

КАК ДОБИТЬСЯ
ЛОЯЛЬНОСТИ

АРЕНДАТОРОВ,
КОГДА ИХ МНОГО

УДЕРЖАТЬ НЕЛЬЗЯ ПОТЕРЯТЬ



Кризис в экономике



Стремление арендаторов к
оптимизации условий



Для УК – увеличение ротации,
проблема удержания арендаторов



коммерческие инструменты



некоммерческие инструменты



УДЕРЖАТЬ НЕЛЬЗЯ ПОТЕРЯТЬ



Потенциальный арендатор

инвестиции в поиск и привлечение

снижение дохода УК за счет
«простоя» помещения

эксплуатационные издержки во
время «простоя» помещения



Действующий арендатор

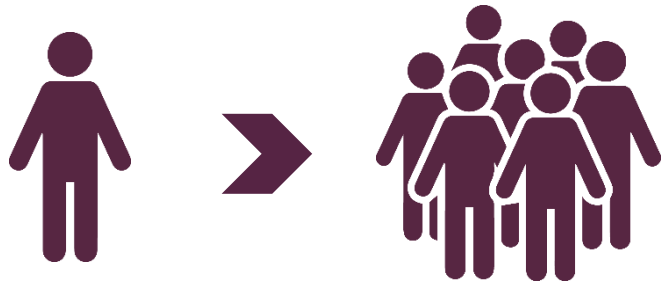
отсутствие дополнительных
инвестиций

понятный и прогнозируемый
доход УК

стабильный показатель загрузки

Заключение договора – только начало взаимодействия УК и арендатора

УДЕРЖАТЬ НЕЛЬЗЯ ПОТЕРЯТЬ



Большое количество арендаторов

Невозможность управления в
«ручном» режиме

Увеличение количества действий
по сопровождению арендатора

Рост показателя ротации

**Необходимость разработки системы инструментов
и автоматизации внутренних процессов**

Кейс

ЦЕНТР ДИЗАЙНА И ИНТЕРЬЕРА «ЭКСПОСТРОЙ НА НАХИМОВСКОМ»

ЦЕНТР ДИЗАЙНА И ИНТЕРЬЕРА «ЭКСПОСТРОЙ НА НАХИМОВСКОМ»



ЦЕНТР ДИЗАЙНА И ИНТЕРЬЕРА
EXPOSTROY 20
НА НАХИМОВСКОМ ЛЕТ

дата открытия: 1997 год

53 000 кв. м
общая площадь

1 000
арендаторов

97%
загрузка на май 2017 г.

6 торговых
павильонов

10 000 человек
дневная посещаемость

8%
годовая ротация

ИНСТРУМЕНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: КЕЙС «ЭКСПОСТРОЙ НА НАХИМОВСКОМ»

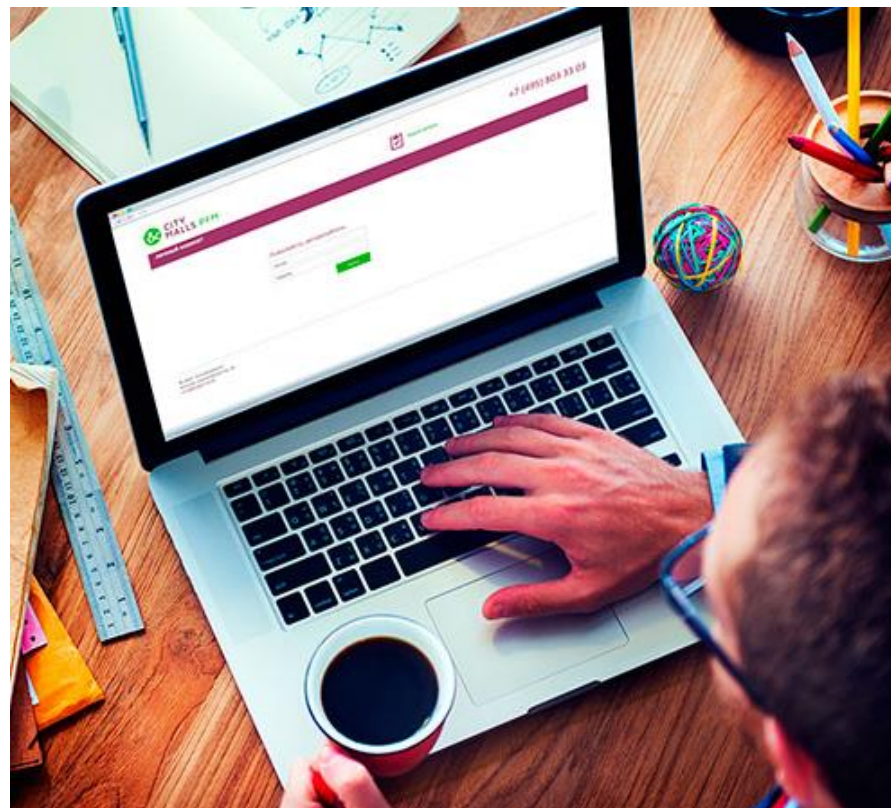
Личный кабинет арендатора

взаиморасчеты по всем договорам

заявки любого типа

закрывающие документы

обратная связь



ИНСТРУМЕНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: КЕЙС «ЭКСПОСТРОЙ НА НАХИМОВСКОМ»

Клиентский сервис



Сервис клиентской службы «365»



Служба одного окна



Профессиональный контакт-центр



Персональные оповещения



Общие уведомления



SMS-информирование по заявкам



Служба одного окна City&Malls PFM

Регламентация, автоматизация и систематизация внутренних процессов

Коммерческое управление

система CRM

ведение договорных отношений

урегулирование дебиторской
задолженности

Эксплуатация и обслуживание

своевременный контроль работы
систем

устранение выявленных
неполадок

решение «бытовых» вопросов

МАРКЕТИНГОВАЯ АКТИВНОСТЬ УК

ATL

Продвижение объекта
обеспечение покупательского трафика

Реализация кросс-промо
для продвижения арендаторов через
бренд торгового центра

Размещение информации
на сайте www.expostroy.ru
о компании и товарах арендаторов

BTL

Организация и проведение
специальных мероприятий,
ориентированных на отдельные
группы целевой потребительской
аудитории

Мероприятия для арендаторов

РЕЗУЛЬТАТ



Лояльный арендатор

Сокращение ротации

Укрепление репутации УК

Стабильность дохода УК



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



10 лет
на рынке

более
500 000
КВ.М -
портфель
объектов

16
объектов в
управлении

более
3 000
арендаторов

более
450
сотрудников

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!