



## Нотариальные услуги

### О ЗАКАЗЧИКЕ

Нотариусы – достаточно закрытое профессиональное сообщество, в Москве их не более 700. На Яндекс или Google картах сложно найти нотариальную контору, оценка работы которой была бы пять баллов. В основном люди жалуются на очереди, бумажную волокиту, хамское отношение, неудобный график работы. Большинство нотариусов не принимают банковские карты, возможна оплата только наличными.

Чаще всего клиенты обращаются за нотариальными услугами, когда нужно оформить доверенность, заверить перевод, несколько реже в связи с вопросами завещания. Тем временем посещение нотариуса также обязательно, как и профилактическое посещение врача. Ведь наша недвижимость – один из самых дорогих материальных активов в жизни каждого, а о том, как ее обезопасить от мошенников

люди не задумываются. К тому же, помимо оформления прав собственности, нотариусы уполномочены заверять доказательства в интернете, что сегодня является актуальной проблемой.

### ЗАДАЧИ NODE PR:

- Проанализировать возможные пути продвижения нотариальных услуг, учитывая специфику Кодекса этики нотариусов, запрещающих прямую рекламу своих контор
- Определить уровень правовой грамотности населения, найти способы его повышения
- Популяризировать профессию нотариуса в обществе

### МЕТОДЫ РЕАЛИЗАЦИИ

- Был проведен контент-анализ отзывов посетителей столичных нотариальных контор за последний

год, составлена иерархия проблем, отталкивающих людей от повторных обращений к нотариусу

- С помощью глубинных интервью среди нотариусов и их помощников удалось определить причины низкой клиентоориентированности в профессиональном сообществе (ограниченное количество профессионалов, клиенты приходят, потому что вынуждены, а не потому, что видят в этом пользу для себя).
- Повышение правовой грамотности населения за счет проведения опросов в социальных сетях.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Прежде всего, был проведен контент-анализ сайтов с отзывами о работе столичных нотариальных контор, также **был проведен аудит тем по тегам #нотариус #нотариусмосква**. Был установлен ряд проблем, который вызывал у потенциальных клиентов отторжение, например, большинство отмечали, что нотариальные конторы не лучше любых других государственных учреждений, где можно провести **«день в очереди и ничего не решить»**. Кроме того, многих возмущало то, что во время визита в нотариальную контору они имели дело **с «безграмотными помощниками нотариусов», а не самим нотариусом, в их документах часто делали ошибки, а смысл оказанных услуг никто не объяснял**.

Глубинные интервью с представителями нотариата позволили понять, что есть большое количество возмущений от клиентов. Большинство опрошенных нотариусов отказывалось признавать, что дело в них самих, а не клиентах, например, многие нотариусы не работают в выходные дни и в будни после 19:00, а это наиболее востребованное время среди людей, которые заинтересованы в получении

NODE PR

нотариальных услуг не из-за вынужденных обстоятельств, а в профилактических целях.

Говоря о популяризации правовой грамотности, Корпоративный кодекс этики данной профессии не предполагает продвижение услуг определенных контор, то есть прямая и таргетированная реклама в социальных сетях, где находятся сегодня потенциальные клиенты, невозможна. В связи с этим **решено было завести просветительский блог с бесплатными консультациями, привлекать потенциальных клиентов за счет рассказов о насущных проблемах, которые нотариус мог бы предотвратить, например, раздел имущества**.



## ИТОГИ РАБОТЫ

- Увеличилось количество обращений в контору нотариуса на **18%**
- Из **18% новых клиентов – 90%** приходят не из-за «вынужденной нужды», а в профилактических целях
- **Повысилась лояльность СМИ, стали поступать запросы на комментарии по ТВ и в газетах**