

## Мотивы потребителей

Услуга	Потребитель	Момент возникновения потребности	Матрица мотивов
Оценка машины после ДТП	Владельцы автотранспорта, попавшие в ДТП и нелояльно относящиеся к страховой компании	Момент возникновения ДТП;  Получение отчета в страховой компании	Получить адекватную независимую оценку повреждения;  Подать в суд на страховую компанию;  Избежать финансовых потерь
Оценка квартиры (жилая недвижимость)	Те, кто получил ущерб от соседей;  Те, кто собирается продать или купить квартиру	Момент обнаружения ущерба;  Процесс покупки или продажи, подготовка к сделке	Получить адекватную оценку Иметь основание получения денег;  Восстановить повреждения без дополнительных трат;  Получить адекватную оценку;  Получить основание на получение денег от банка;  Совершить сделку купли или продажи

### Что важно для всех групп потребителей:

- Наличие отзывов и рекомендаций
- Цена
- Наличие профессиональных свидетельств и сертификатов
- Сроки оценки
- История компании: давно ли на рынке, количество сделок, наличие филиалов и т. д.

## Как потребители выбирают услугу

### Сценарий 1:

- Попал в аварию
- Заранее понимает, что страховая насчитает меньше, при условии, что визуально повреждение оценивается выше 15 000 рублей (для Санкт-Петербурга, в Москве ситуация вероятно такая же).
- Ищет запрос «Независимая оценка» в поисковой системе (Яндекс или Гугл)
- Выбирает из первых трех
- Обращает внимание на сроки и цену
- Созванивается с оценщиком

**Примечание:** оценка у многих может растянуться до 12 дней, что часто пугает, поэтому выбирают наиболее оперативных.

### Сценарий 2:

- Попал в аварию
- Обратился в страховую
- Не доволен оценкой
- Начал поиск независимых оценщиков в спокойной ситуации дома
- Обращает внимание на гарантии и успешные дела компании

### Сценарий 3:

- Попал в аварию
- Ищет в Яндексе клубы автолюбителей, форумы, чтобы найти сценарий решения вопроса
- Попадает на рекомендации адвоката
- Адвокат подробно рассказывает о формате решения ситуации, и берет на себя все вопросы, связанные с оценкой (партнеры и т. д.)
- При этом клиент не получает оценку, не вносит предоплаты, а платит по факту одобрения суммы в суде