

Аналитический обзор



Тайный покупатель на рынке жилой недвижимости в Екатеринбурге

Спецпредложения и бонусы от застройщиков
Скорость обработки заявок отдела продаж

2025

Содержание

Методология исследования	3
Показатели обработки заявок отделом продаж	4
Время обработки заявок во время продаж	5
Куда приглашают покупателя квартиры после звонка	9
Бонусы и акции от застройщика	8
Инсайты и наблюдения	9

Методология исследования

Подход

В рамках исследования мы проанализировали 30 застройщиков, у которых есть рекламная активность на территории Екатеринбурга.

Тайный покупатель оставлял заявку с сайта на обратный звонок, по всем поведенческим критериям покупатель подходил под описание “квалифицированного”, с наличием бюджета на покупку квартиры от 10 млн. руб.

В случаях, когда мы не получали обратную связь от отдела продаж в течение дня - мы оставляли заявку повторно с других источников трафика: соц. сетей и сайтов жилых комплексов.

Мы также даем себе отчет в том, что результаты будут отличаться в зависимости от времени суток и менеджера.

Временной промежуток: Январь-апрель 2025г.

Проанализировали

30

Застройщиков

50

Сайтов и лендингов

**Welcome-
цепочку**

Бонусы и акции

от застройщика в апреле 2025 года

6

метрик

Показатели обработки заявок отделом продаж

Количество перезвонивших застройщиков:

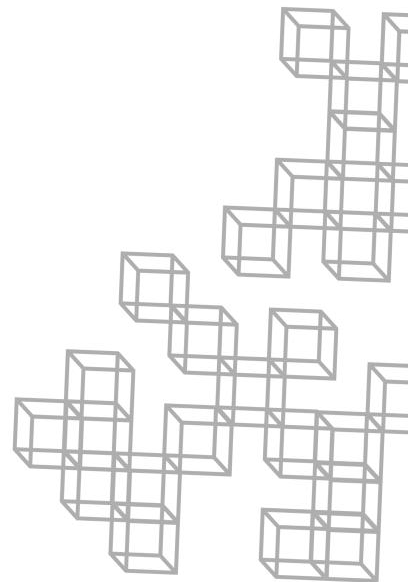


У 1 застройщика заметили технические проблемы на сайте, из-за чего данные не отправлялись и вылетала ошибка

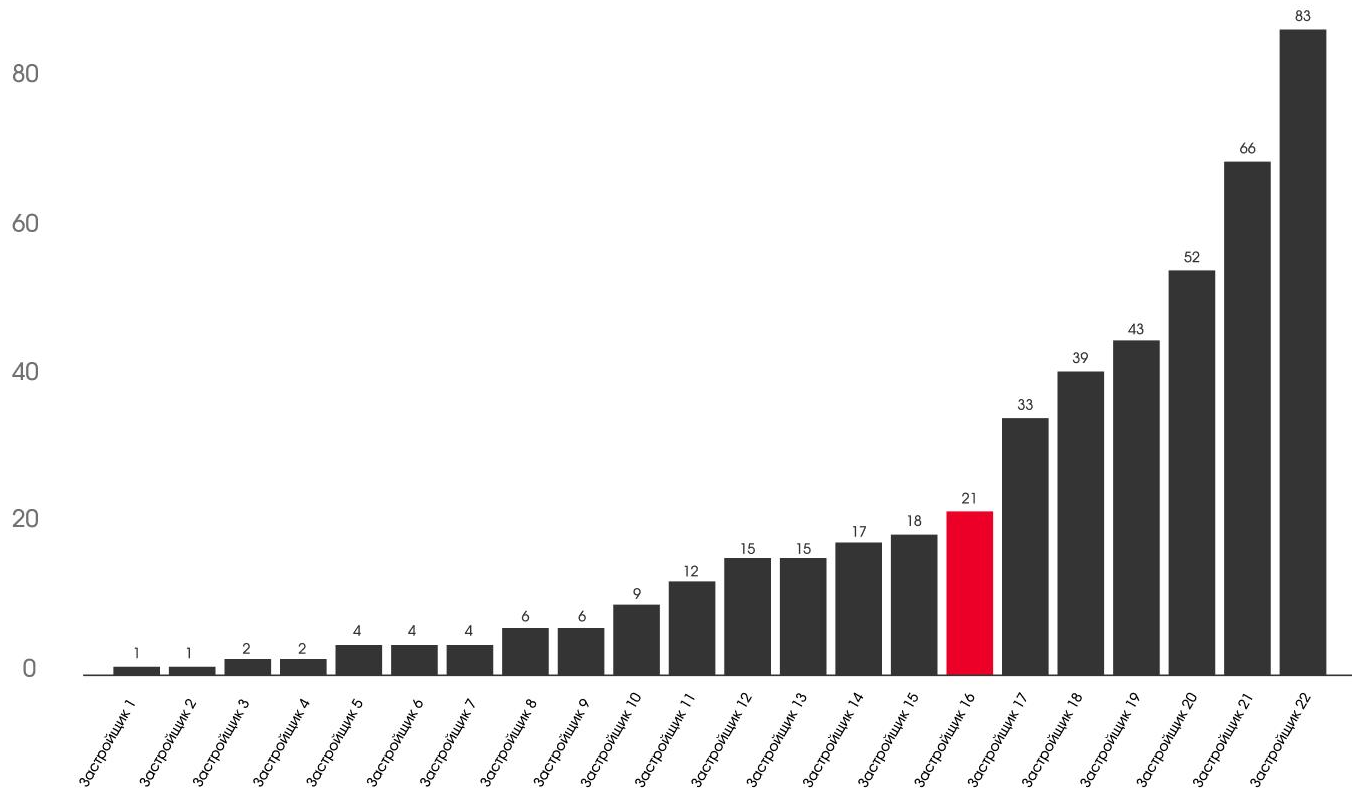
У 3-х из 6 отсутствует опция обратного звонка на сайте

В рамках аналитического отчета мы отразили 3 показателя по медиане и среднему времени обработки заявки:

- среди топ-10 застройщиков
- среди топ-30* застройщиков в общем
- среди 11-30 позиций рейтинга



Время обработки заявок. Общее



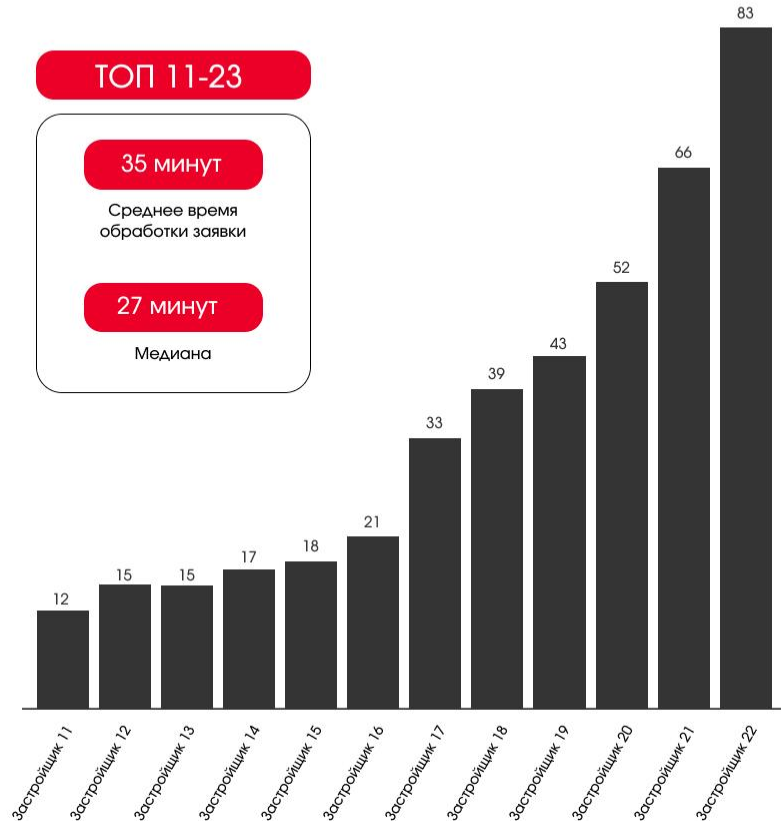
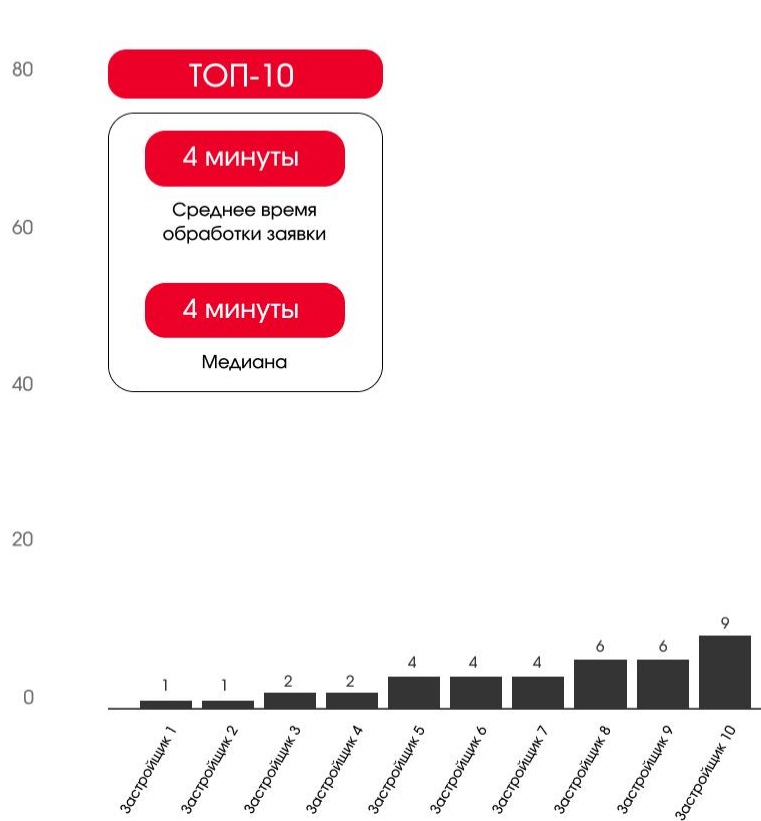
21 минута

Среднее время
обработки заявки

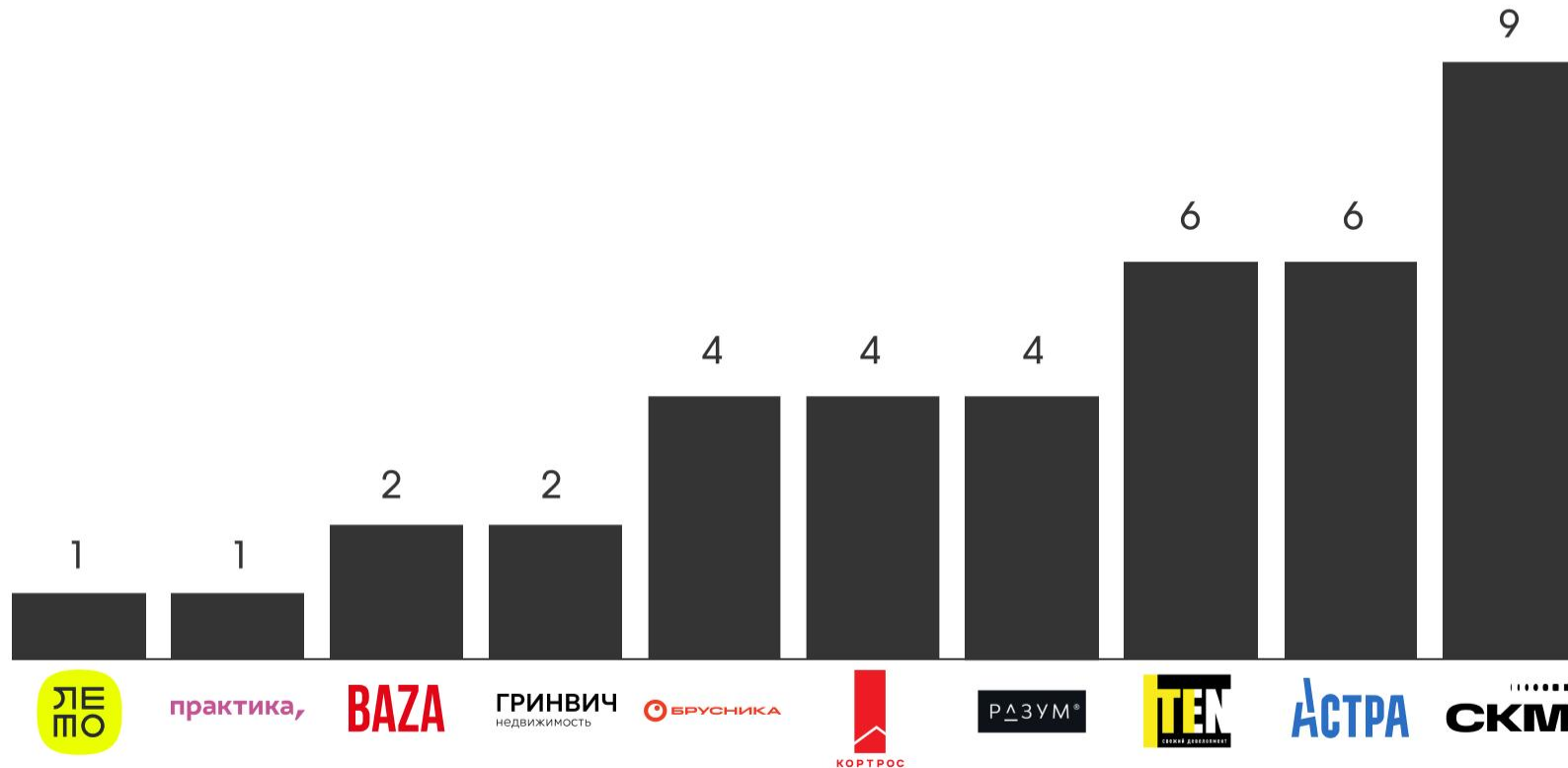
14 минут

Медиана

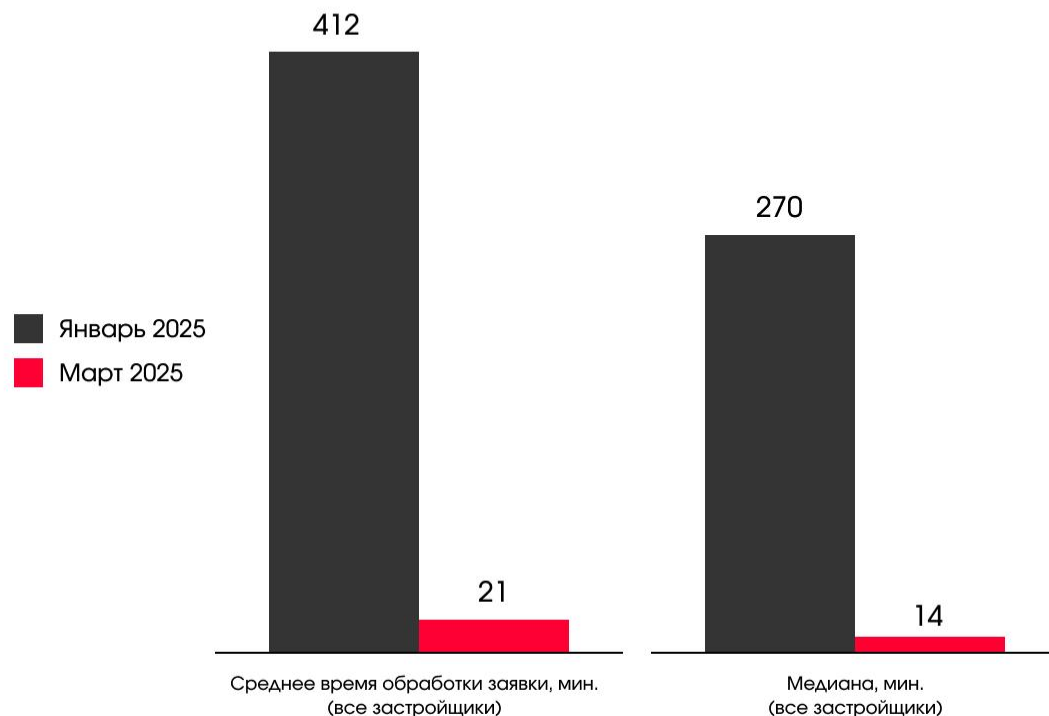
Время обработки заявок. Топ 10 в сравнении



Время обработки обращений: Топ-10 по скорости обработки



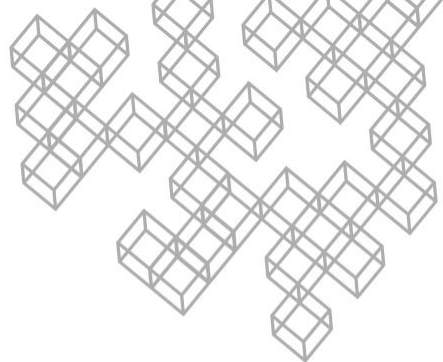
Время обработки заявок. Сравнение с январем



В январе 2025 года мы проводили первичный замер этих метрик, по такой же методологии и исходя из данных по медиане в марте, время обработки увеличилось в 22 раза относительно января.

Предполагаем, что послепраздничная неделя в новом году оказалась менее продуктивна, чем неделя после международного женского дня.

Куда приглашают покупателя после звонка



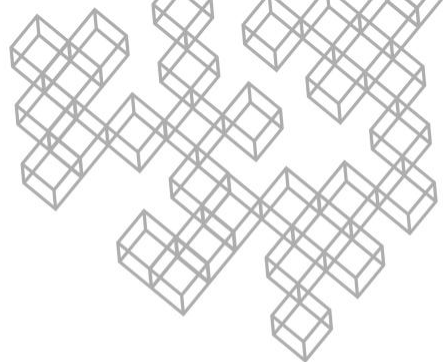
Разделили точки контакта по типам формулировок менеджеров

- Приглашение в офис продаж на презентацию / **19 из 22 застройщиков**
- Приглашение на экскурсию ЖК / **2 из 22 застройщиков (УГМК, Первостроитель)**
- Приглашение провести сделку онлайн / **1 застройщик (ПИК)**
- Приглашение оплатить такси до офиса продаж / **2 застройщика (Брусника, Унистрой)**

Способ продолжения коммуникации

- Отправили визитку, ссылки и материалы в мессенджер (TG, WA) / **19 из 22 застройщиков**
- Отправили материалы и ссылку в SMS / **2 из 22 застройщиков**
- Пригласили в офис продаж / **1 застройщик**

Спецпредложения застройщиков март 2025



Специальные предложения, которые встречаются более чем у 60% застройщиков

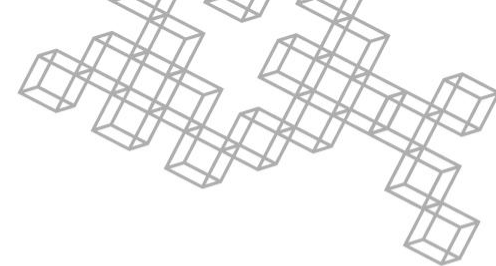
- Скидка от 3 до 7% при полной оплате;
- Рассрочка до середины 2026 года;
- Скидка на покупку квартиры за каждого ребенка;
- Кладовая в подарок при покупке квартиры (от 2-х и более комнат);
- Скидки на покупку квартиры от 500 тыс. руб. до 1,4 млн.руб;

Базовые условия покупки у всех застройщиков

- Семейная ипотека 5,9-6%
- IT ипотека
- Trade-In с продажей через партнеров
- Рассрочка 0% до конца года

Спецпредложения застройщиков

март 2025



 **синара**
девелопмент

- Ипотека 4,6% при первоначальном взносе от 50%
- Скидка 15% при покупке квартиры за наличные;



 **ЛСР**

- Скидки на все квартиры до 20% при 100% оплате



 **КОРТРОС**

- Скидка 15% при покупке квартиры за наличные
- Субсидия на ипотеку до ставки 3,5% на семейную ипотеку



 **TEN**
ИНВЕСТИЦИОННАЯ

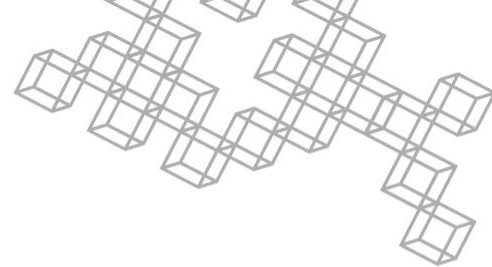
- Скидка до 10% при покупке квартиры за наличные
- Скидка до 2,4 млн. рублей на отдельные ЖК



 **БРУСНИКА**

- Выгода до 19% на готовые квартиры при 100% оплате и стандартной ипотеке.
- Скидка от 5% до 15% на квартиры при рассрочке с первоначальным взносом от 20%.
- Действует на все проекты
- Обмен квартиры с фиксацией цены и возможностью проживания до 3 месяцев после продажи

Спецпредложения застройщиков апрель 2025



синара
девелопмент

- Ипотека 3,5% при первоначальном взносе от 20,1%;
- Скидка до 15% при покупке квартиры за собственные средства, с помощью беспроцентной рассрочки или в ипотеку;
- Обмен квартиры с фиксацией цены и возможностью проживания до 3 месяцев после продажи



Л С Р

- Скидки на все квартиры до 20% при 100% оплате
- Рассрочка + скидка до 13% (в зависимости от первоначального взноса)
- Скидка 3% на повторную покупку



КОРТРОС

- Скидка 15% при покупке квартиры за наличные
- Субсидия на ипотеку до ставки 3,5% на семейную ипотеку



ITEN
ИНВЕСТИЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ

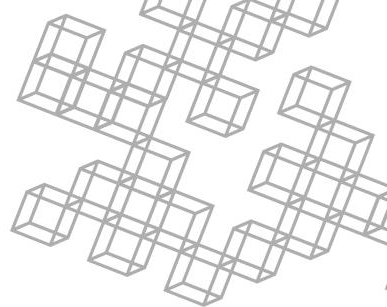
- Скидка до 10% при покупке квартиры за наличные
- Скидка до 2,5 млн. рублей на отдельные ЖК
- Скидка 5% при полной оплате участникам СВО



БРУСНИКА

- Выгода до 19% на готовые квартиры при 100% оплате и стандартной ипотеке.
- Скидка от 5% до 15% на квартиры при рассрочке с первоначальным взносом от 20%. Действует на все проекты
- Обмен квартиры с фиксацией цены и возможностью проживания до 3 месяцев после продажи

Инсайты и наблюдения



- 23% застройщиков в Екатеринбурге упускают входящие обращения от клиентов.
- 7 из 30 отделов продаж не отреагировали или имели технический барьер для сбора данных от потенциального покупателя. В целом процент потерь сообщений по данным исследования Usdesk по формам обратной связи ниже. 23% против 30% неответа в онлайн чатах сайта на 2024 год.
- Welcome-цепочка у 18 из 23 застройщиков схожа, приглашение на групповую экскурсию по жилому комплексу и заказ такси в офис продаж нашли у 5 застройщиков.
- Специальные предложения более чем у 60% застройщиков - повторяются, наличие скидки от 10 до 19% выделяет застройщика в глазах покупателя;
- 21 минута - среднее время обработки входящих обращений это на 11 минут больше в сравнении со средними метриками обработки по РФ из отчета Callibri за 2024 г.

Инсайты и наблюдения

- По исследованию GMK комфортное время ответа на форму обратной связи - 10 минут. В 2024 году 20% сделок терялось в течение первых трёх дней из-за задержек
- Застройщики демонстрируют прогресс в автоматизации процессов, но остаются в зависимости от скорости и качества обработки заявок, 10 самых быстрых застройщиков перезванивают за 4 минуты.
- В сегменте недвижимости ключевым фактором роста продаж остается оптимизация работы с отложенным спросом с помощью CRM-маркетинга и сокращение времени ответа до 10 минут.

