

Как мы строим сообщество

Карина Лебедева,
архитектор сообществ



самолет
КОМЬЮНИТИ

Достижения

Площадь в управлении



X2 10,07 млн м²

Количество жителей

604 тысячи

Community Building:
участники мероприятий



22 990

Количество лицевых счетов

X2 241 673

Количество местных
сообществ

313



NPS

23+

Площадь коммерческой
недвижимости в управлении

329 314 м²

Объекты
бизнес-класса

+3

Запуск ЕДС —
доставка аварийного сигнала

до **5** мин.

Количество
полученных наград

+3

Каналы для связи с жителями

25



самолет
КОМЬЮНИТИ

История лидера



Наталья, житель
ЖК «Спутник»,
лидер сообществ

Пришла к нам
за поддержкой
в информировании,
рекламе, за помощью
в организации мастер-
классов и тренировок

Таких активистов
оказалось много.
Симбиоз с жителями
помог нам увидеть
вектор направления



Перезапуск
направления
привел нас к тому,
что мы ушли
от менеджмента
к **партнерским
отношениям**
с нашими
жителями



самолет
КОМЬЮНИТИ

Проблемы, которые **хотели решить** 🙌

Не было стандартов
проектных решений

Не измеряли уровень
вовлеченности в комьюнити

Общались только
с инициативными жителями

Мероприятия
концептуально
не были связаны

Не знали, чем увлекается
житель в каждом ЖК

Соседские центры функционировали
на **15%**



Жители не знали
друг друга



Не проводили
исследования

Не было четкого
плана, чего хотим

Не было пространств
для активностей



самолет
КОМЬЮНИТИ

Плюсы для жителей

Увеличение индекса счастья жителей — жители знакомятся друг с другом, начинают дружить, формировать совместные проекты при поддержке Самолета

Безопасность, комфорт и уют — жители реализовывают себя, свои идеи и таланты

Time back — мы возвращаем жителям время, помогая им закрывать все социальные потребности внутри ЖК

Влияние на бренд «Самолет»

Увеличение индекса счастья напрямую влияет на рост индекса потребительской лояльности NPS и CSI, что приводит к росту вовлеченности

Рост узнаваемости бренда и привлечение покупателей по реферальной программе

Прибавка к конечной стоимости продукта



самолет
КОМЬЮНИТИ

Самолет-Комьюнити

Это направление, которое помогает выработать совместно с жителями решения для развития районов, тем самым повышая уровень потребительской лояльности и счастья жителей путем создания благоприятной, дружелюбной и добрососедской атмосферы для каждого



Во главе угла стоит не компания, услуга или приложение, а житель

Мы хотим, чтобы люди всегда оставались с нами, и верим, что создаем все условия, чтобы это желание было взаимным



Мы не просто выполняем свою работу, а «вращаем планету», мечтая и стремясь сделать людей счастливыми



**самолет
КОМЬЮНИТИ**

Каждый 7-й

житель знает своего соседа



45%

вовлеченность

+35

соседских центров



Увеличение уровня
счастья



5 традиций

внедрение в жизнь

10

коворкингов



самолет
КОМЬЮНИТИ

Сообщества Самолет — платформы для обмена опытом, знаниями и идеями

Мы создаем условия, чтобы люди познакомились друг с другом и принимали осознанное участие в развитии своих ЖК

Соседские сообщества внутри ЖК служат объединяющим фактором

Мы повышаем лояльность участников через всестороннюю поддержку в развитии их сообществ



Диджитализация сообществ

Афиша мероприятий

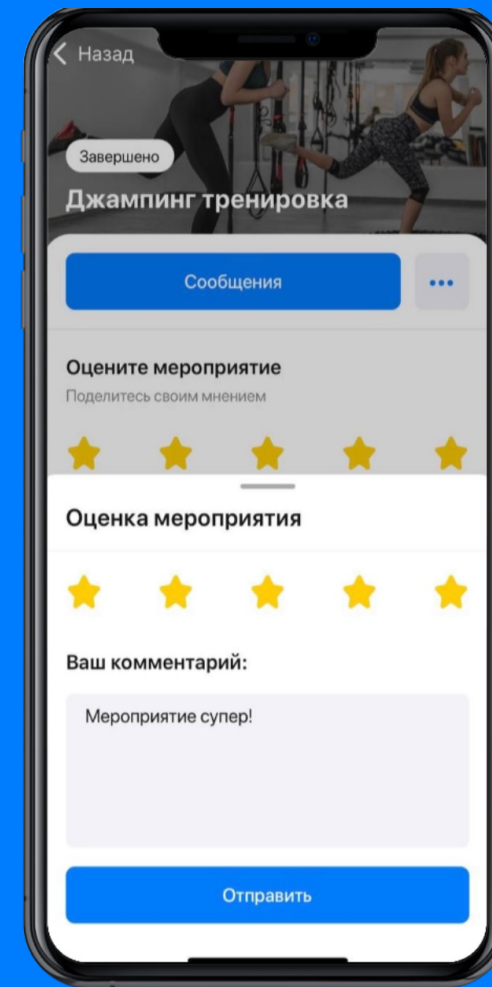
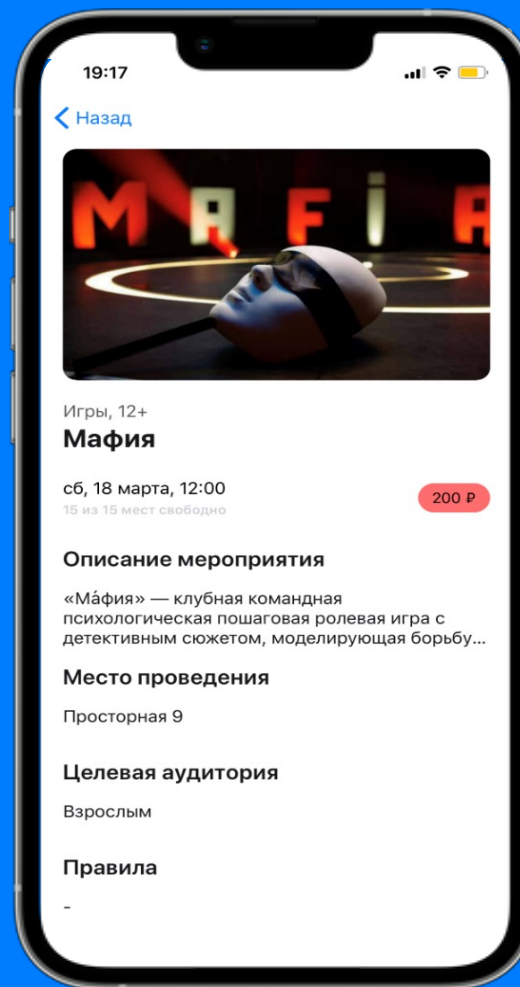


- Запись на разные мероприятия в ЖК
- Фильтр мероприятий по датам и другим критериям
- Оплата через приложение
- Возможность записать на мероприятие другого человека
- Просмотр как актуальных, так и прошлых мероприятий, в которых житель принимал участие
- Отмена заявки на участие
- Фильтрация по категориям: новости, опросы, общие собрания и другое
- Программа лояльности от партнеров Самолет
- Запись на мероприятие людей вне контура Самолета
- Жители могут оценить мероприятие по пятибалльной шкале



Сайт с фотоотчетами с мероприятий

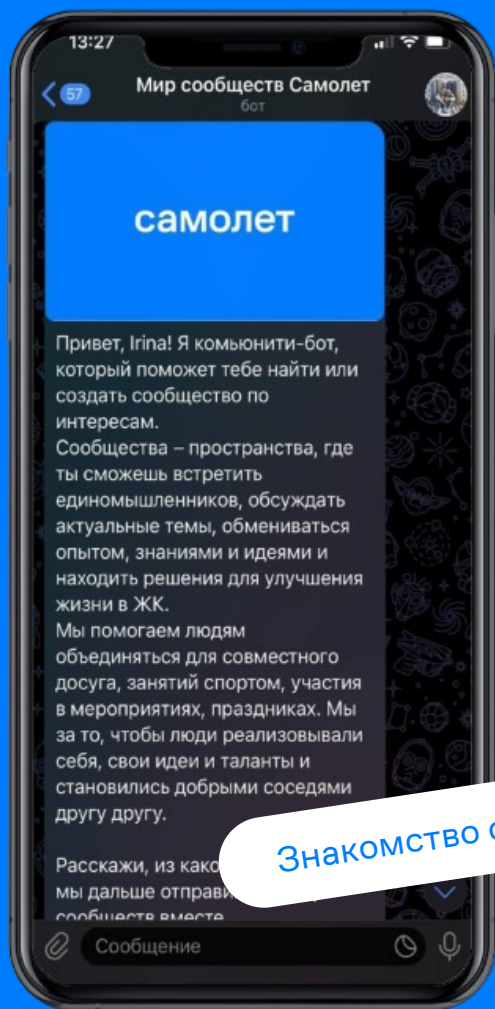
Сохраняем воспоминания о важных событиях и делимся ими с другими
Жители могут смотреть фотоотчеты и находить на них себя



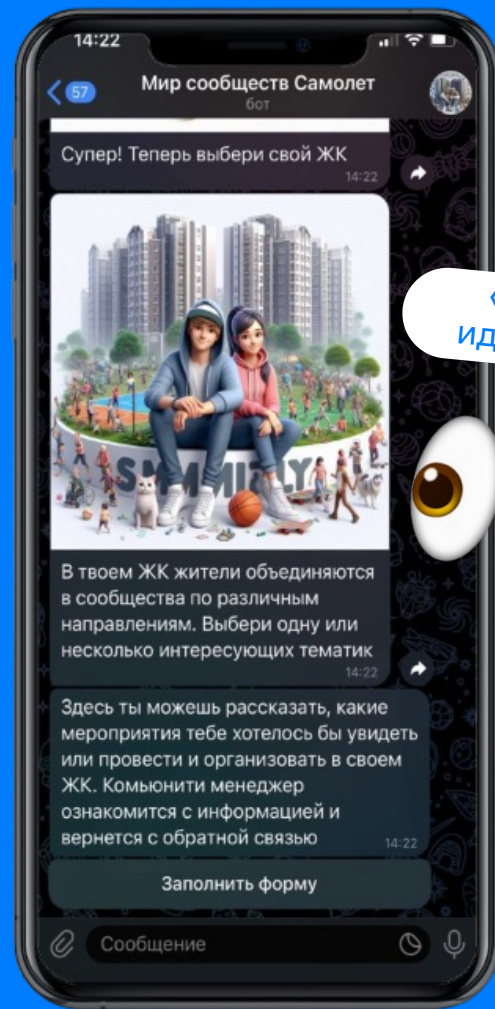
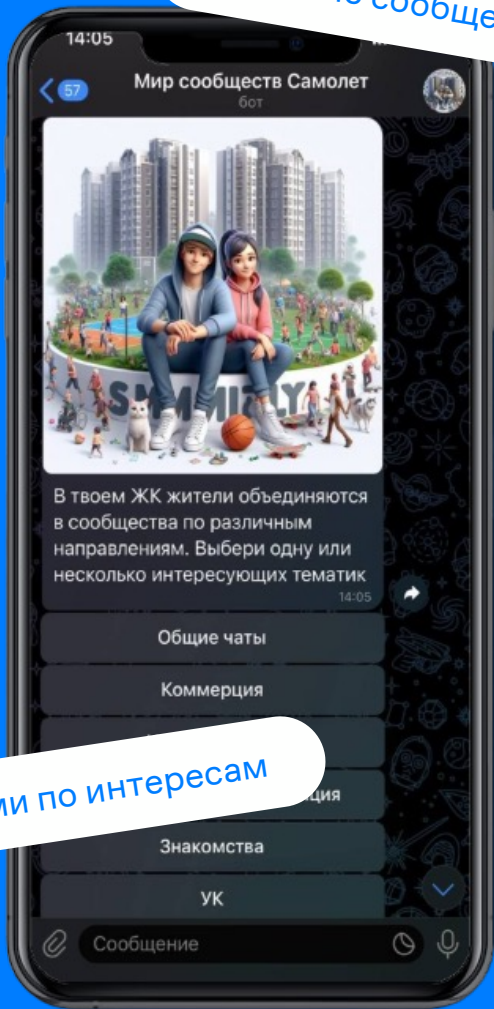
самолет
КОМЬЮНИТИ

Комьюнити-бот

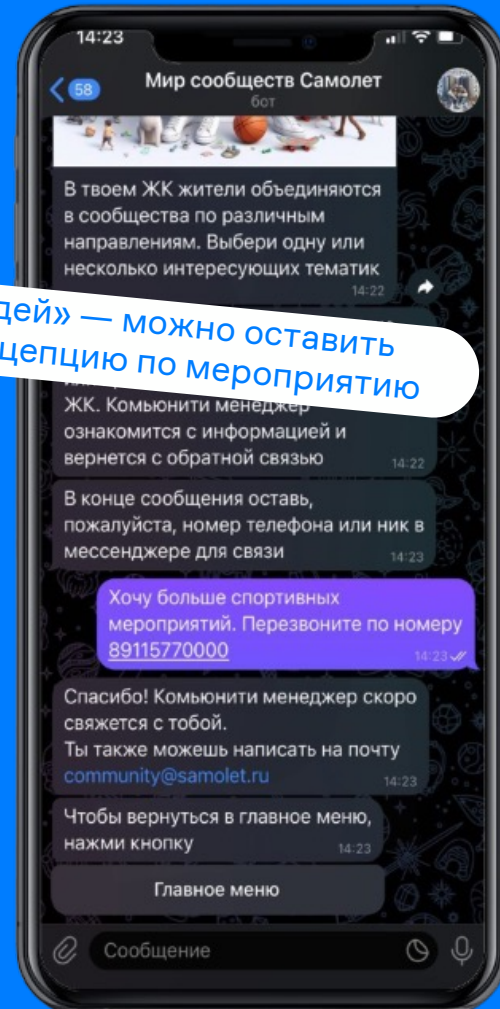
Создание сообщества



Знакомство с соседями по интересам



«Банк идей» — можно оставить идею/концепцию по мероприятию



самолет
КОМЬЮНИТИ

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 по работе комьюнити
- подробно отвечаем на вопросы жителей
- анонсы мероприятий жителей
- публикуем данные по NPS

#офис_на_связи



144

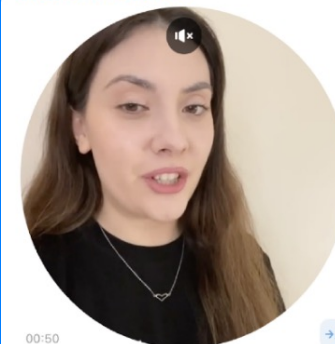
репоста



28 042

просмотров

Новости ЖК Алхимово 17.02.23



00:50

→A

#эко_логично



139

репостов



29 703

просмотров

Что можно сделать с ненужной бытовой техникой?

Сдать в пункт приема бытовых приборов или ламп

Передать в экопроект, которые борются за осознанное потребление

Обменять в магазине на скидку, если действует такая акция

Продать или отдать через объявления



#спецпроект



260

репостов



31 242

просмотров



самолет
КОМЬЮНИТИ

Community Building



Организуем мероприятия, направленные на укрепление связей между жителями района и развитие местных сообществ

Работаем с российскими и зарубежными экспертами в построении сообществ: Community University, РКМ, Gemeente Utrecht

Совместно с сообществами организуем пространства для активностей, работаем над проектами улучшения городской среды

Поддерживаем местные предприятия, предоставляя им доступ к необходимым ресурсам и услугам, а также оказывая помощь в развитии их бизнеса

Поддерживаем местные сообщества жителей системой грантов и финансированием идей



Community Building



Развиваем социальную сферу: оказываем помощь нуждающимся, поддерживаем образование и культуру

Проводим детские и семейные праздники, спортивные мероприятия со звездами спорта



Вводим традиции в наших ЖК: кинопоказы под открытым небом и театральные представления с благотворительными фондами

Открываем соседские ярмарки, национальные праздники и фестивали еды

Брендируем спортивный инвентарь, который можно получить бесплатно в каждом клиентском офисе



самолет
КОМЬЮНИТИ

ESG

Поддерживаем местные сообщества в реализации проектов и инициатив по улучшению качества жизни



Развиваем отдельный сбор отходов: автомобильные шины, одежда, пластик и алюминий, батарейки



Ухаживаем за животными в наших лесопарках, заботимся о питомцах жителей



Внедряем лучшие практики корпоративного управления, обеспечиваем прозрачность и открытость компании



Устанавливаем фандоматы и экобоксы — даем возможность жителям оплачивать любые услуги экобаллами

Работаем с благотворительными фондами: «Второе дыхание», «Спасибо», «Добрый город Петербург», «Старшие Братья Старшие Сестры», «Журавлики»



самолет
КОМЬЮНИТИ

Разработки всесторонней поддержки сообществ

Рейтинг доброжителя

Бонусная система для жителей Самолета, которая регулируется его социальной и общественной деятельностью. Жители могут зарабатывать бонусы за общественно-полезные дела и активности. Бонусы можно потратить на сервисы Самолета и партнеров

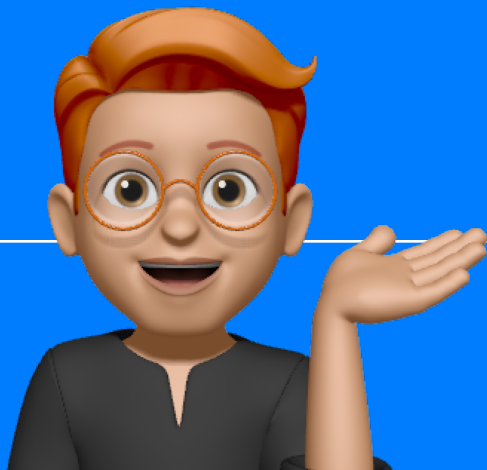
Система грантов

Проект направлен на развитие сообществ, состоит из грантовой и маркетинговой поддержки. Каждое сообщество может получить поддержку от Самолета для реализации своих проектов и идей



Единый портал сообществ и Единое сообщество амбассадоров Самолет

- Страницы сообществ на портале
- Личные профили участников и лидеров
- Чат-бот на основе ИИ, который помогает управлять сообществом
- Мерч сообщества
- Эксклюзивные мероприятия



Итоги работы направления Самолет-Комьюнити

Мы провели первые крупные фестивали Самолет, на которые пришло

9 660 жителей

4

масштабных фестивалей в МСК

8

фестивалей и мастер-классов в СПб

67 кинопоказов мы провели под открытым небом в 18 ЖК в двух городах

6 169

жителей посмотрели с нами 8040 часов киноленты

1 298

продали кинонаборов

2 586

жителей посетили и поучаствовали в 24 интерактивных и иммерсивных спектаклях от «Театра Села»

451

спортивная тренировка 5854 жителя пробежали 5 976 км — это как от Москвы до Чукотки

3 335

Жителей поиграли в 436 настольных игр за год

Пространства для сообществ

- 7 774 человека за прошлый год посетили СЦ в «Спутнике»
- 35 праздников жители провели в СЦ «Спутника»
- 18 помещений забронировали под новые соседские центры и коворкинги
- Разработали дизайн-проект первого коворкинга Самолета



CSI Добрососедство

76%

Москва

61%

Санкт-Петербург

Мероприятия

628

Количество

22 990

Участники

Сообщества

313

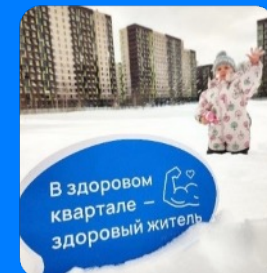
Количество

530 042

Участники

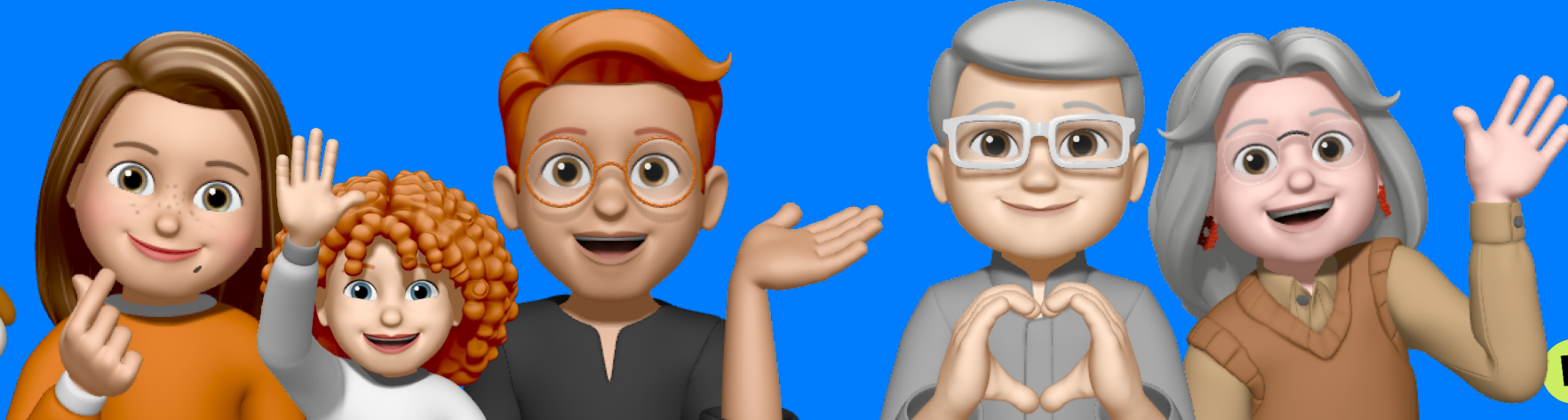
Вовлеченность

17%



**САМОЛЕТ
КОМЬЮНИТИ**

Спасибо за внимание!



самолет
КОМЬЮНИТИ