

长享瑞月报

这篇文章主要阐述了三家公司（Vi, Arrow Senior Living and The Ridge Senior Living）如何运用各种创新的营销策略。不论是选择创新的社交媒体推广模式还是依旧经典的“老派”策略，在疫情还未完全消退的情况下，创新的营销策略体现了其优势的一面，不但吸引了更多的潜在用户，还为养老院带来了更高的销售业绩。

Instagram策略与老派战术：市场升温，养老机构如何赢取潜在客户

随着Covid-19疫苗接种率稳步上升，潜在客户回归市场及入住率回升，养老行业似乎距离疫情隧道尽头的光芒越来越近。

但这并不意味着养老院运营商可以安于现状，看着入住者自主涌入。在经历了漫长而艰难的几个月，且对线下聚会的长期限制之后，大部分行业都处于租赁阶段，运营商不得不在如何吸引潜在客户以及如何在市场上脱颖而出方面不断创新。

三家运营商 —— Vi、Arrow Senior Living和The Ridge Senior Living —— 在第一时间感知到了这一挑战。

虽然这三家公司在最近几周都看到了潜在客户、新迁入者和入住率的上升，但他们把这部分归功于那些创新且具有前瞻性的营销策略，如建立社区的“微型花园”以创造Instagram上的“快闪”；利用新的方式通过远程视频会议吸引潜在客户；或缩小现场活动的规模，用邮寄和赠品重新启动“老派”活动。

例如，Arrow Senior Living公司销售副总裁Cassie Tweten称，该公司去年致力于培养和深化与潜在客户的关系。现在，随着这个行业的需求开始逐渐上升，这家总部位于圣路易斯的公司开始收获回报。

在SHN商业记者Chuck Sudo主持的关于挖掘和发展潜在客户的Argentum网络研讨会上，Tweten说：“当所有人都隐而不发时，我们在深耕细作，不断创新，大胆尝试。”

实施更有创意的营销策略使这三家公司在今年都受益颇多。例如，The Ridge Senior Living在4月份创造了有史以来最好的销售业绩；Arrow公司的迁入率是其目前迁出率的两倍；Vi公司4月份的销售额比预期高出40%。

变得广为人知

2020年，当疫情袭来，新客户的增长速度放缓时，Arrow公司的销售人员深入挖掘他们现有的客户，不停打电话，并努力通过网络和社交媒体与潜在客户建立联系。

Tweten说：“人们待在家里，也不推荐任何人。因此，我们投入了大量精力以让我们的潜在客户和他们的家人感到高兴。”

Tweten表示，这引导了一些与潜在客户联系的创造性实践。例如，Arrow公司的员工在社区前的草坪上创建了“微型花园”，由“你能想象到的每一个小摆设”组成。

Tweten说：“我们开始使用Instagram，你可以拍下我们的照片并发布到网上，它创造了一个路过及参观我们的理由。”

Arrow公司还在网上发布和更新视频。为了让整个投资组合可以参与活动，该公司为其管理的29座大楼创建了一个虚拟日历。

Tweten说：“这使我们的潜在客户能够体验我们的养老院……因为他们不需要和我们一起吃午饭，他们可以私下参与活动，了解居民是如何生活的，并真实地看到他们的表情，同时还能让那些住在其他国家或地方的居民子女们了解我们。”

Tweten表示，这些做法，再加上透明的沟通政策，有助于让潜在客户放心——向他们表明我们在用心照顾他们所爱之人。

另一方面，Vi公司的销售和营销副总裁David Egeland表示，该公司采用了“老派路子”，重现了上世纪90年代和本世纪初的一些营销做法。这帮助这家总部位于芝加哥的运营商吸引了新客户，并在2021年保持了约90%的入住率。

Egeland在网络研讨会上说：“我们做了很多网络营销和传统广告，但进入（2020年）第四季度，潜在客户市场仍然疲软，所以我们开始运用一些老派做法。”

例如，该公司向其整个养老院投资组合的潜在客户发送了预先填写好的商业回复卡（BRCs）。Vi还开始征集推荐人，向那些能够推荐足够多朋友的居民提供杏仁饼干或其他点心。

Egeland说：“这不是什么特别吸引人的事情，但确实很有效，我们从中获得了大量的推荐。”

为有助于运营商推动网络流量和吸引潜在客户，Vi在去年8月推出了一个新网站。该公司的销售人员在疫情的淡季整理了其潜在客户库，Arrow和The Ridge Senior Living也同样如此。

据销售和营销副总裁Marti DiTaranto称，The Ridge Senior Living（在犹他州和科罗拉多州拥有三个社区）在疫情期间没有停止和减缓其营销力度，但他们改变了所传递的信息内容。

就像其他一些养老院运营商所做的那样，The Ridge Senior Living分享的信息从强调其社区的高端性转向以安全和卫生为中心。该公司还与GlynnDevins合作制定了营销策略。

DiTaranto说：“例如，在我们所有的社区，我们安装了一个空气过滤系统，它可以定期清除Covid-19病毒、流感病毒和过敏原。这为我们带来了回报。”

Vi、Arrow和The Ridge Senior Living没有采用的一个策略是优惠月租金。Vi很少使用它们，通常是在必要时优惠新迁入的居民；Arrow认为它们是工具箱中很少使用的工具；而The Ridge Senior Living则回避使用。

DiTaranto说：“如果你的价格有竞争力，且有一个好的产品，就没有理由在租金上做出让步——当镇里其他人都在降价时，这对销售团队来说真的很艰难。这真的需要你能够与前来的潜在客户进行对话，让他们了解我们不降低租金的原因。”

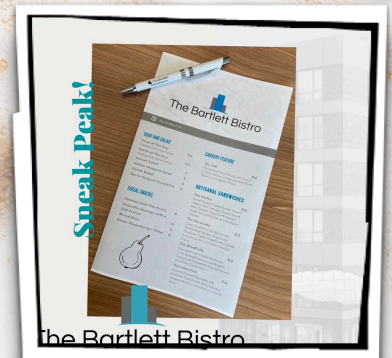
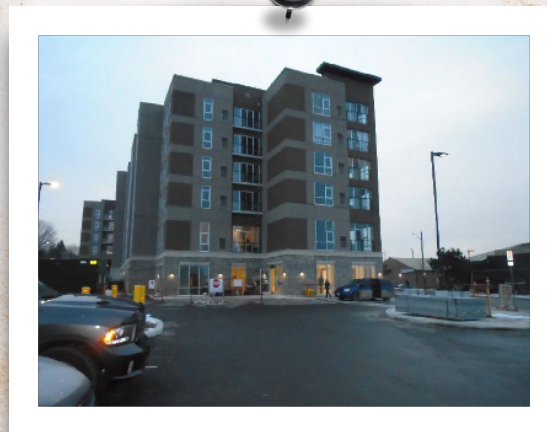
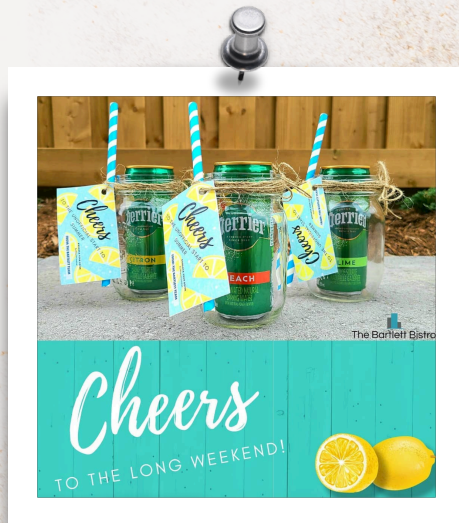
原文链接：

<https://seniorhousingnews.com/2021/05/06/instagram-moments-and-old-school-tactics-how-senior-living-providers-are-winning-leads-as-market-heats-up/>

长享瑞巴特莱特老年公寓

巴特莱特是一座拥有 129 个单元的公寓楼，专为活力老人而设计，位于安大略省奥沙瓦的邦德街 550 号。它代表了传统养老住房的经济实惠的替代方案，允许老年人通过礼宾服务，在普通公寓楼内独立生活，同时为老年人及其家人在短时间内根据需要提供照顾。以下是本项目进展快报：

- Certificate of substantial performance 已于2021年3月19日由独立项目经理颁发。
- 餐厅开业的准备工作正在进行中，菜单也已经最终定稿。
- 屋顶上的排水管道已经安装完成。
- 尽管在疫情期间，市场营销困难重重，但销售部门依然持续积极展开工作。销售团队将继续加大电子营销力度，更好地与潜在租户建立联系。
- 在复活节，巴特莱特的居民们聚集在一起，为复活节食品募捐，回馈社区。他们将募捐的易存食物捐赠给Durham地区需要帮助的人。巴特莱特捐赠了共计111磅的食物，相当于93顿餐食。
- 在家庭日和情人节，前台服务团队（concierge team）自制的美味点心使租户尤感暖心，惊喜不已。我们希望用这些传播爱的方式来让我们的租户得到更多的幸福。



长享瑞养老地产投资公司是一家专注于养老地产市场的私人房地产投资公司。作为 Suske 资本与朗达资本强强联合的产物，长享瑞团队在房地产以及养老地产开发行业积累了总计超过 55 年的专长和经验，达成的交易总量超过 50 亿加元。

如果您想了解更多有关长享瑞公司及项目的信息，欢迎访问我们的网站：www.chanceryseniors.com