КАК ПРОДАВАТЬ КВАРТИРУ В 2026

И ПРИ ЧЁМ ТУТ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ?

Максим Сергеев

Эксперт в маркетинге и продажах недвижимости

Максим Сергеев



Эксперт в маркетинге и продажах недвижимости

Экс-CMO девелопера «Разум»

Брусника · Самолёт · Сделка.РФ

Автор Telegram-канала «Ритмика фасада»

@realty_ads

Зачем исследовать покупателя с ИИ?

01

Понять мотивы

Что запускает покупку
и что мешает решиться

02

Получить гипотезы

Для продукта, рекламы
и коммуникаций

03

Сэкономить время

На обработке интервью
и систематизации

ИИ у застройщиков: привычные задачи

Изображения

Визуальные концепции, креативы

Документы

Поиск, сводки, сравнение текстов

Звонки и встречи

Расшифровка, анализ диалогов

А если исследовать мотивы покупателей?

Job Stories, барьеры и гипотезы — следующий сценарий.

Чего хотят маркетологи?

01

Отстроиться от конкурентов

02

Тратить меньше

03

Получать больше

Как лучше понять покупателя?

Фокус-группы

Обсуждение мотивов и барьеров

Customer Journey Map

Путь клиента и точки контакта

Jobs to Be Done

Задачи, ради которых покупают

Jobs to Be Done

Какие задачи человек хочет решить, покупая квартиру?

Метод помогает связывать потребности клиентов с продуктом, рекламой и коммуникациями.

JTBD: сильные и слабые стороны

ПЛЮСЫ

Фокус на реальной потребности

Объяснение поведения

Применимость к разным продуктам

ОГРАНИЧЕНИЯ

Сложно выявлять задачи

Трудоёмкий процесс

Субъективность интерпретаций

Трудности внедрения

Секретный метод «по наитию»

«Мне кажется, наш клиент — молодые семьи!»

«Нет, наверняка это инвесторы...»

«А у нас вчера пенсионер квартиру купил!»

Быстро и бесплатно. Но результаты трудно объяснить.

4 компонента JTBD

1

Контекст

Родился ребёнок

2

Результат

Нужна квартира больше

3

Выгода

Комфорт семьи

4

Решение

Выбор подходящего ЖК

Как формулировать работу клиента

КОГДА

У меня появился ребёнок

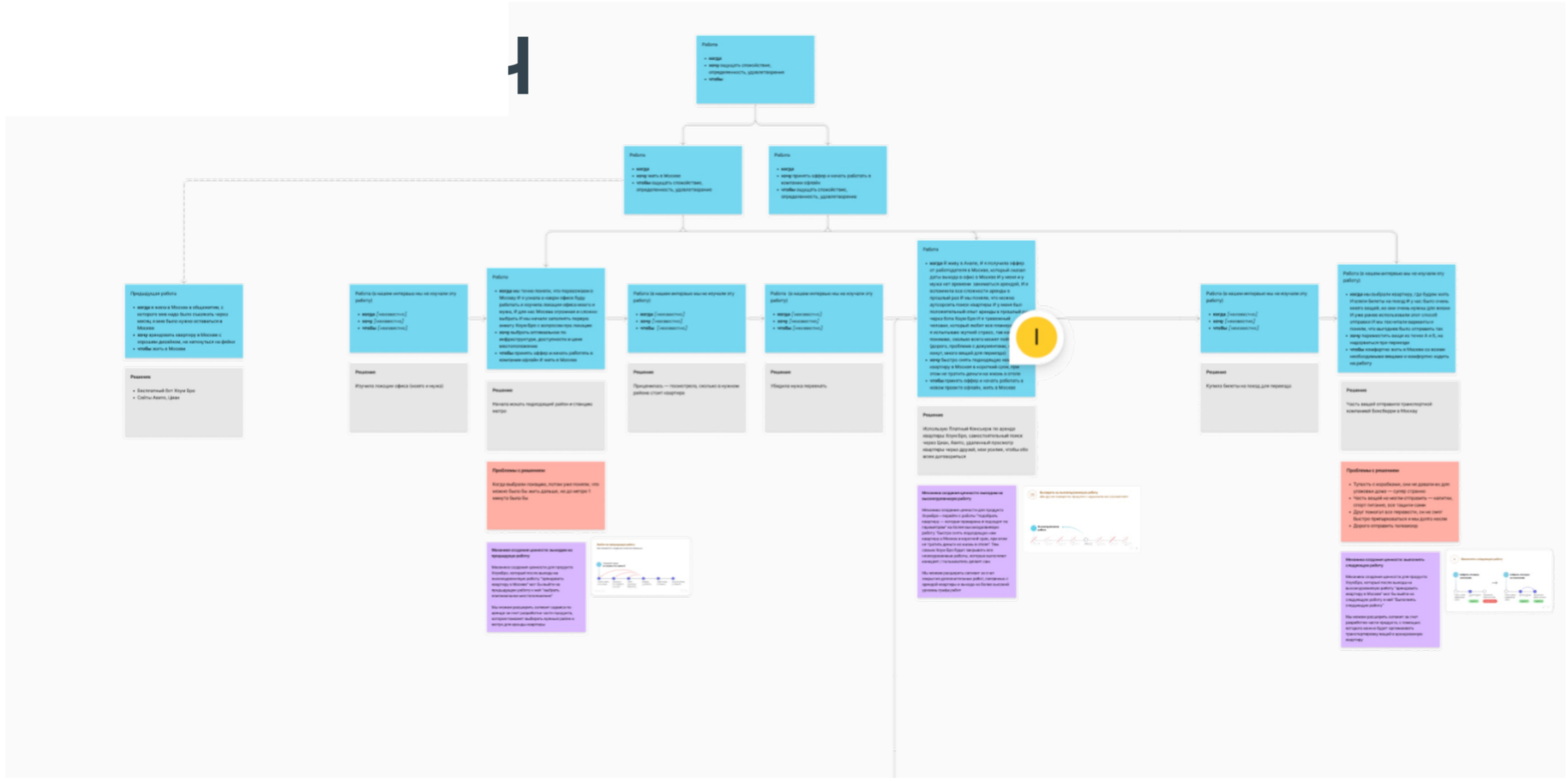
ХОЧУ

Переехать в более просторное жильё

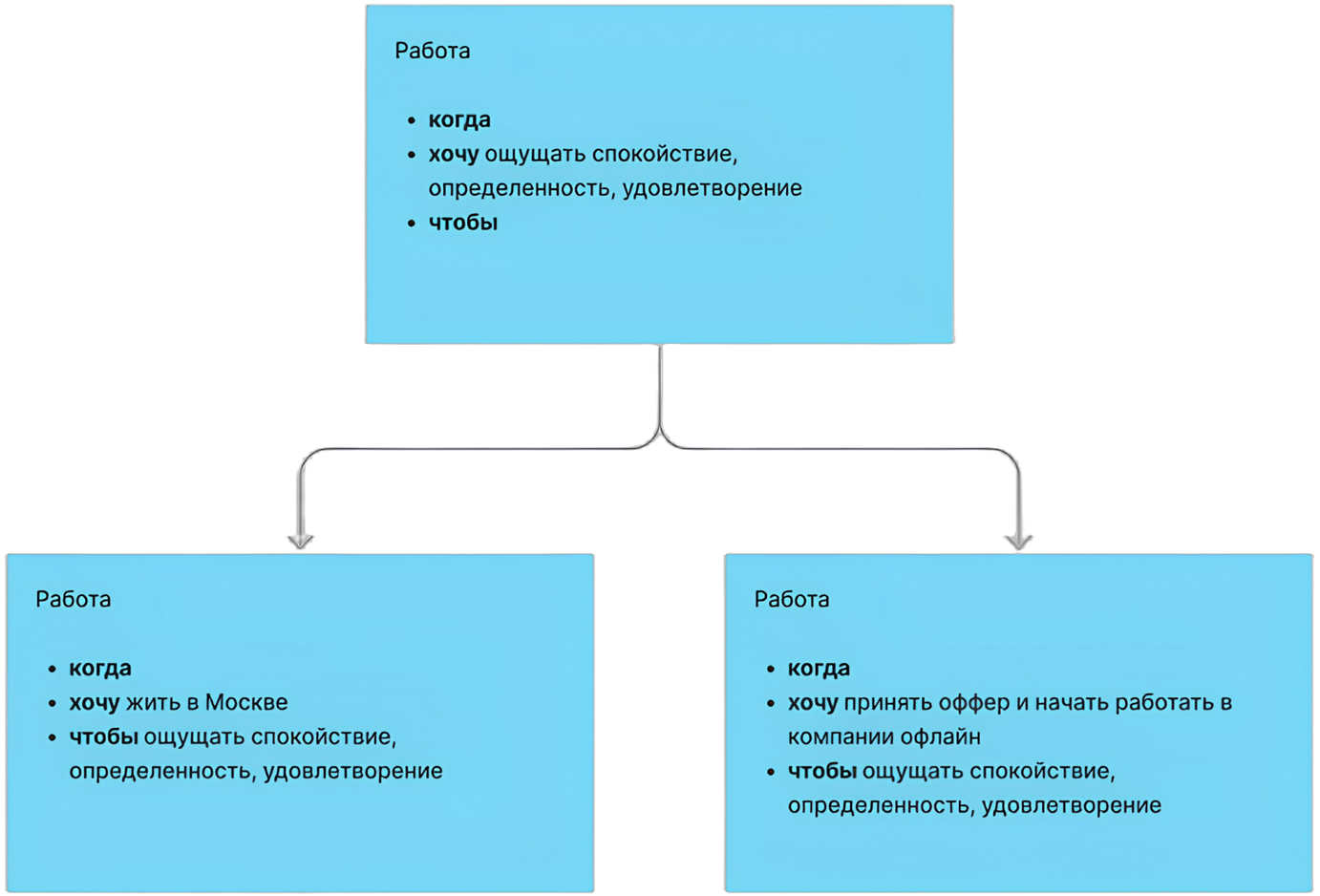
ЧТОБЫ

Создать комфортные условия для семьи

Пример дерева задач


Работа
Работа
Работа

Фрагмент дерева задач



Как проводят JTBD-исследование

01

Гипотезы и фокус анализа

02

Глубинные интервью

03

Граф работ и сегменты

04

Решения для продукта и маркетинга

Сколько времени занимает JTBD?

до 3 месяцев

до 60 мин

одно интервью

до 30

интервью

2 человека

проводят исследование

Это долго.

А можно быстрее?

Можно.
Подключаем ИИ.

Вариант 1. ИИ как ассистент

Исследование проводят люди. ChatGPT помогает с рутинными этапами.

01

Подготовка анкет

02

Транскрибация

03

Обработка материалов

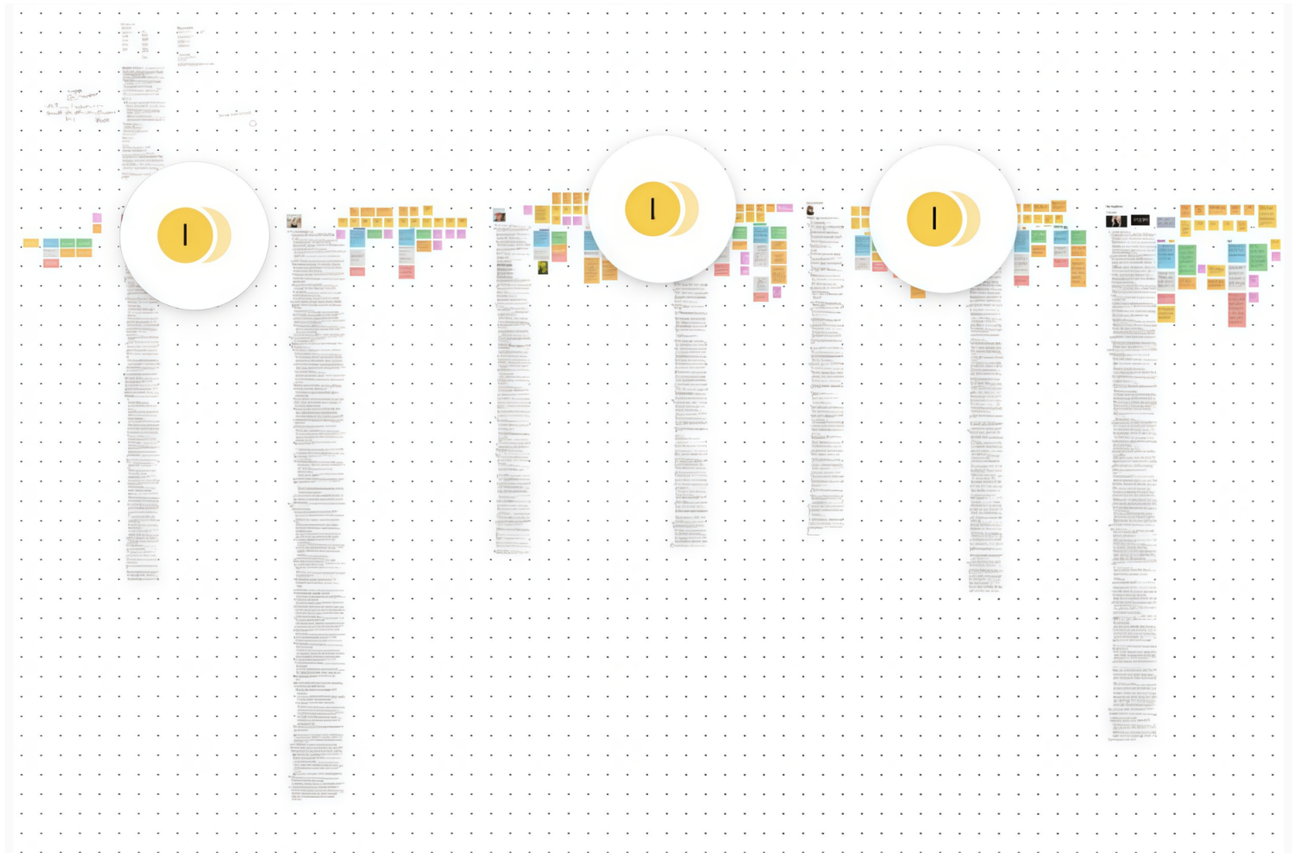
Вариант 1: экономия времени

До 2 месяцев

Подготовка: 2–3 дня · Обработка: 2–3 дня · Job Stories: до недели

Интервью остаются: до 30 бесед по 60 минут.

Так выглядит рабочая доска



Вариант 2.

ChatGPT строит дерево задач

Но есть нюансы

01

Задать правильную роль

02

Составить точный промпт

03

Следовать методике

04

Понимать границы результата

Пример промпта: роль и контекст

Ты — родитель ребёнка до 7 лет. Ты живёшь в неудобной или съёмной квартире. Тебе нужно решить, покупать новую квартиру или нет.

Пример промпта: задание

Опиши путь принятия решения — от первого сигнала до жизни в новой квартире.

Разбей путь на последовательные работы (jobs) в логике Advanced JTBD.

Что просим указать для каждой работы

01	**Название работы**
02	**Триггер**
03	**Критерии успеха**
04	**Барьеры и сомнения**
05	**Последствия неудачного решения**

Пример результата: осознать проблему

Триггер

Ребёнку мало места, неудобно добираться до садика.

Барьер

Привычка к текущему жилью и страх перемен.

Пример результата: решиться на покупку

Триггеры

Разговор с друзьями, изменение аренды, поиск альтернатив.

Барьеры

Страх кредита, неуверенность в доходах, нехватка накоплений.

Пример результата: требования к ЖК

Район · площадь · планировка · инфраструктура

Риск: ожидания членов семьи могут не совпадать.

Что помогает при работе с ИИ

Конкретизировать

Не ограничиваться общей ролью

Критиковать ответ

Проверять другой ролью или подходом

Выбирать глубину

Результат соразмерен задаче

Вариант 2: до недели

0 **реальных интервью**

Подготовка — 1 день; обработка — 1 день; группировка — 1 день.

Это синтетические гипотезы, а не доказанное знание о покупателях.

Вариант 3.

Сторителлинг через ChatGPT

Как устроен процесс

01

Эмуляция интервью

02

Анализ рассказа

03

Дерево работ

04

Выводы и гипотезы

Два промпта: интервью и Job Stories

01 Эмуляция интервью

«Представь покупателя квартиры:
у семьи ребёнок 5 лет.
Опиши путь принятия решения:
триггеры, сомнения, критерии.
Отвечай от первого лица».

02 Извлечение работ

«Вот текст модельного интервью.
Выдели работы клиента
в формате «когда / хочу / чтобы».
Для каждой укажи фразу,
на которой основан вывод».

Синтетическое интервью даёт гипотезы — не подтверждённые данные о покупателях.

Сначала создаём историю покупателя

Смоделируй рассказ человека, купившего квартиру по семейной ипотеке. Опиши, как он принимал решение, с кем советовался и что вызывало сомнения.

Это модель клиента, а не интервью с ним

ИИ может создавать правдоподобные мотивы, которых не было у реальных покупателей.

Такой материал годится для гипотез и подготовки исследований. Его нельзя выдавать за результаты настоящих интервью.

Затем извлекаем Jobs to Be Done

КОГДА

Контекст, жизненная ситуация

ХОЧУ

Мотивация, стремление

ЧТОБЫ

Желаемый результат

Пример синтетической Job Story

КОГДА арендодатель повышает плату

ХОЧУ перестать платить за чужое жильё

ЧТОБЫ направлять деньги на свою квартиру

Зачем здесь сторителлинг?

Модель сначала генерирует историю, а затем извлекает из неё работы.

Это позволяет увидеть варианты последовательности решений, но не подтверждает, что так ведут себя реальные клиенты.

Какие модели использовать

Лучшие ИИ-модели для генерации историй

МЕСТО	МОДЕЛЬ	БАЛЛ
01	Claude Fable 5.1 (high)	3,756
02	Claude Opus 5 (xhigh)	3,730
03	Claude Opus 5.5 (high)	3,715
04	GPT-6 Astra (high)	3,443
05	Claude Opus 5 (high)	3,372
06	GLM-5.3 (max)	3,028

Источник: Lech Mazur · LLM Creative Story-Writing Benchmark

Кейс: от интервью к гипотезе

01

Речь покупателя

Обезличенная расшифровка

02

Что выделил ИИ

Job Stories и барьеры

03

Что проверяем

Гипотеза для маркетинга

Три подхода: скорость и результат

01	**Реальные интервью**	**80–100 ч.**	Решения, сегментация
02	**Генерация JTBD-графа**	**2–4 ч.**	Идеи, воркшоп
03	**AI-эмуляция интервью**	**17–22 ч.**	Гипотезы, подготовка

Заменит ли ИИ живые кастдевы?

Реальное интервью

Настоящий клиентский язык.

Неожиданный контекст.

ИИ-симуляция

Синтетическая история.

Зависимость от промпта.

Симуляция быстрее и дешевле, но не заменяет проверку гипотез.

Где помогает каждый формат?

Реальные интервью

Когда нужно решение по продукту или сегментации

AI-истории

Когда нужно быстро подготовить гипотезы

Генерация графов

Когда нужен первичный список возможных работ

Как использовать результаты JTBD

Аудитория

Таргетинг и сегментация

Продукт

Упаковка и развитие

Реклама

Креативы и сообщения

И ещё три применения

Коммуникации

Скрипты, email и чат-боты

Предложения

Офферы и акции

Проверка

Соответствие продукта потребностям

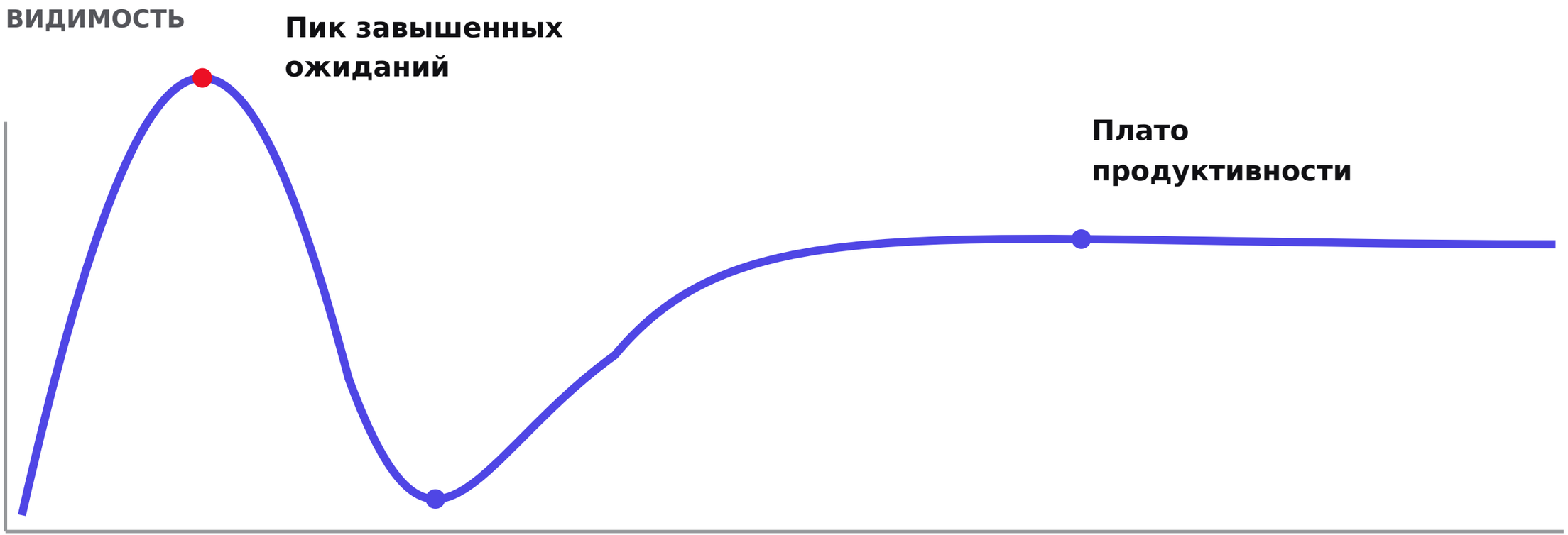
Скорость не равна достоверности

Реальные интервью дают фактуру.

ИИ помогает быстрее формулировать гипотезы.

Проверять гипотезы всё равно нужно на людях.

ИИ — всё только начинается



СПАСИБО!

Максим Сергеев

Эксперт в маркетинге
и продажах недвижимости

Telegram-канал

«Ритмика фасада»

@realty_ads