

---

## АДВЕКС. НЕДВИЖИМОСТЬ

Ч "не" маркетинга услуг.

И как с этим работать?

Анастасия Лебедева,  
директор Департамента маркетинга и рекламы



# *ОСОБЕННОСТИ УСЛУГИ*

*ВЛИЯЮЩИЕ НА ЕЕ МАРКЕТИНГОВУЮ  
СУДЬБУ:*

НЕМАТЕРИАЛЬНА / НЕОСЯЗАЕМА

НЕОТДЕЛИМА / НЕРАЗДЕЛИМА

НЕСОХРАНЯЕМА / СЕЮМИНУТНА

НЕПОСТОЯННА / ГЕТЕРОГЕННА



---

# НЕМАТЕРИАЛЬНОСТЬ

## НЕОСЯЗАЕМОСТЬ

**Проблема:** Услуга является действием или опытом. Невозможно: предоставить образец; продемонстрировать; Отсутствие не только патентной системы (как у товаров), но даже лицензирования.

**Решение:** Рекомендации и "лидеры мнений".  
Разработка осязаемых ориентиров, свидетельствующих о высоком уровне обслуживания: внешний вид помещения, оборудования, сотрудников, реклама торговой марки.

---



---



# *НЕОТДЕЛИМЫ*

Смотрю на риэлтора, вижу услугу

---



---

**Проблема:** Потребители участвуют в процессе предоставления услуг. Компанию, оказывающую услуги, представляет ее персонал: восприятие компании определяется отношением клиента к ее сотрудникам. Условия обслуживания - отличительная черта поставщика услуги.

**Решение:** Обучение персонала не только профессии, но и эффективному общению с клиентами. Соблюдение дресс-кода. Использование корп. СИМВОЛИКИ.

---

---



# *РАБОТАЕМ С ИМИДЖЕМ*

Помните, "встречают по одежке"

---



---

УСЛУГА НЕСОХРАНЯЕМА -  
СЕЮМИНУТНА.

СОВМЕЩЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВА  
СО СПРОСОМ

Неразрывность ее производства,  
распределения и потребления.  
Необходимость личного контакта  
между производителем услуг и  
клиентом.

---

---

# НЕПОСТОЯННА/ГЕТЕРОГЕННА



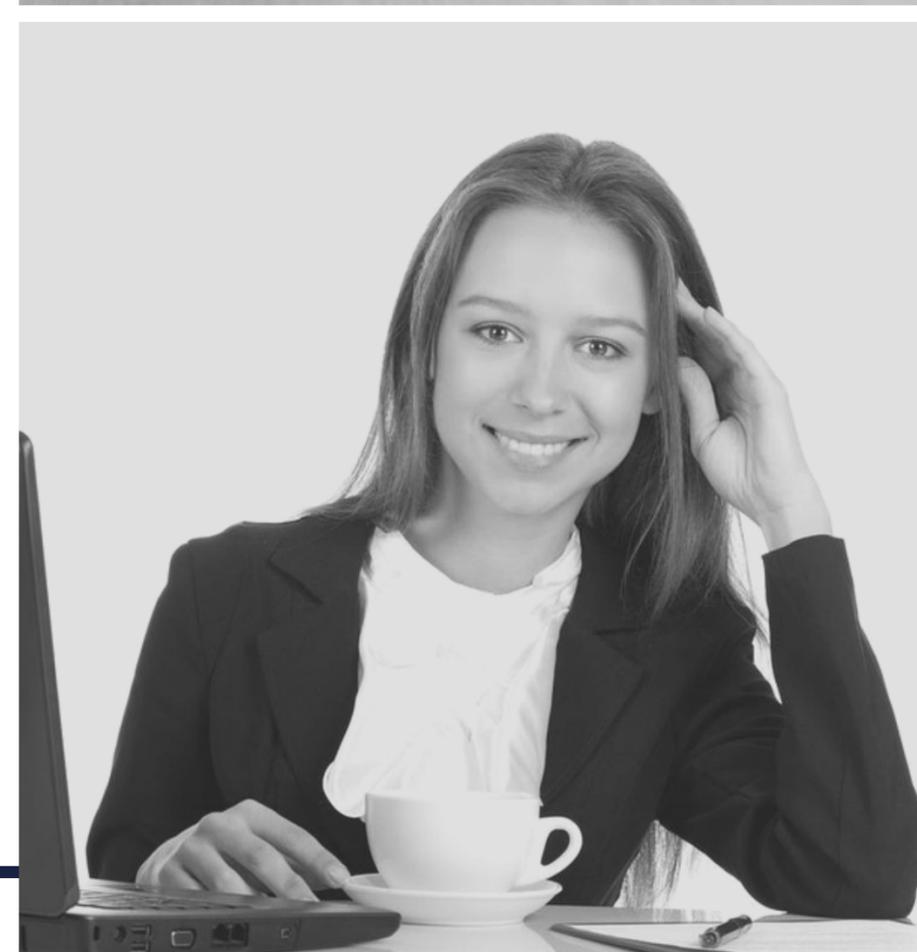
Гетерогенность услуг - высокая степень изменчивости их качества и содержания. Причина - в процессе производства и потребления услуг участвуют люди (производитель и потребитель) поведение и установки которых, обычно, непредсказуемы и не отличаются последовательностью. Качество производимых услуг в решающей степени зависит не только от стабильных факторов (квалификация и пр.), но и от изменяющихся факторов (настроение работника, характер его взаимоотношений с клиентом и пр.).

---

---

# *СПОСОБЫ УМЕНЬШЕНИЯ ГЕТЕРОГЕННОСТИ УСЛУГ*

1. Инвестиции в отбор, обучение и мотивацию персонала
2. Оптимизация сервиса  
(стандарты обслуживания)
3. Индивидуализация  
обслуживания.



---

*БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ*

*LEBEDEVA@ADVECS.COM*

[www.advecs.com](http://www.advecs.com)

