

## Клиентоориентированный подход на рынке жилой недвижимости

**К.Р. Валитова,**  
студент, ФГАОУ ВО "Казанский (Приволжский) Федеральный Университет" (e-mail: kamila.va855@gmail.com)

**Е.А. Геркина,**  
старший преподаватель Института экономики, управления и финансов, ФГАОУ ВО "Казанский (Приволжский) Федеральный Университет" (e-mail: gerkina\_elena@mail.ru)

**М.Л. Попов,**  
канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента в социальной сфере, ФГАОУ ВО "Казанский (Приволжский) Федеральный Университет" (e-mail: popov.m.l@mail.ru)

*Аннотация. В статье рассматривается значимость применения подхода, ориентированного на клиента в сфере недвижимости. Описаны наиболее важные аспекты ориентации на потребителя, проанализированы основные потребности клиентов и рынок жилья в целом, выявлены преимущества и недостатки внедрения клиентоориентированного подхода на рынке недвижимости, а также проведен сравнительный анализ среди лучших девелоперов Республики Татарстан.*

*Abstract. The article discusses the importance of applying a client-oriented approach in the real estate industry. The most important aspects of consumer orientation are described, the basic needs of customers and the housing market as a whole are analyzed, the advantages and disadvantages of implementing a customer-oriented approach in the real estate market are identified, and a comparative analysis among the best developers of the Republic of Tatarstan is carried out.*

Ключевые слова: клиентоориентированность, жилая недвижимость, клиент, потребности.

Keywords: customer orientation, residential real estate, customer, needs.

В современном мире эффективное развитие любой организации, предоставляющей услуги, заключается в установлении долгосрочных отношений с клиентами. Актуальность клиентоориентированности в сфере жилой недвижимости, заключается в удовлетворении потребностей клиентов, повышении конкурентоспособности компаний и установлении доверительных отношений с потребителями, что способствует увеличению продаж и прибыли.

Перед тем, как внедрять клиентоориентированный подход, необходимо изучить основные тенденции на рынке жилья.

Для начала рассмотрим, сколько сделок было зарегистрировано в последние несколько лет на рынке первичного жилья, по данным Росреестра в 2022 году в Республике Татарстан было зарегистрировано 17 935 сделок, а в 2023 году 27 000, таким образом прирост составил 50%, несмотря на то, что стоимость квадратного метра в данный период времени увеличилась на 20% - от 142,9 тыс. рублей до 172 тыс. рублей.

Изучив рынок первичного жилья, перейдем к рынку вторичного жилья, здесь также произошел рост количества сделок, но в меньшем объеме, а именно по данным Росреестра в 2022 году на вторичном рынке Республики Татарстан было зарегистрировано 66 200 сделок, а в 2023 году стало 74 586 сделок, что составило прирост 13% [1].

Помимо того, что произошел рост стоимости на жилые объекты и увеличилось количество продаж недвижимости, появилась тенденция - сокращения площади квартир. Как можно было заметить, спрос на небольшие квартиры, а именно студии, однокомнатные квартиры и евродушки, в последние годы возрос среди покупателей. Прежде всего, спрос на небольшие квартиры сформировался при росте стоимости

квартир за квадратный метр и увеличения ипотечных ставок, в то время как доходы населения остались прежними, поэтому люди были вынуждены искать альтернативные решения сложившейся ситуации [2].

Проанализировав рынок жилья Республики Татарстан, можно сделать вывод, что в 2023 году был хороший спрос на недвижимость, количество сделок увеличилось почти на 70% по сравнению с 2022 годом, но из-за такого значительного увеличения спроса в 2024 году можно ожидать обратной закономерности, чтобы этого не произошло, застройщики должны делать все возможное для привлечения клиентов. Исходя из этого клиентоориентированность в данной сфере крайне необходима, поскольку спрос на жилье будет всегда и задача застройщика - привлечь потребителя к покупке жилой недвижимости у него, а не у конкурента. Для реализации этого необходимо уделять большое внимание предпочтениям клиента и подробно изучать их потребности.

Для того, чтобы внедрение клиентоориентированного подхода на рынке жилья было эффективным, необходимо для начала изучить потребности клиентов, поскольку в данной деятельности это является ключевым элементом в увеличении продаж.

Ниже представлена таблица наиболее распространенных потребностей клиентов на рынке жилой недвижимости в практике риелторов.

Проанализировав потребности клиентов, приведенные в таблице 1, можно сделать вывод, что компании способные удовлетворить предпочтения своих потребителей будут занимать лидирующие позиции в своей нише, поскольку это является основным фактором успешной деятельности в данной сфере [3].

Клиентоориентированность является эффективным средством установления взаимоотношений с потребителями, которое основывается на профессионализме сотрудников и качестве

обслуживания клиентов. Для того, чтобы ознакомиться с ней поближе рассмотрим ее основные аспекты:

Таблица 1

Основные потребности клиентов при выборе жилья

Критерии	Характеристики
Расположение объекта	Необходимо, чтобы рядом с домом находились детские сады, школы, магазины, медицинские учреждения, парки
Транспортная доступность	Наличие в пешей доступности остановок общественного транспорта
Безопасность и удобства	Наличие систем безопасности, парковочных мест, лифтов, детских площадок.
Цена и условия оплаты	Целесообразно, чтобы было соотношение цены и качества, а также гибкие условия оплаты

1. Индивидуальный подход: необходимо применять персональный подход к каждому клиенту с учетом его предпочтений, финансов, сроков и иных факторов.

2. Качество обслуживания: сервис должен быть организован на высоком уровне, поскольку это важный аспект подхода, ориентированного на клиента. Поэтому важно, чтобы сотрудники быстро реагировали на запросы клиентов, были вежливы и дружелюбны и помогали в решении любых проблем.

3. Добросовестность: необходимо предоставлять клиентам только достоверную информацию, это касается информации о ценах на жилую недвижимость, сроков сдачи, условиях сделки и иных аспектов.

4. Обратная связь: важно всегда узнавать у клиентов информацию о качестве предоставляемых услуг, таким образом компания своевременно сможет исправить недостатки и улучшить качество сервиса [4].

Исходя из этого, можно сделать вывод, что соблюдение данных ключевых аспектов, поможет компании успешно сотрудничать с клиентами, завоевывать их доверие и повышать репутацию компании.

Стоит отметить, что использование клиентоориентированного подхода имеет ряд преимуществ и недостатков, подробнее с ними можно ознакомиться в таблице 2.

Таблица 2

Преимущества и недостатки клиентоориентированного подхода

Преимущества	Недостатки
Построение долгосрочных отношений с клиентами	Сложность удовлетворения всех потребностей
Увеличение продаж	Затраты времени и ресурсов
Укрепления позиций на рынке за счет лояльных клиентов	
Сокращение оттока потребителей	

Изучив преимущества и недостатки, представленные в таблице 2, можно сделать вывод, что преимуществ во внедрении данного подхода больше, чем недостатков. Поэтому компания, способная решать эти проблемы получит значительное превосходство и повысит свою значимость на рынке [5].

В завершение, чтобы удостовериться в значимости клиентоориентированного подхода, проведем сравнительный анализ среди лучших девелоперов Республики Татарстан и изучим, какие аспекты они используют в своей деятельности.

В топ-3 лучших девелоперских компаний Республики Татарстан по данным единого реестра застройщиков входят:

1. Ак Барс Дом;
2. Суварстроит;
3. Унистрой [6].

Рассмотрим подробнее деятельность каждого застройщика:

1. Ак Барс Дом - девелоперская компания, которая уже 16 лет на рынке. В активе компании находятся 10 жилых комплексов разного класса.

В компании «Ак Барс Дом» любой клиент сможет найти жилье под свой запрос, так как они предоставляют различный пакет услуг, а именно: субсидированная ставка, ипотека без первоначального взноса, траншейная ипотека, квартиры с ремонтом, мебелью, кухней.

Помимо большого разнообразия услуг, у них еще большой штаб сотрудников, который включает более 2000 человек. Поэтому здесь смогут оказать помощь любому клиенту и подберут предложение, удовлетворяющее все его потребности.

Также у компании «Ак Барс Дом» есть личный сайт, где можно подробно ознакомиться с ипотечными предложениями, изучить их проекты и записаться на консультацию по интересующимся вопросам. Кроме того, в офисе продаж у них есть стенд с жилым комплексом и очки виртуальной реальности, где каждый желающий может изучить ЖК, не выезжая на экскурсию во время строительства объекта.

Таким образом, можно сделать вывод, что компания делает все возможное, чтобы удовлетворить потребности клиентов и заинтересовать потребителя в покупке недвижимости именно у них [7].

2. Суварстроит - компания занимается строительством жилых комплексов более 8 лет. Девелопер имеет в активе компании 7 жилых комплексов разного класса.

Данная компания предоставляет различные акции и льготные предложения по ипотеке. Помимо этого, в штабе работают квалифицированные специалисты, готовые помочь в решении любого вопроса, в том числе способны проконсультировать, соответствует ли потребитель

критериям специальных предложений компании или нет.

Для удобства клиентов, у «СуварСтроит» есть личный сайт, где можно ознакомиться с жилыми комплексами, акциями, а также при необходимости можно записаться на консультацию в отдел продаж, где специалисты помогут с решением любых вопросов [8].

Однако анализируя деятельность данной компании, выявилось, что большинство их объектов находится на окраине города и имеет не очень удобную транспортную доступность, а также застройщик не всегда сдает свои объекты в срок, тем самым ставит под угрозу доверие клиентов к своей деятельности. Подводя итоги, можно сделать вывод, что несмотря на то, что девелопер стремится удовлетворять потребительские предпочтения все же им стоит задуматься об освоении другой территории. В крайнем случае, это может привести к потере клиентов и захвату лидерских позиций конкурентами.

Хотя с другой стороны, с данной проблемой может столкнуться любой девелопер, потому что на данный момент в черте города дефицит земель под застройку. Для решения данной проблемы, необходимо заняться сносом заброшенных зданий, а также гаражей, построенных в советское время, которые сейчас никак не функционируют, а лишь занимают земли, где можно построить, например, многоквартирный жилой дом или иную недвижимость. В крайнем случае, если данная ситуация с землями не будет никак решаться в ближайшее время, девелоперам придется начинать застраивать пределы столицы Республики Татарстан, что может привести к оттоку покупателей и потере прибыли.

3. Унистрой - девелоперская компания, которая уже более 22 лет занимается строительством комфортабельных жилых комплексов. У «Унистрой» широкий ассортимент предлагаемых продуктов и в активе 11 жилых комплексов разного класса.

К тому же, компания долгое время остается на слуху, поэтому клиенты тянутся к ним, зная о хорошем качестве их объектов и уверенны, в получении достоверной информации о квадратных метрах, стоимости и иных аспектах. Помимо этого, у девелопера сплоченный коллектив и вежливые сотрудники, которые помогут своевременно решить интересующие потребителя вопросы и предложат все возможные варианты, удовлетворяющие их предпочтения.

У компании «Унистрой» удобный сайт, где каждый желающий может подробно ознакомиться с их проектами, узнать свежие новости их деятельности, а также может задать интересующий вопрос специалисту или записаться на экскурсию по заинтересовавшему жилому комплексу. Таким образом девелопер старается предоставить все удобства для потребителя [9].

Проанализировав лучших застройщиков Республики Татарстан, можно сделать вывод, что у всех примерно одинаковый подход в обслуживании клиентов, есть лишь небольшие различия в спектре услуг и льготных предложениях. Однако изучив отзывы клиентов на разных сайтах, о каждой компании есть и негативные высказывания. В основном это связано с несоблюдением сдачи сроков жилья, несоответстви-

ем условий инфраструктуры, некачественным ремонтом от застройщика и низкой шумоизоляцией домов. Поэтому девелоперам следует уделять больше внимания отзывам клиентов и своевременно устранять недостатки. В противном случае клиенты, заинтересованные в покупке жилья у этих компаний, после изучения негативных высказываний об их объектах могут перестать покупать у них жилье и сделать выбор в пользу конкурентов.

Подводя итоги о проведенном анализе клиентоориентированного подхода на рынке жилой недвижимости, можно сделать вывод, что в данной сфере клиент является целью достижения результатов всех подразделений компании. Потребители хотят от сотрудников компании знания продукта, вежливого обращения, помощи и удовлетворения всех их предпочтений. Поэтому необходимо к каждому клиенту подбирать персональный подход, предоставлять только достоверную информацию и собирать обратную связь у клиентов после предоставления услуг. Соблюдая эти простые аспекты взаимодействия с потребителями, компания получит полезную отдачу от клиента, выстроит долгосрочные отношения и обеспечит конкурентное преимущество своей деятельностью.

#### Библиографический список:

1. Динамика рынка недвижимости в период 2022-2023 гг. // Официальный сайт «Бизнес Online» – Режим доступа: <https://www.business-gazeta.ru/article/621394> (дата обращения 15.02.2024).
2. Уменьшение площади квартир // Официальный сайт «Реальное время» – Режим доступа: <https://realnoevremya.ru/articles/237013-nas-zhdet-dalneyshee-umenshenie-ploschadi-kvartir> (дата обращения 15.02.2024).
3. М. Н. Макарова, Е. Н. Воркунова Стратегии потребительского поведения на рынке недвижимости // Вестник Удмуртского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». 2014. №3 – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategii-potrebitelskogo-povedeniya-na-rynke-nedvizhimosti/> (дата обращения 15.02.2024).
4. Н. В. Лужнова, К. В. Рухлин Клиентоориентированность: понятие, сущность, подходы к пониманию // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. №6-2 – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/klientoorientirovannost-ponyatie-suschnost-podhody-k-ponimaniyu> (дата обращения 17.02.2024).
5. В. В. Бусаркина Понятие клиентоориентированности предприятия и проблемы ее оценки // Проблемы современной экономики, N 4 (24), 2007 – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1660> (дата обращения 20.02.2024).
6. Топ застройщиков Республики Татарстан // Официальный сайт «Единый ресурс застройщиков» – Режим доступа: <https://erzrf.ru/top-zastroyshchikov/respublika-tatarstan-tatarstan?topType=0&date=240301> (дата обращения: 01.03.2024).
7. О компании «Ак Барс Дом» // Официальный сайт «Ак Барс Дом» – Режим доступа: <https://akbars-dom.ru/> (дата обращения: 02.03.2024).
8. О компании «СуварСтроит» // Официальный сайт «СуварСтроит» – Режим доступа: <https://suvarstroit.ru/> (дата обращения: 02.03.2024).
9. О компании «Унистрой» // Официальный сайт «Унистрой» – Режим доступа: <https://unistroyrf.ru/> (дата обращения: 02.03.2024).