольные жители — приоритет компании

Самолет внимателен к каждому обращению и готов сопровождать от момента, когда клиент только подумал о покупке недвижимости.

А после оформления покупки компания может помочь с ремонтом, переездом и прочими бытовыми задачами, чтобы ничего не отвлекало нового собственника от радости

WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ



самолет

Взаимодействие с жителями

В проектах Самолета все продумано до мелочей, в том числе взаимодействие с жителями: каждый может круглосуточно связаться с управляющей компанией в приложении или по телефону.

А в течение дня менеджеры будут рады помочь в офисе, который находится прямо на территории жилого комплекса

WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ

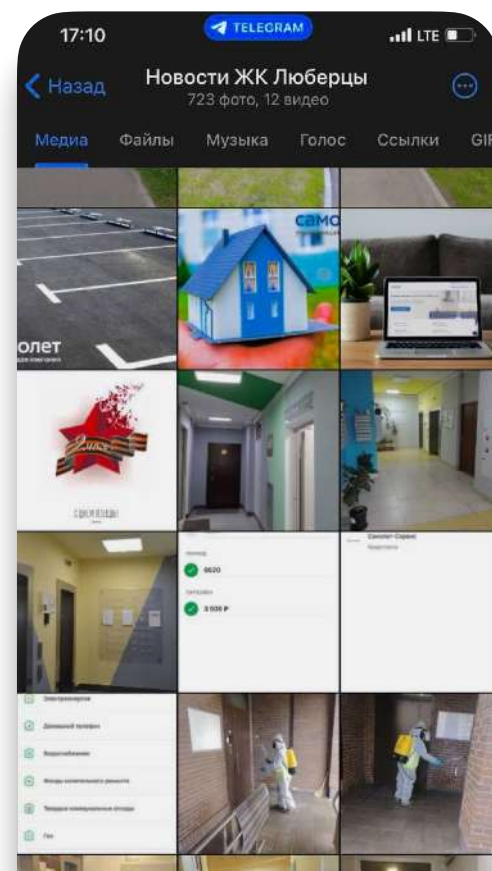
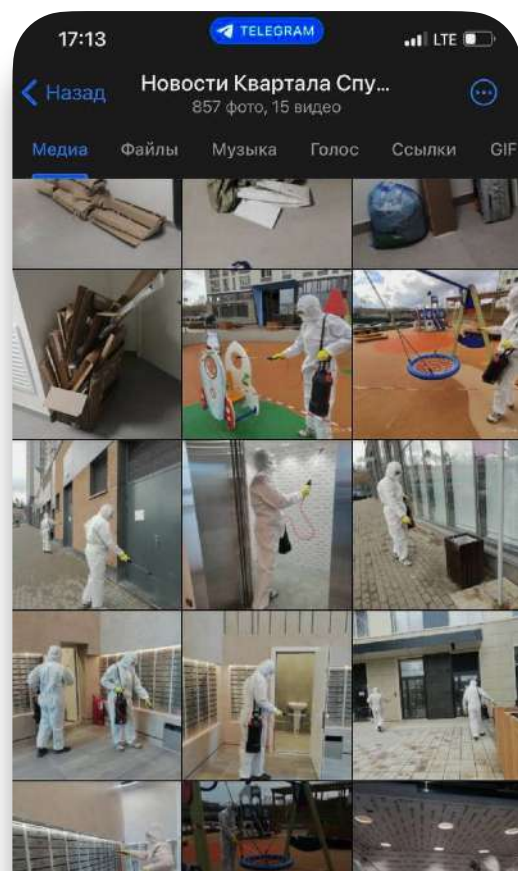
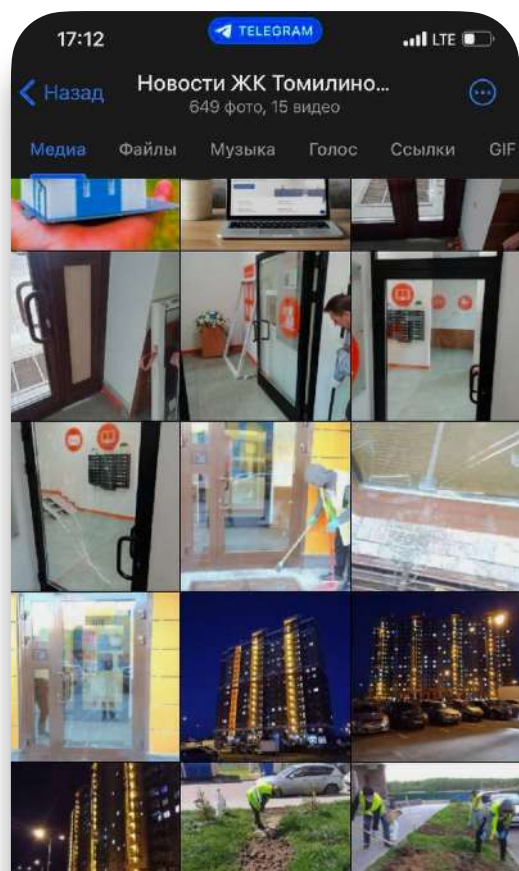


САМОЛЕТ

Было

Все привыкли к тому, что чаты и каналы ЖК, дома или подъезда нужно обходить стороной, чтобы не тратить время, нервы и не засорять свое инфополе ненужной информацией

Мы решили изменить эту традицию и сломать раздражающий стереотип



WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ

самолет

Задача — переосмыслить телеграмм каналы Самолет:

Наполнить
качественным
контентом



Сделать коммуникацию
с жителями простой
и понятной



Снизить уровень
негатива от аварийных
и ремонтных работ



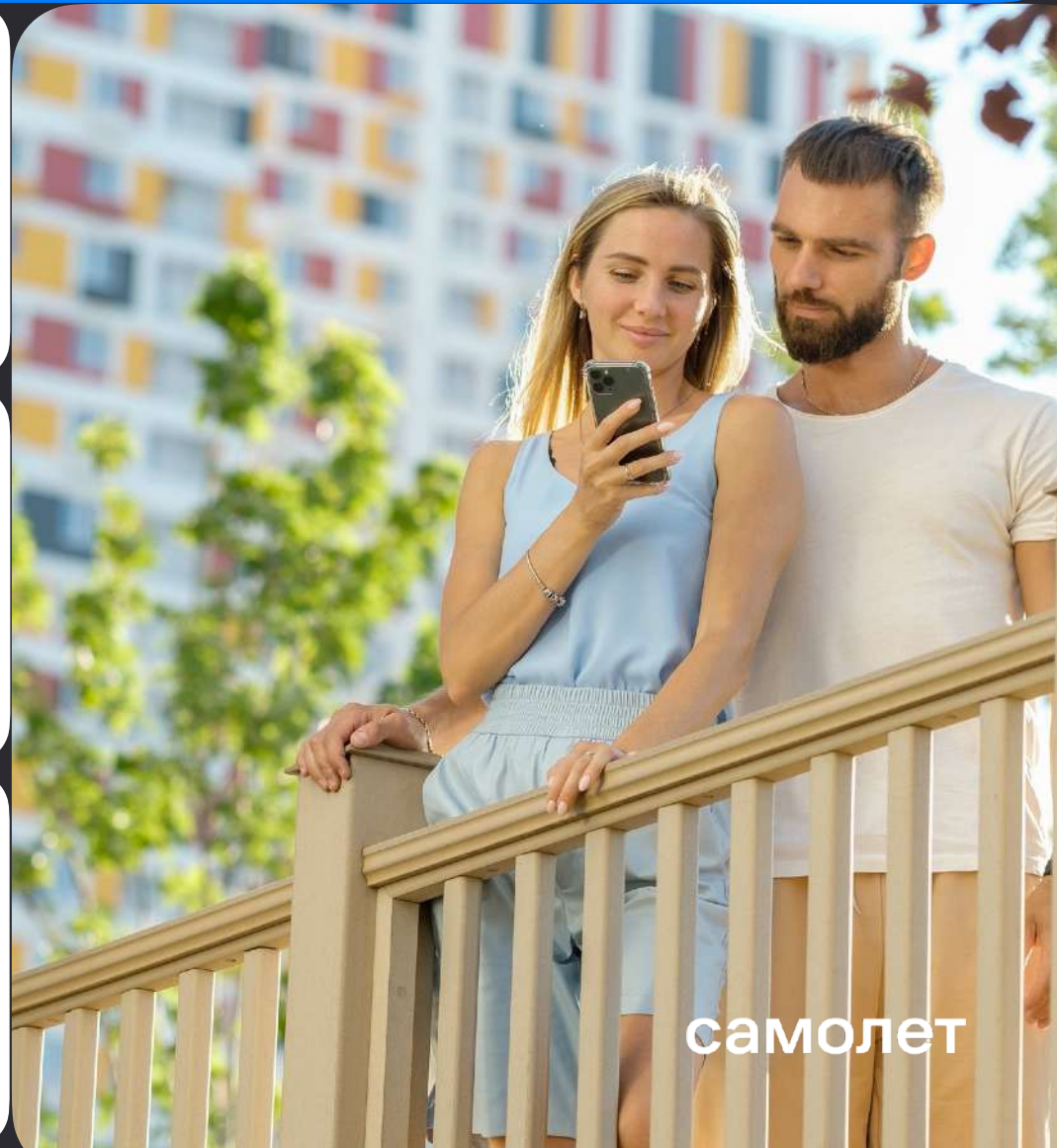
Выстроить добрые
взаимоотношения
с жителями (даже
на расстоянии)



Рассказать, какие услуги оказывает
Самолет и как работает управляющая
компания



WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ



самолет

Все это — ежедневный труд тысяч сотрудников, который можно облегчить, переведя некоторые задачи в сферу digital и SMM

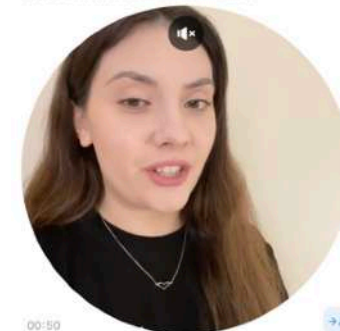
WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ

Я люблю
вас и это
от всего
сердца



#офис_на_связи

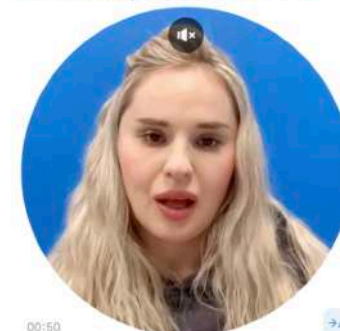
Новости ЖК Алхимово 17.02.23



00:50



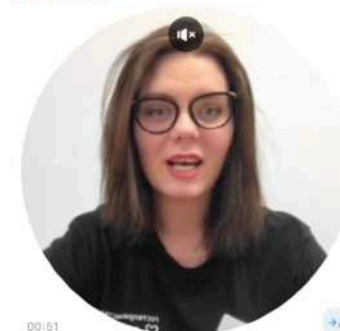
Новости ЖК Пригород Лесное 16.03.23



00:50



Eve 16.03.23



00:51



самолет

Решение

Мы разработали уникальную подачу контента, которая помогла выгодно выделиться на фоне конкурентов и увеличить лояльность жителей

• разместили 675 контейнеров для сбора батареек
• 2 600 килограмм батареек сдали жители за прошедший год

Сообщение

Love к экологии is...
... брать на работу обед в многоразовых контейнерах

Сообщение

Меня скоро уберут

Сообщение

Сообщение

Чек-лист по экологичному уходу за собой

- Используйте многоразовые пачки и ватные диски
- Выбирайте бессульфатные шампуни
- Во время умывания включайте воду только при необходимости
- Сдавайте упаковку от косметики на переработку
- Убедитесь, что выбранное средство действительно экологичное. Для этого найдите знак экосертифика на упаковке

Сообщение

Новые квартиры со скидками каждый день

Сообщение

Love к экологии is...
... наизусть знать маршрут до ближайшего пункта приема вторсырья

Сообщение

Субботник в жилом комплексе
22 апреля в 10:00

самолет

Сообщение

Планируете взять питомца? Мы готовы вам помочь!

AlphaPet самолет

Сообщение

Love к экологии is...
... заказывать кофе to go в свою термокружку

Сообщение

Шустрик
Мальчик 4 года и 2 месяца

WOW AWARDS'23 САМОЛЕТ

Love к экологии is...

15 000 P от «Технопарка» для жителей нашего квартала

ТЕХНОПАРК самолет

Сообщение

самолет

Более 60% наших рубрик мы направили на прямую коммуникацию с жителями

- берем интервью и делимся их историями
- знакомим с работой менеджеров клиентского офиса
- рассказываем о питомцах соседей
- проводим опросы и голосования
- подробно отвечаем на вопросы жителей

Сейчас мы ведем уже 17 каналов бренда, и за 6 месяцев работы выпустили огромное количество контента

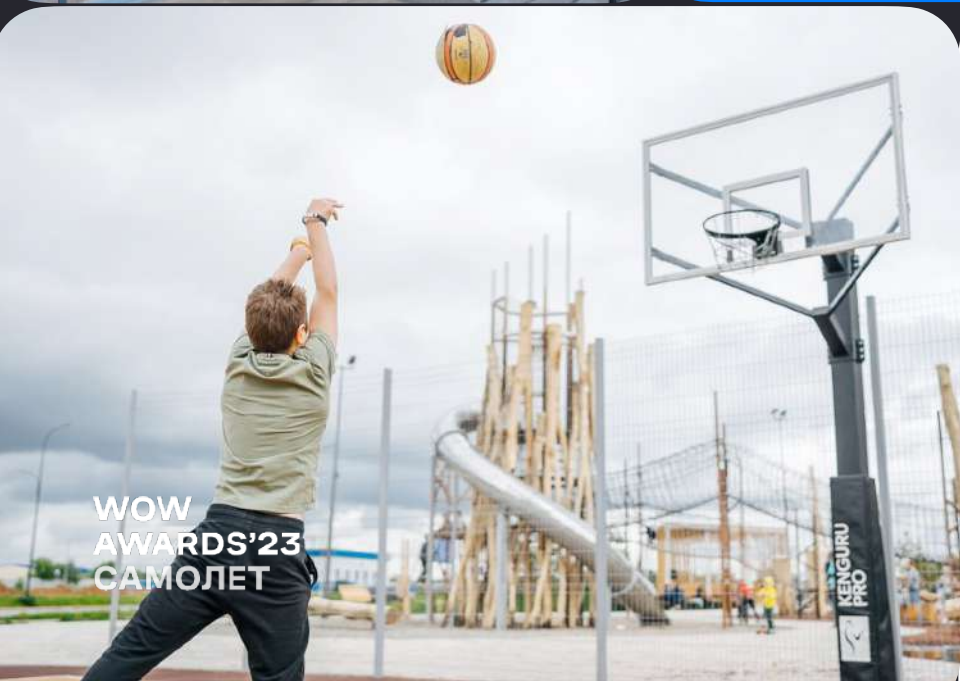


17

Каналов бренда



Добрососедская почта



- [Спутник](#)
- [Люберцы](#)
- [Остафьево](#)
- [Большое Путилково](#)
- [Алхимово](#)
- [Пригород Лесное](#)
- [Внуково](#)
- [Химки](#)
- [Томилино Парк](#)
- [Квартал Некрасовка](#)

самолет

Каждый день мы доказываем, что каналы ЖК могут быть стильными, интересными и заботливыми

1

Придерживаемся разработанного нами уникального tone-of-voice

2

Тщательно работаем над визуальной подачей

3

Выкладываем качественный и полезный контент, которым хочется делиться

4

Снижаем уровень негатива за счет подачи информации и формулировок

5

Берем интервью, получаем обратную связь, отвечаем на интересующие вопросы

6

Используем мировые тренды для создания уникального контента

WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ

самолет

Ввели 8 уникальных рубрик

#в_фокусе

В формате видеокружка показываем милых питомцев и интересные ракурсы в проекте



#офис_на_связи

Становимся ближе к жителям: в формате видеокружка менеджер просто и понятно рассказывает о работе УК



#в_кадре

Рассказываем о красивых локациях на территории и показываем их



#дайджест

Регулярно подводим итоги проделанных работ за прошедший период



#красота_в_деталях

Показываем красоту и уникальность нашего жилого комплекса через детали, которые дополняют наши проекты

**WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ**



#это_точно

Публикуем интересные факты и цифры, которые связаны с проектом



#наши_соседи

В формате интервью знакомим подписчиков с их соседями

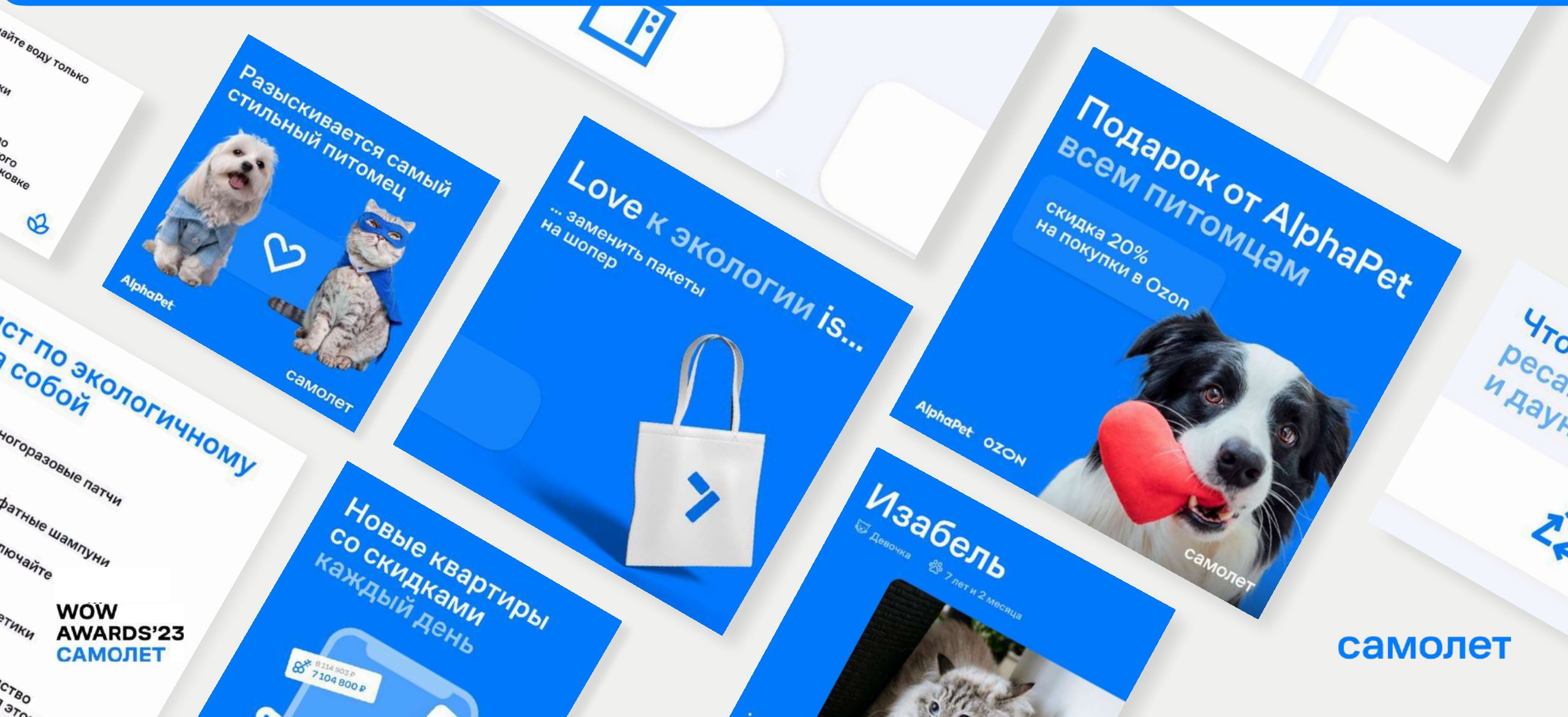


#гиф_рулетка

Анимационные видеокружки, которые своей механикой и темами вовлекают подписчиков для дальнейшего взаимодействия

самолет

Создали визуал, который отражает стиль бренда



самолет

#ЭТО_ТОЧНО

Публикуем интересные факты
и цифры, связанные с проектом

Цифра дня

 x 295
мест

для детей есть в детских
садах нашего квартала

#ЭКО

Рассказываем интересную
и полезную информацию
об экологии

Love к экологии is...

... подарить вещам вторую
жизнь: отдать, продать
или сдать на переработку



#СОТРУДНИЧЕСТВО

Делимся добром и волонтерскими
активностями компании

Планируете
взять питомца?
Мы готовы вам помочь!



 AlphaPet

самолет

#инфопосты

Оперативно сообщаем жителям о планируемых работах, отключениях и мероприятиях

Дорогие жители!



В связи с аварийными работами на сетях водоснабжения 26 мая с 12:00 отключена холодная и горячая вода по адресу: ул. Загородная, д. 43, корп. 4, кв 275–336.

Подача воды будет полностью восстановлена после окончания работ.

#дайджест

Регулярно подводим итоги проделанных работ за прошедший период

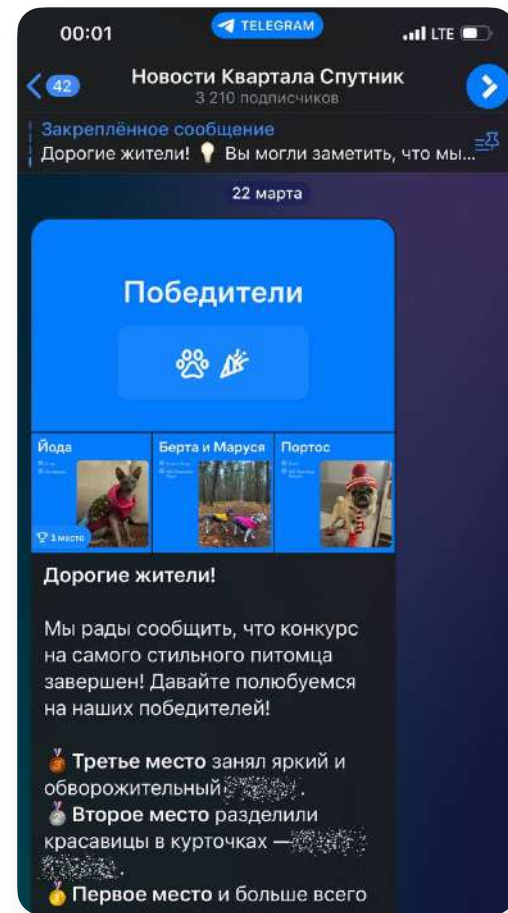
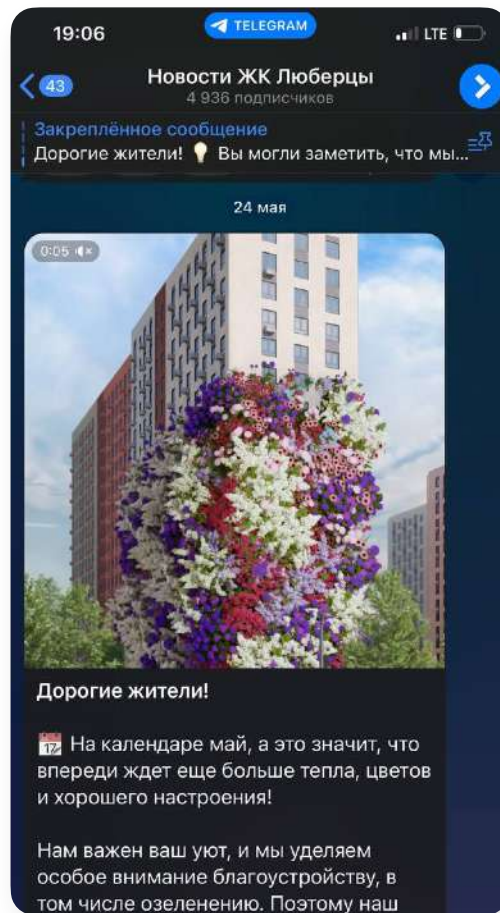
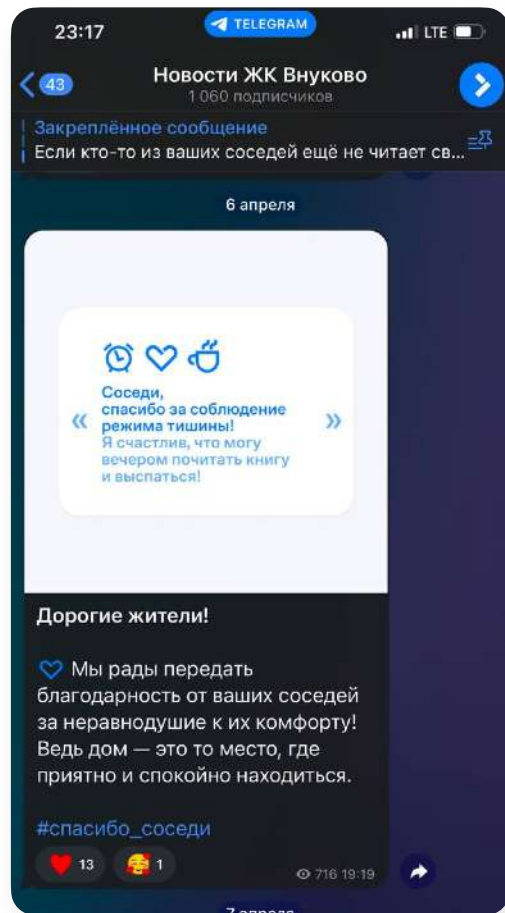
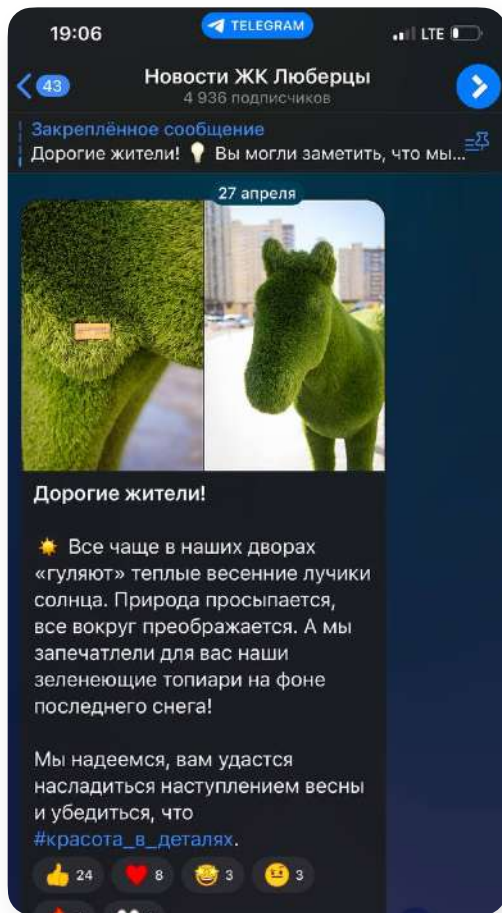
Дайджест 15-23 мая

- Отремонтировали ручки входной двери
- Провели уборку на паркинге
- Устранили засор канализации
- Составляем гарантийные акты
- Восстанавливаем и поливаем газоны
- Очищаем урны



#креатив

Используем необычные форматы для коммуникации



Результаты

21 936

Человека подписаны
на наши каналы

2 700

Человек в среднем
просматривают публикацию

1 890

Опубликовано постов на 30
апреля во всех каналах ЖК

WOW
AWARDS'23
САМОЛЕТ

10 700

Просмотров набрал самый
популярный пост

449

Постов в месяц — максимум
во всех каналах



61

Максимум постов
в месяц в одном канале

самолет



Новости ЖК Пригород Лесное

10,8К

Дорогие жители!

Мы хотим, чтобы ваша подготовка ко встрече Нового года была комфортной, а быт не отвлекал от праздничных хлопот.

 Поэтому принимать показания индивидуальных приборов учета **за декабрь 2022 года** будем **с 5 по 16 декабря**. Тогда вы сможете заранее получить квитанции и начать 2023 год без задолженностей за коммунальные услуги!

Пожалуйста, обратите внимание, что в этом месяце даты приема показаний изменились, а в январе они вернуться в привычный для вас режим.



#офис_на_связи



Самый популярный пост

10 700
просмотры

Разыскивается самый СТИЛЬНЫЙ ПИТОМЕЦ

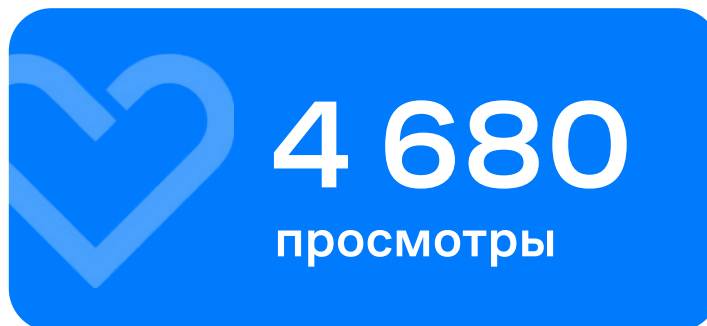
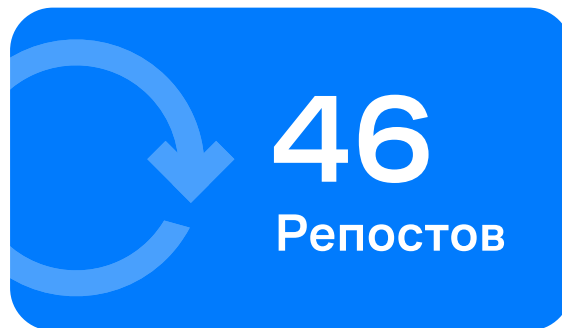


AlphaPet



самолет

спецпроект



Конкурс на самого
стильного питомца

Что можно сделать с ненужной бытовой техникой?

- Сдать в пункт приема бытовых приборов или лома

- Передать в экопроекты, которые борются за осознанное потребление

- Обменять в магазине на скидку, если действует такая акция

- Продать или отдать через объявления



#эко_логично

4
Репоста

Эко-пост о том, куда можно сдать бытовую технику

3 360
просмотры

Цифра дня

 x 10
панд

можно перевезти
на лифте, установленном
в вашем подъезде

#это_точно

 5
Репостов

 1 830
просмотры

Подписчики, er-75%, просмотры, среднее количество одного поста, индекс цитируемости

3 907

Человек подписался на каналы за 6 месяцев

817

Визуалов мы придумали и отрисовали, 34 из них — для проектов бизнес-класса

37

Постов в месяц — среднее количество на 1 канал

75% ER

Среднее арифметическое по всем каналам



Название ЖК	Количество подписчиков на 30 апреля	Подписчики октябрь	Средние просмотры п оста	% соотношение просмотров к подписчикам
Спутник	3 192	3 193 (+29)	2 400	75%
Большое Путилково	1 461	986 (+76)	1 600	109%
Остафьево	2 256	2 030 (+43)	1 650	73%
Люберцы	4 890	5 441 (-16)	2 750	56%
Пригород Лесное	4 650	3 709 (+139)	4 950	106%
Томилино Парк	1 721		2 200	128%
Некрасовка	670		880	131%
Внуково	1 053		684	65%
Химки	454		316	70%
Егорово Парк	183		278	152%
Вестердам	448		837	187%
Алхимово	795	490 (+77)	920	116%
Заречье Парк	163		402	247%

FWB × **САМОЛЕТ**