

Задание 1. Глубинные интервью для поиска новых источников дохода в крупном риэлторском агентстве Москвы и регионов.

Базовая задача клиента – найм жилья на долгий срок.

Для новых revenue streams нужно понять уже применяемый – чтобы как минимум не переизобретать велосипед (уже включенное в текущую монетизацию).

Для этого я проанализировал [топ 6 лидеров](#)¹ рейтинга риэлторских агентств Москвы на предмет позиционирования на рынке аренды жилой недвижимости на длительный срок. Для упрощения (ввиду сложности сбора репрезентативного опыта клиентов) позиционирование на их сайтах принято за чистую монету.

Агентство. Акцентируемая услуга выделена жирным +, или акц. особенность услуги прописана после названия	Предоставление выбора квартир и совместный показ с комиссионными при заключении договора (опционально - по своему образцу).	Гарантия на случай форс-мажоров, недействительности сделки, расторжения наймодателем без вины нанимателя – предложить новые квартиры	Правовой аудит прав наймодателя на сдачу квартиры в аренду.	Услуга поиска нанимате лей для арендатор ов.	Самостояте льный подбор вариантов по параметра м на сайте компании.
Инком-Недвижимость	+	+	-	+	-
Миэль быстро	+	+	+	+	-
АБ Риэлти нет инфы о найме, но можно спросить в чате.	+	-	-	-	-
БЕСТ-Недвижимость	+	-	-	-	-
Азбука жилья	+	-	-	+	+
Этаж	+	-	+, отдельная плата	+	-
Home Wey	+	?	?	?	?

Скрипт глубинного проблемного интервью.

Нацелен на наиболее полное раскрытие ценностей, проблем и оценок, испытываемых людьми в ходе поиска, выбора, и самой аренды квартир на длительный срок, а также на наиболее представленные на рынке или некоторые перспективные услуги/фичи, которые может реализовать крупное риэлтерское агентство. Проведено интервью с 6² респондентами, которые снимали на длительный срок квартиры в последние 3 года, среднее время интервью 39,5 минут (от 30 до 86), проведены в зуме с видеосвязью.

¹ С пропуском [ДОМОСТРОЙ-Недвижимость](#) в связи с недоступностью сайта, [ГлавМосСтрой-Недвижимость](#) в связи с не релевантным сайтом, [Арсенал Холдинг](#), [НДВ – Недвижимость](#), [Новое качество](#) и [Капитал Инвест](#) связи с отсутствием услуг по аренде.

² Из них есть супружеская пара, согласилась именно вдвоём, но они и выбирали и арендовали вместе.

Приветствие, благодарность, уведомление о записи. Уведомление о глупых вопросах (некоторые могут показаться риторическими, или схожими с прежними, но прошу все же ответить, т.к. они могут рассказать что-то именно из вашего опыта, ваших приоритетов).

1) Вопросы о пользовательском опыте.

1.1. Когда вы последний раз арендовали квартиру, опишите свой опыт? Сколько платили?

1.2. Какие характеристики квартиры и аренды для вас приоритетны, если бы вы поставили себе задачу выбрать квартиру для аренды сегодня?

1.3. Сколько разных квартир вы арендовали за последние 3 года? Сколько всего в месяцах вы жили на съёмных квартирах в последние 3 года? Сколько квартир посещали перед выбором варианта и арендой?

1.4. Чем вы более всего довольны и не довольны в процессах выбора, найма и проживания?

1.5. Какие обстоятельства стимулировали вас искать квартиру для съёма, почему снимали? Рассматривались ли альтернативы аренде, какие, почему предпочли аренду?

1.6. Какие основные риски для вас были в аренде, что вызывало наибольшие сомнения?

2). Вопросы по личной оценке / отношению.

2.1. Пользовались ли услугами (при аренде) агентств недвижимости, или они сами выходили на вас (ваша реакция)? *Месяц агентству.*

2.2. Что больше всего вас раздражало/внушало сомнение/показалось не выгодным при взаимодействии с агентствами? Представим идеальное для вас риэлтерское агентство – каким вы видите взаимодействие с ним, в процессе и результате?

2.3. Насколько сложным был выбор квартиры по нужным вам характеристикам? Если представить, что все объявления были бы по одной цене. Оцените сложность для вас по 10-балльной шкале.

2.4. Вам важно содержание договора? Какие пункты особенно важны? Что является необходимым и недопустимым в договоре?

2.5. Какие источники информации о вариантах аренды квартир вы использовали, почему их?

2.6. Какие эмоции, или случаи, вам запомнили в ходе закрытия потребности в аренде?

2.7. Для вас важно посещение квартиры лично, или поможет видеообзор, хотя бы для предварительного выбора? Что важно в нём? Оцените полезность видеообзора по 10балльной шкале.

2.8. Вы больше времени и усилий (включая умственные, эмоциональные ресурсы) тратили на поиск и сравнение вариантов квартир, или на коммуникацию по выбранным вариантам?

2.9. Вас посещала идея табличного сравнения вариантов по параметрам, как бывает в интернет-магазинах (наподобие опции «добавить к сравнению» несколько товаров, будь то ноутбуки, мультиварки или пылесосы)? Оцените полезность табличного сравнения по 10балльной шкале.

2.10. Опишите ваш опыт сравнения вариантов по отношению стоимости и качества? Было ли всегда очевидно, что лучше?

2.11. Насколько бы помогло вам в прошлом, если был бы сервис (внутри, например, досок объявлений с квартирами), в котором предварительно есть шаблон балльной оценки, который вы можете изменить – каждому параметру, включая цену, присваивается вес от 1 до 10, а внутри параметра в соответствии с его значением (есть/нет балкон, тип санузла, площадь жилая, наличие мебели, и т.д.) присваивается балл от 0 до 10, таким образом получается итоговая оценка качества квартиры, и по нему, или по нему, делёному на цену, можно отфильтровать варианты, увидев вверху лучшие? Оцените полезность балльной оценки по 10балльной шкале.

3) Заключительные вопросы.

3.1. Если по каким-то причинам нельзя будет снимать квартиры на длительный срок, а вам это будет нужно, насколько это вас расстроит, по 10балльной шкале? Какими альтернативами вы сможете воспользоваться? Какие неудобства, расходы, повлечёт отсутствие самого варианта длительной аренды квартиры?

3.2. Прошу посмотреть на список особенностей или опций при аренде квартиры, и ранжировать их. Данные – в папке (см. ссылка далее), в таблице «Ответы в интервью», листы со 2 по 6й.

3.3. Что вас простимулирует работать с агентством? Что точно оттолкнёт?

3.4. Что я не спросил, но вы можете ещё рассказать, на тему вашего опыта и ваших потребностей в аренде квартир?

Внимание!

Данный файл не является полным с точки зрения условий конкурса, но он является полным³ с точки зрения дополнительных файлов, находящихся в этой [папке](#).

Там находятся:

1. Интервью – ролики, в отдельном архиве (пароль: arenda42).

2. Карта процесса найма жилья.

3. Таблица «Ответы в интервью.xlsx».

4. Анализ проведённых интервью, с указанием а) классифицированы и перечислены сами проблемы б) в них указаны самые не очевидные для меня в) предложены новые опции / услуги. Оценена их востребованность и предложены меры для более точной оценки.

5. Ответ на главный вопрос продукта, P&L и всего такого.⁴

Сейчас для меня очевидно, что после нескольких проблемных интервью ещё нельзя запускать новые (под)продукты, - но они дают базовую информацию «где и как копать», нужны далее решенческие интервью (хотя бы на основе скетч-MVP).

³ Честность — лучшая политика, по словам Мигеля де Сервантеса. Я элементарно не успеваю перед полуночью закончить задание (хотя интервью уже проведены). Что ж, почему бы не использовать хоть какой-то вариант, вместо явно недостаточного для зачёта? Считайте, что я поступил, как Агент Джей из «Людей в чёрном», подтащивший к себе стул для заполнения анкеты. «Так удобнее». 😊

P.S. Да, если перечисленных файлов ещё нет – зайдите позже. ☞

⁴ Шутка. Но если знаете такой – открывайте свой курс.