

AUTORSKI SYSTEM SPRZEDAŻY MIESZKAŃ DOSTĘPNYCH

Klucz do sukcesu

Autorski System Sprzedaży Mieszkań Dostępnych został zgłoszony do Konkursu „Teraz Polska”, ponieważ wzorowe jego funkcjonowanie, a także społeczne i ekonomiczne walory zostały w pełni potwierdzone przez uzyskanie w grudniu 2003 r. przez J.W. Construction liczącego się w świecie certyfikatu ISO 9001: 2001, którego zakres w pełni pokrywa się z usługą nagrodzoną w tegorocznej XIV edycji Konkursu.

System jest zgodny z misją firmy: budować mieszkania dostępne dla jak najszerzej grupy klientów. Aby ten cel osiągnąć, dysponujemy zawsze odpowiednią ilością mieszkań, zróżnicowanych nie tylko pod względem lokalizacji, typu i wielkości, ale przede wszystkim z tak skalkulowaną ceną, aby była ona możliwa do zaakceptowania przez średniozamożnego klienta.

Firma przez 10 lat swojego istnienia wprowadziła nowe standardy na rynku budownictwa mieszkaniowego w Polsce. Dotyczy to przebiegu całego procesu deweloperskiego, od wyboru odpowiedniej, atrakcyjnej lokalizacji, stworzenia koncepcji osiedla, projektowania obiektów i mieszkań, ich budowę z zachowaniem wysokich i nowoczesnych standardów wykonawczych aż po kreowanie unikatowego, wzorcowego systemu sprzedaży i posprzedażnej obsługi klienta. Właśnie skuteczna realizacja tego celu stawia J.W. Construction na czele stawki firm budujących mieszkania na sprzedaż lub na wynajem.

Rozwój tej firmy deweloperskiej, poczynając od 1993 r., to historia wielkiego sukcesu nie tylko komercyjnego, wyrażonego liczbą wybudowanych, a następnie sprzedanych mieszkań. Jest to przede wszystkim sukces niekomercyjny, nacechowany treścią społeczną mierzoną zadowoleniem klientów ze spełnionych oczekiwań oraz poczuciem osiągnięcia przez nich jednego z ważniejszych celów życiowych – uzyskania własnego lokum.

Własne mieszkanie, które jest najdroższym dobrem konsumpcyjnym, dla wielu ludzi o przeciętnych dochodach, wydaje się celem bardzo trudno lub wręcz nieosiągalnym. Tak działa się już w warunkach funkcjonowania wolnej gospodarki rynkowej, na początku lat dziewięćdziesiątych.

Misję budowy mieszkań dostępnych J.W. Construction rozpoczęła budując osiedla i domy w podwarszawskich Ząbkach (1995-98), na Zaciszu w Warszawie (1997 r.), potem znowu pod Warszawą, w Markach (1998 r.) i cztery inwestycje w stolicy (Białołęka – 1998-99), na ul. Grochowskiej (Praga Południe – 2001 r.), Osiedle Jerolimskie (2002 r.). Zasiadli je ludzie, którzy jeszcze niedawno nie wierzyli w możliwość posiadania własnego mieszkania, a nawet uzyskania kredytu. Kolejne tysiące zyskały szansę wynajmu mieszkań w osiedlach budowanych przez J.W. Construction w ramach Towarzystw Budownictwa Społecznego.

Jak ogromne znaczenie ma ograniczenie końcowego kosztu i uzyskanie relatywnie niskiej ceny metra kwadratowego doskonale zdają sobie sprawę zarówno klienci, jak i deweloperzy. J.W. Construction wybiera pod swoje inwestycje takie lokalizacje, które gwarantując pełne wykorzystanie stołecznej infrastruktury nie powodują nadmiernego wzrostu ogólnych kosztów budowanych osiedli i domów, a w konsekwencji podnoszenia cen do poziomu nieosiągalnego dla wielu ludzi.

Aktualnie oferowane lokalizacje to nie tylko Dąbrówka Wiślana i Dębowy Park w Białołęce, osiedla w Rembertowie, na Bemowie i Targówku, ale również lokalizacje centralne przy ul. Łuckiej, Elektoralnej, Ostrobramskiej i na Skarpie Mokotowskiej. Następne inwestycje przygotowywane są również w najbardziej renomowanych dzielnicach Warszawy. Warto wiedzieć, że w obiektach nawet w najdroższych punktach stolicy, ceny są tak skalkulowane, aby znalazła się tam również licząca się pula mieszkań dostępnych.





System sprzedaży stworzony w ramach misji budowy „mieszkań dostępnych” jest unikatowy. Jego społeczne oraz ekonomiczne walory zweryfikowało wdrożenie procedury normy ISO, pomyślnie zakończone audytem oraz przyznaniem certyfikatu zgodności z normą ISO 9001:2001. Najważniejszymi elementami są:

- Rozwinięta sieć sprzedaży: salony i biura handlowe w Warszawie, Łodzi i w Trójmieście.

Ideą było przybliżenie placówek handlowych do potencjalnego klienta. W tym celu powstała cała sieć sprzedaży, której trzon stanowią trzy reprezentacyjne salony handlowe w centralnych rejonach Warszawy. Są one wizytówką firmy i oprócz zwykłej obsługi klienta są miejscem różnych imprez marketingowych, spotkań z przedstawicielami banków, architektami. W tym systemie działają też biura handlowe mieszczące się bezpośrednio przy realizowanych inwestycjach lub w ruchliwych rejonach miasta. Biura handlowe działające przy budowach współpracują z wykonawcami, którzy prezentują mieszkania i służą szczegółowymi informacjami technicznymi dotyczącymi postępów budowy. Takich biur handlowych tylko w samej Warszawie jest obecnie 7.

- Rozwinięty system doradztwa kredytowego, prawnego i obsługi finansowej klientów.

Aby umożliwić klientom jak najkorzystniejsze sfinansowanie zakupu mieszkania, stworzono dział doradztwa kredytowego, którego pracownicy są do dyspozycji klientów w salonach i wybranych biurach handlowych. Specjaliści, z praktyką w

bankach i instytucjach finansowych, oceniają na życzenie klienta jego zdolność kredytową. Firma wychodzi z założenia, że dla każdego klienta produkt kredytowy powinien być skonstruowany indywidualnie, z uwzględnieniem specyficznych uwarunkowań rodzinnych, zawodowych i materialnych. Doradca kredytowy, uwzględniając te uwarunkowania, proponuje określony wariant kredytu, pomaga wypełnić całą wymaganą dokumentację, gromadzi niezbędne dokumenty i przekazuje je do banku.

- Współpraca z bankami na podstawie podpisanych umów o współpracy.

Podpisaliśmy umowy z wieloma bankami, które przygotowały (wyłącznie dla nas) specjalne, bardzo atrakcyjne produkty kredytowe. Wszystkie oferowane wspólnie przez J.W. Construction i banki produkty kredytowe mają jeden główny cel: umożliwić zakup mieszkania jak największej grupie klientów posiadających ograniczone środki własne i niewygórowane dochody. Jest to najliczniejsza grupa potencjalnych nabywców, którzy przy zastosowaniu standardowych programów kredytowych nigdy nie zdobyliby się na kupno własnego lokum. J.W. Construction Holding S.A. zaangażowało w realizację swojej misji najlepsze banki, tworząc niepowtarzalne możliwości dojścia do pierwszego własnego mieszkania tysiącom rodzin. Obecnie firma współpracuje (na mocy podpisanych umów) z: PKO BP, Bankiem Millennium, Bankiem Ochrony Środowiska, Invest Bankiem. Wkrótce lista będzie dłuższa, bo z innymi bankami trwają rozmowy, których celem jest opracowanie najatrakcyjniejszych programów kredytowych dla klientów holdingu. W 2002 r. opracowano i przekazano do banków 550 wniosków kredytowych o łącznej wartości kredytów 62 255 828 zł, w roku 2003 – 815 wniosków o wartości 86 253 656 zł.

- Rozwinięty system doradztwa architektonicznego.

W tym systemie sprzedaży każde mieszkanie powinno odpowiadać oczekiwaniom, wizjom i planom kupującego – w firmie nazywa się to mieszkaniem na miarę. Do dyspozycji klientów jest specjalny dział aranżacji wnętrz, w którym architekci udzielają darmowych porad, jak dostosować powtarzalny schemat mieszkania do indywidualnych potrzeb, jak je przeprojektować, przebudować, umeblować, jaką dobrać kolorystykę, aby zadowolenie z zakupu było jak największe. Firma, zgodnie z opracowaną dokumentacją, dokonuje korekt w mieszkaniu, może także wykonać usługę wykończenia mieszkania pod klucz. Klient ma do wyboru kilkanaście wariantów wykończenia mieszkania i może powierzyć nam wszystkie prace wykończeniowe prowadzone pod nadzorem architekta wnętrz.

- Kalkulacja finansowa i ostateczna cena produktu w granicach akceptowanych przez średniozamożnych klientów.

Klienci J.W. Construction to w większości osoby w wieku 25–30 lat, znajdujące się na progu życiowego startu, młode małżeństwa – słowem ludzie, którzy poszukują swojego pierwszego mieszkania w dorosłym życiu. Osiągnięcie założonego pułapu cenowego nakłada na firmę obowiązek stałej troski o jak najlepszą organizację, ograniczanie kosztów i kalkulacje cen na konkurencyjnym poziomie.

- Skuteczność sprzedaży mieszkań

J.W. Construction to największa firma deweloperska w kraju, co potwierdzają statystyki. W całym okresie działalności firma zbudowała ponad 13 500 mieszkań i 300 domów, w których zamieszkuje ok. 60 tys. osób. O jej wielkości świadczy też 13 tysięcy zapytań telefonicznych rocznie na które odpowiadają handlowcy.

Recepta na sukces jest prosta: bardzo intensywna współpraca z klientem i wszechstronna pomoc udzielana mu na każdym etapie: od pierwszego kontaktu, przez fazę konsultacji i doradztwa prawno-finansowe podczas precyzowania oczekiwań klienta i podejmowania przez niego decyzji, aż do sfinalizowania transakcji a następnie aranżacji oraz wykończenia wnętrza.

Tak działa (skutecznie) w J.W. Construction Holding S.A. autorski system sprzedaży mieszkań dostępnych. Jest on istotnym elementem polityki inwestycyjnej firmy, która wychodzi naprzeciw zapotrzebowaniu społecznemu, realizując w praktyce pomysł na „mieszkanie dostępne”.

AWI

Około 30 proc. mieszkań J.W. Construction sprzedaje na zasadzie rekomendacji, tzn. klienci, którzy już kupili mieszkania w tej firmie, polecają ją swoim znajomym lub krewnym, poszukującym lokum. Ważnym kryterium w tym systemie rekomendacji stanowi marka dewelopera i gwarancja bezpieczeństwa transakcji oraz – ze względu na poziom zamożności – przystępna cena.

Małgorzata Ostrowska, Iwona Pszczółkowska, Renata Błażejewska

Iwona Pszczółkowska, dyrektor handlowy salonu sprzedaży w Intraco (ul. Stawki 2) oraz biur sprzedaży na osiedlu Dąbrówka Wiślana, w Al. Jerozolimskich oraz w Łodzi

System sprzedaży, w którym pracujemy, jest absolutnie autorski, jest po prostu nasz, bo powstawał razem z firmą, cały czas się zmieniał i jest bezustannie doskonalony. Jestem do niego szczególnie przekonana, bo czuję się jego współautorką. Czas weryfikuje jego jakość. Sercem tego systemu jest praca salonów i biur handlowych oraz świetnie przygotowanych specjalistów sprzedaży i doradców. Podstawową wartością była i jest nasza dostępność. Nasz zespół handlowców jest do dyspozycji klientów o dowolnej porze, nawet po godzinie 19.00, gdy biuro powinno już być zamknięte, a wszystko po to, aby sprostać potrzebom klienta, zadowolić go i zaspokoić jego gusta. Tak pracują u nas handlowcy, wspierani przez doradców finansowych i projektantów wnętrz.

Renata Błażejewska, dyrektor handlowy salonu sprzedaży na pl. Konstytucji i trzech biur sprzedaży (w siedzibie firmy oraz przy budowach „Bukowińska” i „Ogrody Bema”)

Stosowany przez nas system sprzedaży sprawdza się rewelacyjnie dlatego, że przede wszystkim słuchamy naszych klientów i dzięki temu dobrze znamy ich potrzeby. Klienci dają nam wskazówki na co jeszcze powinniśmy zwrócić uwagę, aby poprawić ofertę. Kierowanie salonem to nie sprawa czysto organizacyjna, bo przez cały czas jesteśmy do dyspozycji klientów, którzy nie muszą zabiegać u handlowców o rozmowę z nami. Cały czas jesteśmy do ich dyspozycji. Jeżeli rozwiązanie problemu nie leży w naszej kompetencji, wówczas, tak jak o innych sprawach, mówimy o tym właścicielowi na bezpośrednich z nim spotkaniach. Do nas należy np. inicjatywa organizowania akcji Otwartych Drzwi, a decyzję podejmuje właściciel.

Małgorzata Ostrowska, dyrektor handlowy J.W. Constructions odpowiedzialna za salon sprzedaży w alei Jana Pawła II, i biura sprzedaży przy budowach („Ostrobramska” i „Łucka”) oraz w Gdyni

W naszym systemie sprzedaży obowiązują wysokie, stworzone przez nas standardy. My po prostu dbamy o portfel klienta, o jego czas i pieniądze. Jak? To bardzo proste, u nas można na miejscu załatwić wszystkie formalności związane z uzyskaniem kredytu. To nie wszystko. Ponieważ jesteśmy firmą wiarygodną dla banków, również nasz klient zyskuje na wiarygodności. To jeszcze nie wszystko. Należy również dodać, że nasza oferta doradztwa przy aranżacji, a następnie wykonania jest bardzo korzystna finansowo, bo te prace są obciążone tylko 7 proc. podatkiem VAT. Jeżeli przychodzi do nas ktoś niezdecydowany na lokalizację, to może naszym firmowym autobusem objechać wszystkie inwestycje, zobaczyć na jakim są etapie, poznać wszystkie interesujące go szczegóły i dopiero wtedy podjąć właściwą decyzję.