

 **ЦИАН**



# КЛИЕНТ БУДУЩЕГО ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ПОРТАЛОВ ПО НЕДВИЖИМОСТИ

МАКСИМ МЕЛЬНИКОВ



# СОДЕРЖАНИЕ

- **КАКОЕ ОНО**, ЭТО БУДУЩЕЕ?
- **ЧТО МЕНЯЕТСЯ** УЖЕ СЕЙЧАС?
- **ЧТО ДЕЛАЕТ ЦИАН**,  
ГОТОВЯСЬ К ЭТОМУ БУДУЩЕМУ?
- **КАКОЙ ОН** - КЛИЕНТ БУДУЩЕГО?
- **ЧТО ДЕЛАТЬ** АГЕНТСТВАМ НЕДВИЖИМОСТИ,  
ЗАСТРОЙЩИКАМ, БАНКАМ, ЧТОБЫ БЫТЬ ГОТОВЫМ  
К ЭТОМУ БУДУЩЕМУ?



**THE FUTURE IS  
ALREADY HERE —  
IT'S JUST NOT VERY  
EVENLY DISTRIBUTED**

© WILLIAM GIBSON

**БУДУЩЕЕ УЖЕ  
ЗДЕСЬ, ОНО ПРОСТО  
НЕРАВНОМЕРНО  
РАСПРЕДЕЛЕНО**

© УИЛЬЯМ ГИБСОН

# ПРОЗРАЧНОСТЬ РАСТЕТ

ВСЕ ЗНАЮТ ПРАВДУ ОБО ВСЕХ...



EMMA WATSON TOM HANKS  
**THE CIRCLE**

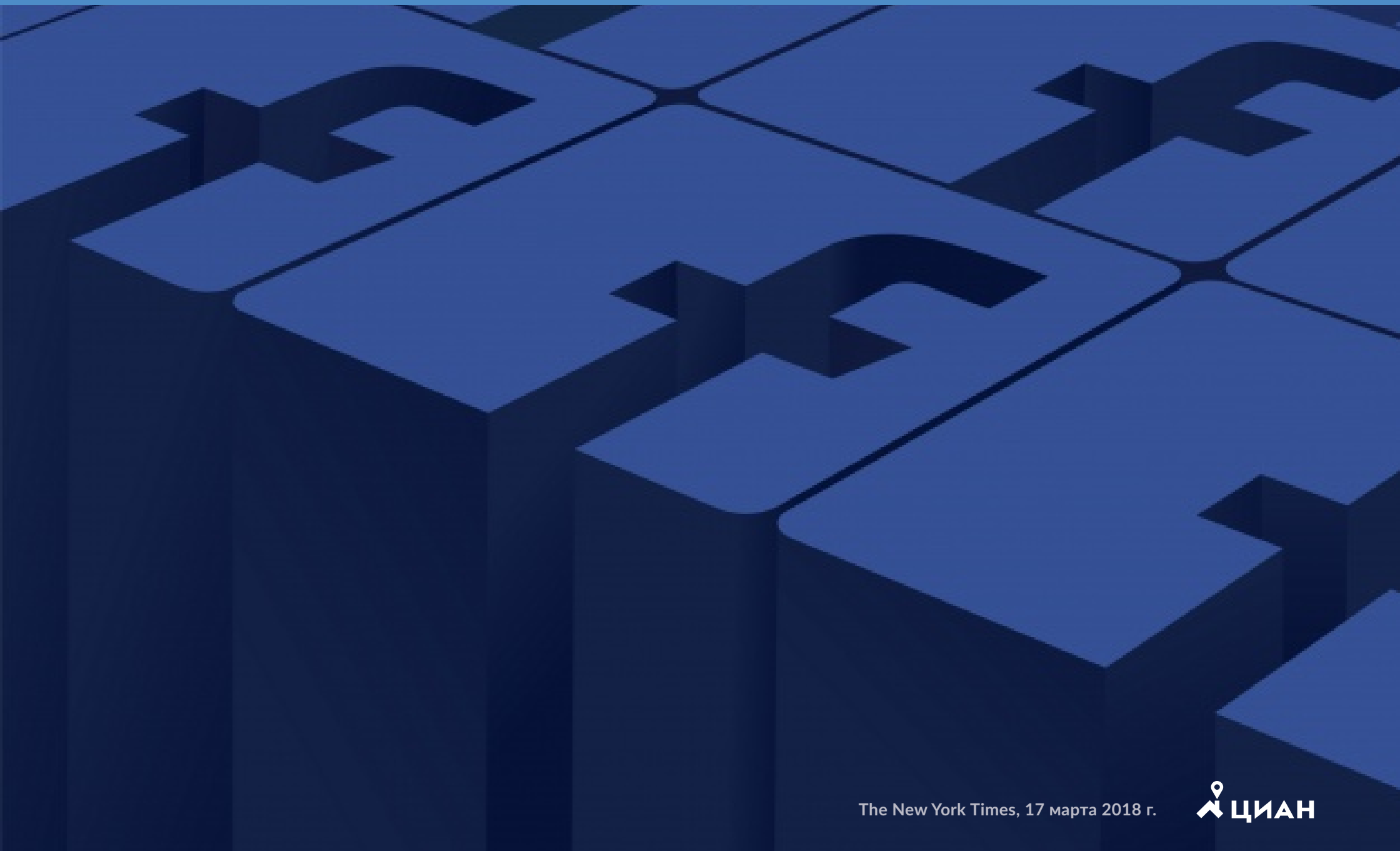
# ПРОЗРАЧНОСТЬ РАСТЕТ

...И МОГУТ ОЦЕНИТЬ ДРУГ ДРУГА



**СЕРИАЛ «ЧЕРНОЕ ЗЕРКАЛО» (BLACK MIRROR),  
3 СЕЗОН, 1 СЕРИЯ**

# #DELETEFACEBOOK

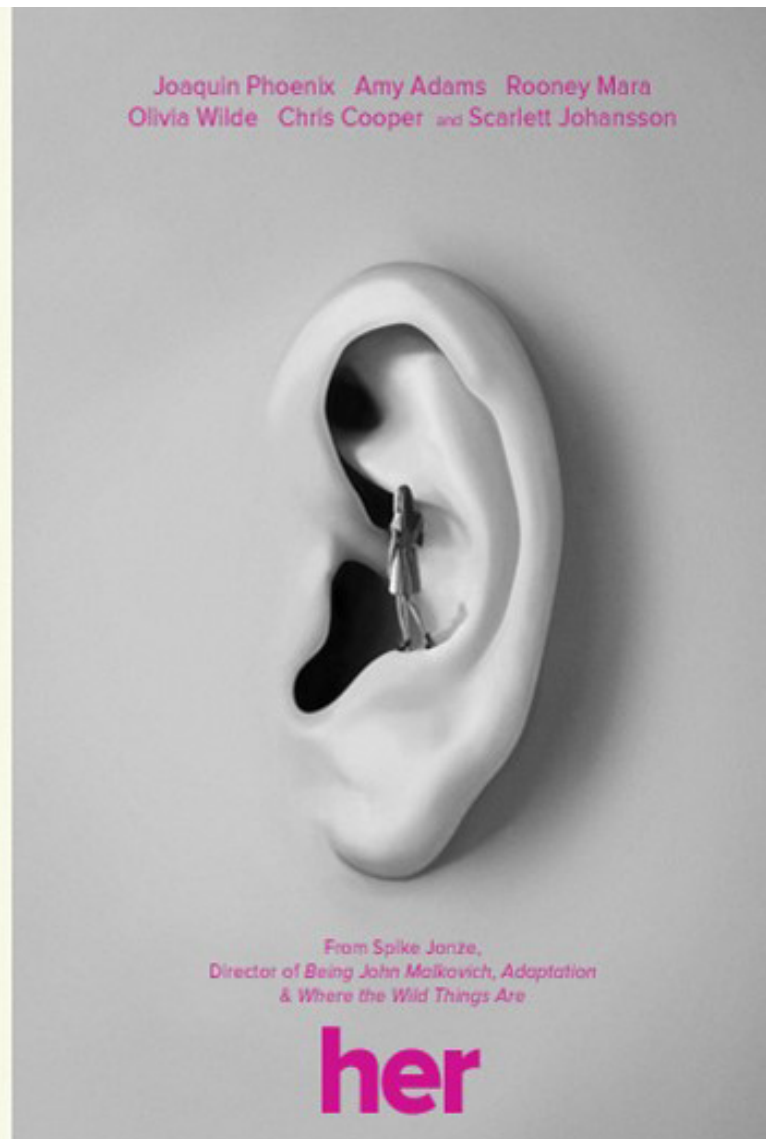
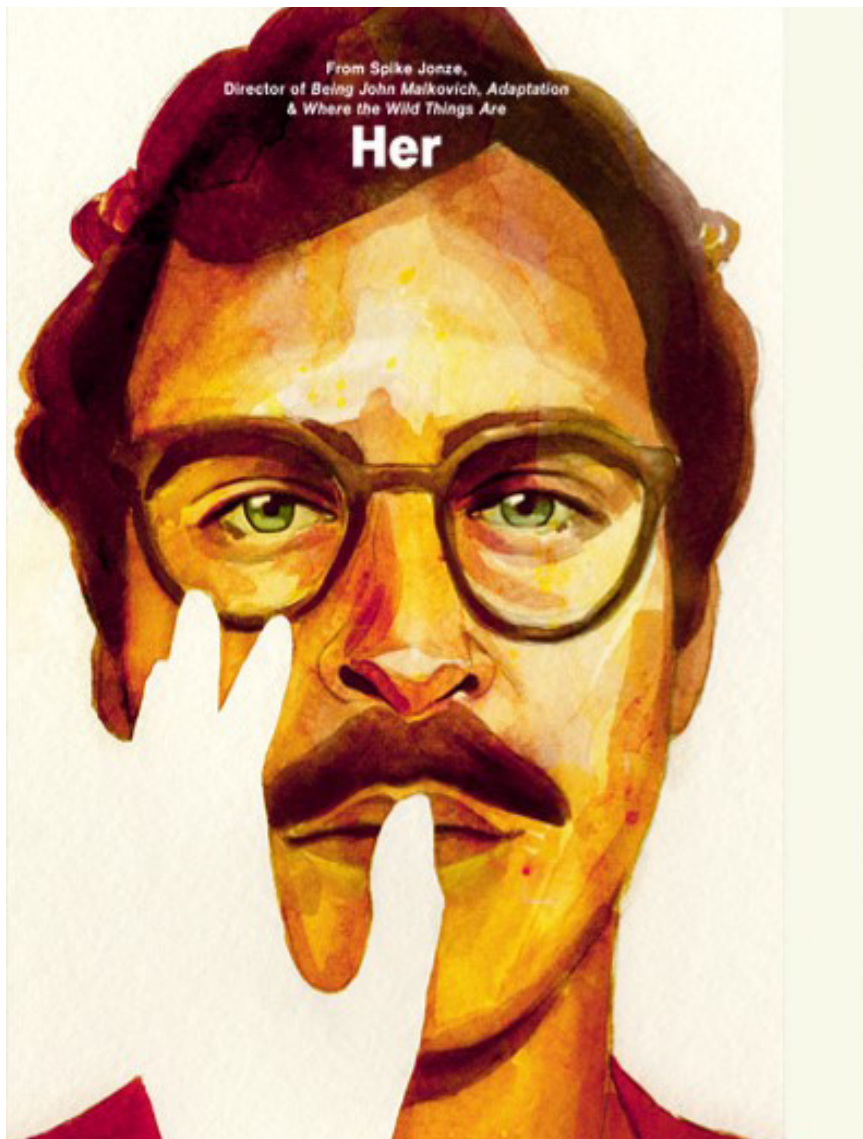


The New York Times, 17 марта 2018 г.





# ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ НА ОСНОВЕ BIG DATA





# ИНФОРМАЦИОННАЯ АССИМЕТРИЯ СНИЖАЕТСЯ

## КАК БЫЛО:

ЦИАН в Москве был закрыт для собственников в аренде жилой и работал только с профессионалами



Возможность для заработка на арбитраже между др. площадками и ЦИАН

## СТАЛО:

Собственники могут размещать на ЦИАН свои объявления и в жилой аренде



Ушла ненужная пена, а сохранилась суть! Те собственники, кто видит для себя ценность работы с риэлторами, делают это!

# ИНФОРМАЦИОННАЯ АССИМЕТРИЯ СНИЖАЕТСЯ

## МЕНЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ЗАРАБАТЫВАТЬ НА АРБИТРАЖЕ ЗНАНИЙ

**В НАСТОЯЩЕМ**

MLS ~~в будущем~~ уже не имеет смысла

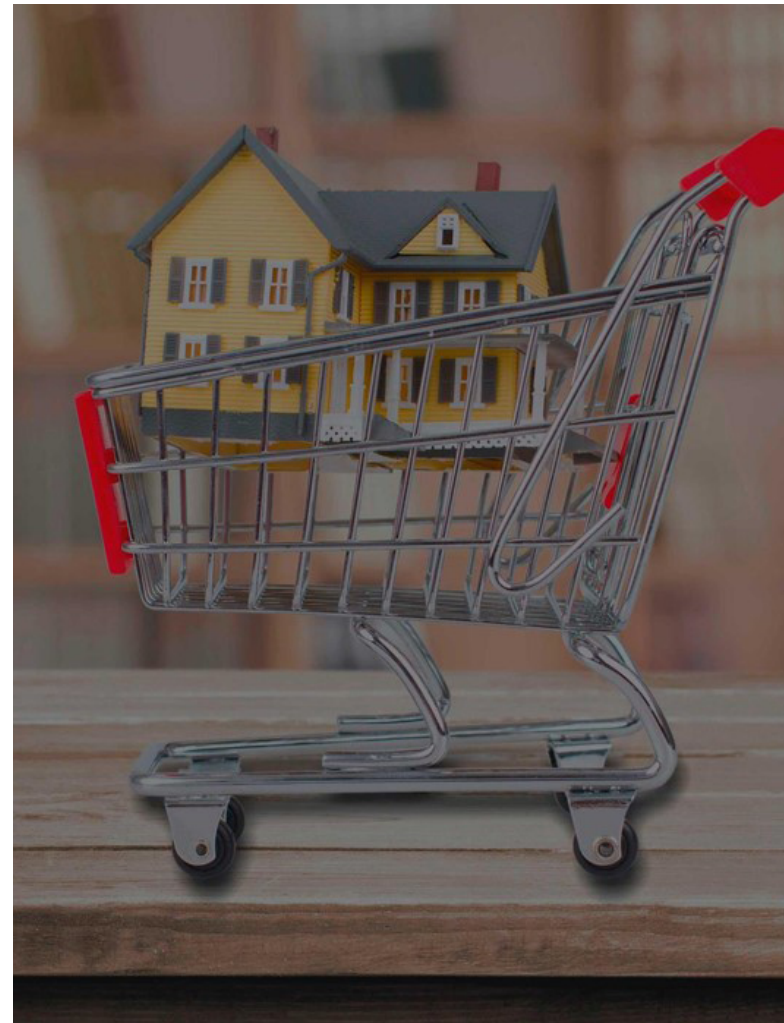
Автоматическая оценка квартир / домов будет улучшаться

Меньше возможностей «впарить» дорогую /ненужную услугу

# ФУНКЦИИ РИЭЛТОРОВ МЕНЯЮТСЯ. ОСТАЕТСЯ СУТЬ / ГЛАВНАЯ ЦЕННОСТЬ

## ЧТО НЕ ИЗМЕНИТСЯ:

1. Страх потери. Для большинства продажа квартиры - самая крупная и часто единственная сделка в жизни
2. Рост встречных (альтернативных) сделок, особенно в регионах. Продавцы сами не смогут выстроить сложные цепочки из нескольких продаж
3. Сложные случаи/продавцы: проблемы с собственностью, долями, родственниками, здоровьем
4. Не все хотят и готовы вести переговоры, показы и торговаться о цене



# ФУНКЦИИ РИЭЛТОРОВ МЕНЯЮТСЯ. ОСТАЕТСЯ СУТЬ / ГЛАВНАЯ ЦЕННОСТЬ

- Повышается автоматизация и технологичность: больше прибыли при меньшей цене и большем количестве сделок
- Вместо одной услуги – «кафетерий»: чем больше работы собственник делает сам и берет риска на себя, тем меньше он платит. И наоборот-)  
[#purplebricks](#)

# ФУНКЦИИ РИЭЛТОРОВ МЕНЯЮТСЯ. ОСТАЕТСЯ СУТЬ / ГЛАВНАЯ ЦЕННОСТЬ

## ДОБАВЛЯЮТСЯ УСИЛИЯ И ЗАТРАТЫ НА:

- Технологии
- Имидж
- Контроль качества своих услуг
- Работу с отзывами

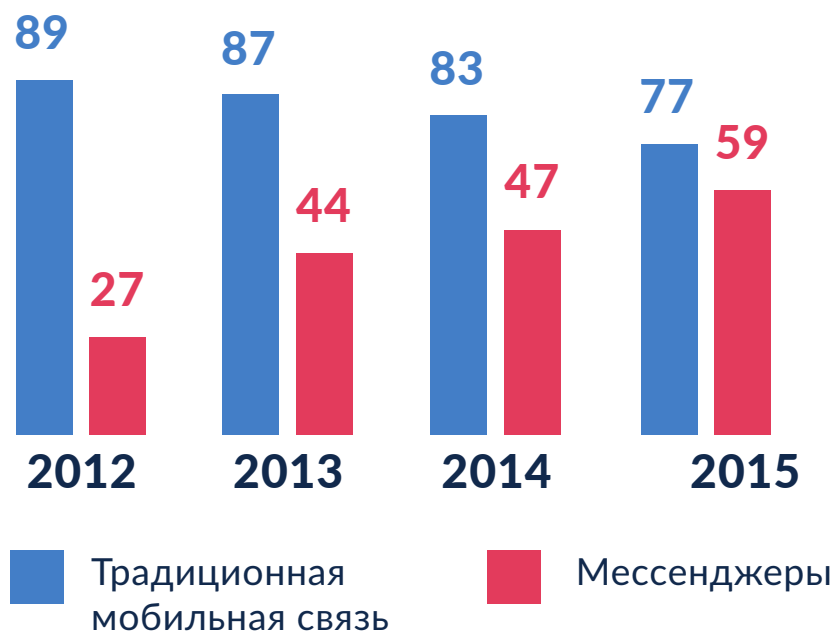
# ЧАТЫ В СМАРТФОНЕ

**75%**

людей от 17 до 36 лет предпочитают сообщения, а не звонки\*

## МЕНЬШЕ ЗВОНКОВ\*\*

Количество респондентов, хотя бы раз в неделю пользующихся услугой, %








\* По данным исследования компании Survey Monkey, США, 2016 год \*\* В 2015 г. опрошено 18 334 владельца смартфонов, источник - Deloitte

# ЧАТЫ ЦИАН (СООБЩЕНИЯ)

Каталог специалистов Поиск по карте Оценка квартир Журнал Советы **NEW** 56944.88 Р 13178 Личный кабинет Выйти

**ЦИАН** Аренда Продажа Новостройки Коммерческая Посуточно ПИК 1 243 18 + Добавить объявление

Сообщения (1)	14166598
23 января, 11:27 / 141/1942	
 4-комн. · 178 м <sup>2</sup> ▲ Сокол ⌚ 5 мин	 4-комн. · 280 000 Р/мес. · 178 м <sup>2</sup> ▲ Сокол ⌚ 5 мин
<b>14166598:</b> Или моя почта nadiakratochv... 22 января, 16:55 / 14166598	Заинтересовало ваше предложение, просьба прислать дополнительную информацию. 16:16
 3-комн. · 115 м <sup>2</sup> ▲ Академическая ⌚ 7 мин	Добрый день! Спасибо за интерес к Кв... 22 января, 14:49 / 14163821
 4-комн. · 136 м <sup>2</sup> ▲ Крылатское ⌚ 15 мин	Здравствуйте! Я представляю директора компании сопу. Он здесь будет жить 3 или 4 года с семьей. Когда мы можем посмотреть квартиру? Мой номер телефона 7 966 336 38 52
 3-комн. · 80 000 Р/мес. · 95 м <sup>2</sup> ▲ Проспект Вернадского ⌚ 15 мин	Напишите сообщение <input type="text"/> <input type="button" value="Отправить"/>



# ИНФОРМАЦИЯ О ЛИДЕ В ЧАТЕ

## В ЧАТЕ ОТОБРАЖАЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВХОДЯЩЕМ ЛИДЕ

А именно:

- Последние поиски
- Параметры фильтров
- Доступные данные из социальных сетей

Это поможет риэлтору лучше ориентироваться и вести обоснованный диалог с клиентом и увеличить ценность чатов, как нового канала получения лидов

The image shows two screenshots from a mobile application. The left screenshot, titled 'Сообщения' (Messages), displays a chat history with three messages. Each message includes a small image of a property, its details (e.g., '2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²'), location, and the sender's name. The right screenshot, titled 'О пользователе' (About user), shows the profile of 'Владислав Кривогуз', a realtor from Moscow, 32 years old. Below the profile, it states 'Сейчас ищет' (Currently looking for) a 1 or 2-bedroom apartment in a new development, with a budget up to 8,500,000 rubles in the Sokolniki district. At the bottom, there is a section 'Просмотренные объявления' (Viewed listings) with three items, each showing a property photo, price, and details.

**Сообщения**

2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²  
М Волгоградский проспект ⚡ 15 мин  
Владислав: И вам здравствуйте! Эта кварт...  
Сегодня, 08:27 Владислав Кривогуз

Торг. площадь · 119 м²  
Одинцовский район, д. Малые Вяземы  
Андрей: ну и вали нах тогда елси такой ум...  
Вчера, 19:54 Андрей Козлина

2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²  
М Улица 1905 года 🗨 25 мин  
Спасибо за информацию  
Вчера, 19:54 ID 87612

2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²  
🗨 Ленинградское шоссе, 150 км от МК...  
Спасибо за информацию  
Вчера, 19:54 ID 87612

2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²  
М Волгоградский проспект ⚡ 15 мин  
Владислав: И вам здравствуйте! Эта кварт...  
Сегодня, 08:27 Владислав Кривогуз

**О пользователе**

Владислав Кривогуз  
Риэлтор. Москва, 32 года

Сейчас ищет  
Покупка 1, 2-комн. кв. в новостройке,  
до 8 500 000 ₽  
м. Преображенская площадь, м. Сокольники,  
район Сокольники

Просмотренные объявления

6 670 000 ₽ 🌱  
2-комн. квартира · 48 м² · Этаж 2/12  
М Текстильщики 🗨 10 мин

8 616 000 ₽ 🌱  
2-комн. квартира · 53 м² · Этаж 3/9  
М Кузьминки 🗨 5 мин

7 500 500 ₽ 🌱  
2-комн. квартира · 43 м² · Этаж 5/12  
М Волгоградский проспект 🗨 5 мин

# ИНФОРМАЦИЯ О ЛИДЕ В ЧАТЕ

Каталог специалистов Поиск на карте Оценка квартир 1 855 ₽ Пётр Борисоглебский Личный кабинет Выйти

**ЦИАН** Снять Купить Новостройки Коммерческая Посуточно 3 14 7 + Добавить объявление

Сообщения (3) **Владислав Круглов** ⓘ

**2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²**  
Волгоградский проспект 15 мин  
**Владислав:** Добрый день! У этой кварт...  
Сегодня, 20:31 Владислав Круглов

**Торг. площадь · 119 м²**  
Одинцовский район, д. Малые Вяземы  
**Андрей:** вопросов больше нет  
Вчера, 19:54 Андрей Кошкин

**2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²**  
Ленинградское шоссе, 150 км от...  
**Сергей:** И вам здравствуйте! Эта кварт...  
Сегодня, 08:27 Сергей Александров

**2-комн. · 7 652 982 ₽ · 64 м²**  
Ленинградское шоссе, 150 км...  
**Пётр:** Подскажите, готов ли собственн...  
Сегодня, 08:27 Пётр Алексеев

Сегодня

Добрый день! У этой квартиры один собственник?  
08:27

Пользователь искал  
**ПОКУПКА КВАРТИРЫ ВО ВТОРИЧКЕ**

Москва, м. Сокольники,  
м. Преображенская площадь, район Сокольники

- 1,2,3,4,5,6+, студия, своб. план.
- от 3 440 000 до 5 000 000 ₽
- от 45 до 55 м²

Напишите сообщение  Отправить

# ПРОЗРАЧНОСТЬ РАСТЕТ

**ВСЕ ЗНАЮТ ПРАВДУ ОБО ВСЕХ И МОГУТ  
ОЦЕНИТЬ ДРУГ ДРУГА**

## ЦИАН:

- Акция «Работаю честно»
- Сервис «Сотрудники»
- Отзывы о ЖК
- «Надежный застройщик»

# АКЦИЯ «РАБОТАЮ ЧЕСТНО»

чатная 45 м<sup>2</sup> 6 этаж из 12 +7 926 992-59-...

ый дом  
а

есть балкон  
лифт грузовой

ЭТАЖИ  
✓ PRO

нный Е  
пля, д


Ещё ▾

чатная  
тный  
а

12 часов назад

99 638-28-...

eLiga  
PRO



### Проверено ЦИАН

Участник программы «Работаю честно»

Служба контроля качества регулярно проверяет объявления данного агента

[Узнать подробнее](#)

# СЕРВИС «СОТРУДНИКИ»

Не все риэлторы в агентстве одинаковы – легче идентифицировать и лучших, и худших

Сводка

Мои объявления

Архив <sup>\*</sup>

Поиск на карте <sup>\*</sup>

Пакеты размещения

Кошелёк

Пополнение счёта

Операции

Документы

Уведомления 29

Отчёты

Журнал объявлений

Отчёт о размещении

Жалобы

Черный/белый списки <sup>\*</sup>

Тарифный план <sup>\*</sup>

**Сотрудники NEW**

Профиль

Идентификация аккаунта

## Сотрудники

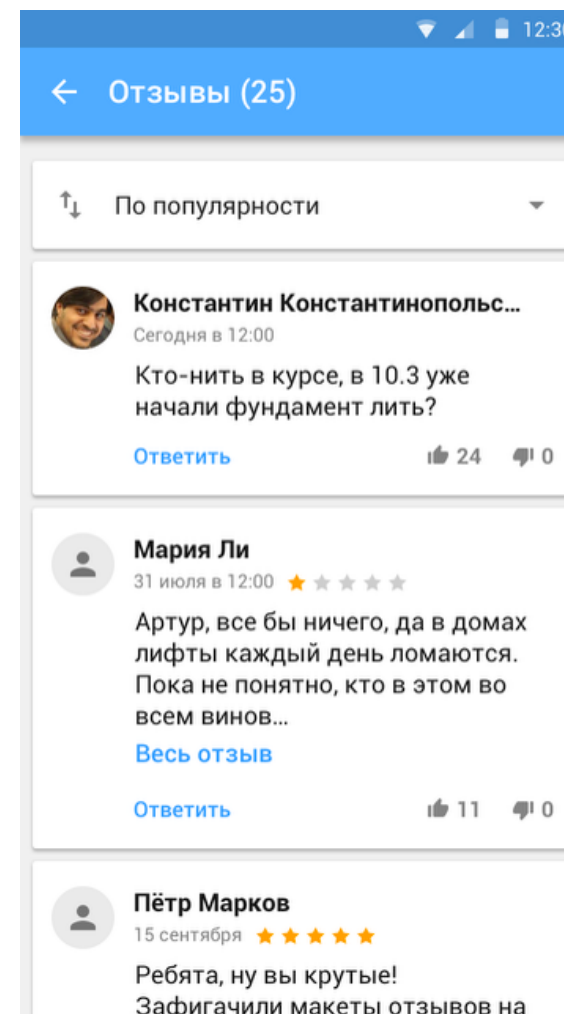
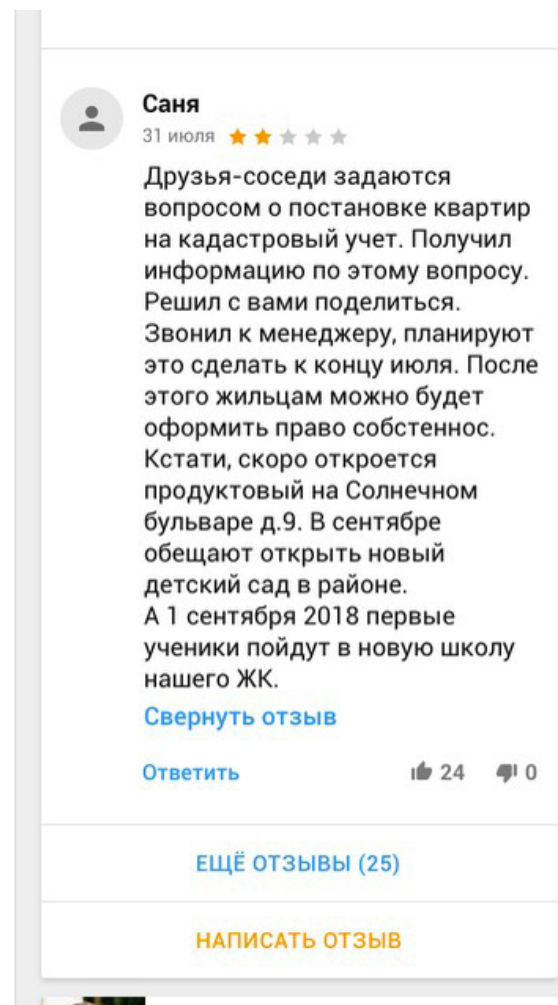
[+ ДОБАВИТЬ СОТРУДНИКА](#)

Поиск сотрудника по имени, фамилии, ID, офису, email [НАЙТИ](#)

ID ▾	Имя, фамилия, email	Офис	Объекты	Лимит	Статус	
12981680	Галина Михайлова mail@yourmail.ru		0	10	Активен ▾	
12981025	Наталья Виноградова mail@yourmail.ru		0	10	Активен ▾	
12977626	Анатолий Проскуряков mail@yourmail.ru		0	10	Активен ▾	
12977552	Тимофей Семин mail@yourmail.ru		0	10	Активен ▾	
12977498	Анастасия Власова mail@yourmail.ru		0	10	Активен ▾	
12977480	Валерия Попова mail@yourmail.ru		0	10	Активен ▾	
12977470	ntcn ntcn o.shnayder+580@cian.ru		0	10	Активен ▾	

# ОТЗЫВЫ О ЖИЛЫХ КОМПЛЕКСАХ

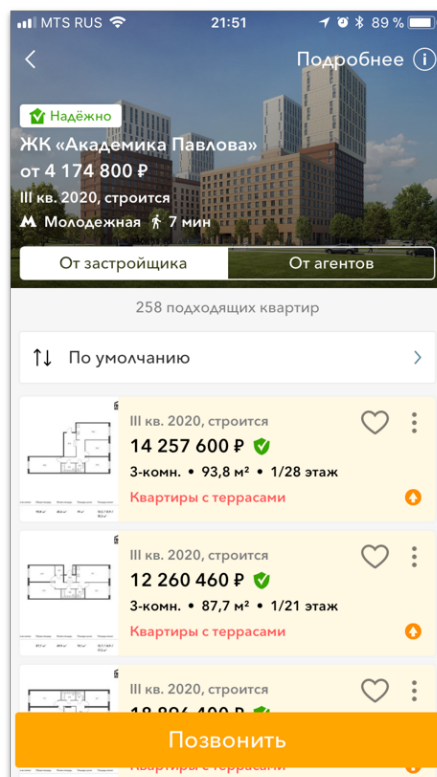
- Каждый отзыв можно оценить
- На каждый отзыв можно ответить
- Исходя из отзывов формируется пользовательский рейтинг жилых комплексов



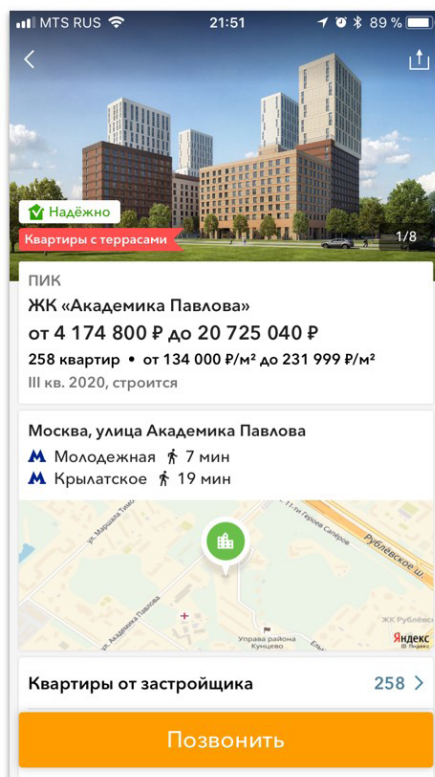


# НАДЕЖНЫЙ ВЫБОР ЗАСТРОЙЩИКА

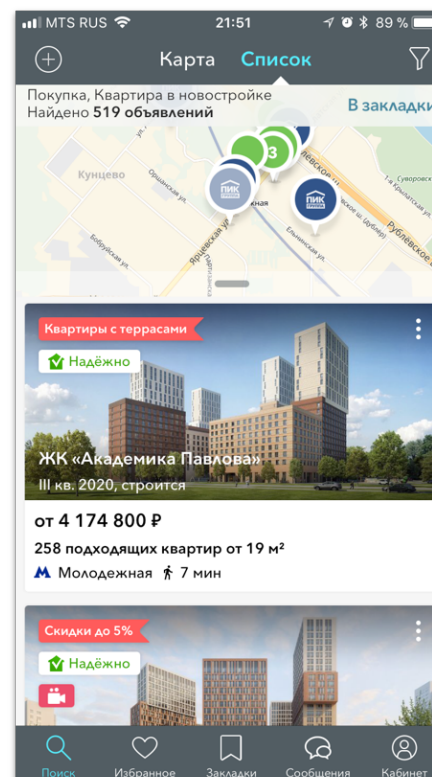
## Список



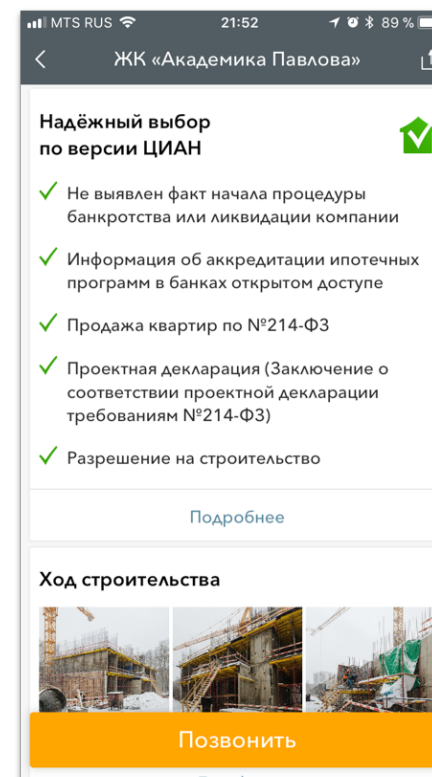
## Квартиры в ЖК



## Экран ЖК



## Блок Надёжный выбор в ЖК





# AR/VR: ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ НА ПОЕЗДКАХ



# КАКОЙ ОН – КЛИЕНТ БУДУЩЕГО?

- **ИНФОРМИРОВАННЫЙ**
- **ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЙ**
- **ВЫБИРАЮЩИЙ ЛУЧШЕЕ**  
ДЛЯ СЕБЯ СООТНОШЕНИЕ: СВОИ  
УСИЛИЯ VS СВОИ РАСХОДЫ

# ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ?

## **ЗНАТЬ**

И НЕ ИГНОРИРОВАТЬ ТРЕНДЫ

## **ПОБЕЖДАТЬ**

КОНКУРЕНТОВ ЗНАНИЯМИ, СКОРОСТЬЮ РЕАКЦИИ,  
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ЦЕНАМИ

## **РАБОТАТЬ С ЦИАН:**

САМАЯ БОЛЬШАЯ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ В РОССИИ,  
МЫ РАЗВИВАЕМ ЭТОТ РЫНОК

**КТО, ЕСЛИ НЕ ВЫ?**

**КОГДА, ЕСЛИ НЕ СЕЙЧАС?**



# МАКСИМ МЕЛЬНИКОВ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР  
«ЦИАН ГРУПП»

