

MATERIAŁ PRASOWY Warszawa, dn. 13.05.2020

**Jakie usprawnienia w komunikacji z klientami wdrożyli deweloperzy**

Jakie formy komunikacji wprowadzili deweloperzy mieszkaniowi? W jaki sposób firmy rozszerzyły swoją aktywność w sieci? Sondę przeprowadził serwis nieruchomości Dompress.pl.

**Mirosław Kujawski, członek zarządu Develia S.A.**

Obostrzenia wprowadzone w związku z sytuacją spowodowaną rozprzestrzenianiem się koronawirusa zmieniły kierunek naszych działań i sposób komunikacji z klientami. Obecnie obsługa klienta odbywa się głównie online. Wprowadziliśmy możliwość wideorozmów z doradcą oraz zdalnego podpisywania umów rezerwacyjnych. Dodatkowo klient może porozmawiać z doradcą poprzez czat dostępny na stronie internetowej. Planujemy wprowadzenie kolejnych zmian, które ułatwią komunikację. Należy jednak podkreślić, że zakup mieszkania to jedna z poważniejszych decyzji w życiu, a wprowadzone usprawnienia mogą w niektórych sytuacjach nie zastąpić wizyty w biurze sprzedaży. Nasze biura są otwarte dla klientów, przy zachowaniu zalecanych środków ostrożności.

**Zbigniew Juroszek, prezes Atal**

Mając na celu troskę o bezpieczeństwo naszych klientów i pracowników wprowadziliśmy zmiany związane z obsługą osób zainteresowanych zakupem mieszkania. Nasi pracownicy oczywiście nadal są do dyspozycji w standardowych godzinach, jednak zachęcamy klientów do kontaktu drogą telefoniczną lub mailową. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom nabywców wprowadziliśmy także szereg ułatwień m.in. spotkania z doradcą w formie wideorozmowy. Dynamiczny rozwój sytuacji może jeszcze silniej wpływać na zachowania i oczekiwania klientów oraz przyczynić się do dalszej digitalizacji procesu sprzedaży.

**Małgorzata Ostrowska, członek zarządu i dyrektor Pionu Marketingu i Sprzedaży w J.W. Construction Holding S.A.**

Tryb pracy w naszym przypadku nie uległ zasadniczej zmianie. Jesteśmy dostępni dla klientów w każdej formie: drogą mailową, telefoniczną, czy przez aplikacje wizualne oraz w biurach sprzedaży, gdzie obowiązują środki ostrożności. Naturalnie, w trosce o bezpieczeństwo klientów i pracowników, zachęcamy do spotkań i rozmów online poprzez videokonferencje za pośrednictwem aplikacji Skype i interaktywnych spotkań na budowie. Handlowcy dysponują filmami z przykładowych lokali w standardzie deweloperskim. Na życzenie klienta, zaopatrzeni w kamerę, pokazują wnętrze budynku i plac budowy „na żywo”. Podczas prezentacji klienci mogą prowadzić rozmowę, zadawać pytania, poznawać najlepsze okazje z dziesiątek atrakcyjnych lokali w naszych inwestycjach: Bliska Wola Tower na warszawskiej Woli, Jerozolimskie Invest w Warszawie, gdzie mamy wykończone i wyposażone, gotowe do zamieszkania apartamenty, Willa Wiślana na Tarchominie, Stacja Centrum w Pruszkowie, Osiedle Tysiąclecia w Katowicach oraz Hanza Tower w Szczecinie. Ponadto jesteśmy aktywni w sieci, a uzupełnieniem jest komunikacja poprzez sms, mailing i za pośrednictwem strony internetowej.

**Eryk Nalberczyński, dyrektor ds. sprzedaży w Lokum Deweloper**

Dbając bezpieczeństwo klientów i pracowników na początku marca podjęliśmy decyzję o zamknięciu biur sprzedaży. Cały czas pozostajemy jednak aktywni. Nasi doradcy pracują zdalnie, a komunikacja z klientami odbywa się drogą mailową i telefoniczną. Możliwa jest także przez komunikatory internetowe. Rezerwacji mieszkań również można dokonać on-line.

**Monika Perekitko, członek zarządu Matexi Polska**

Przede wszystkim bardzo mocno postawiliśmy na spotkania online, zarówno w procesach administracyjnych, jak i kontaktach z nabywcami. Pracujemy z naszymi klientami poprzez wirtualne biura sprzedaży, jednak w kluczowych kwestiach jesteśmy otwarci także na spotkania indywidulne. Od 4 maja w związku z dużym zapotrzebowaniem nabywców otworzyliśmy nasze biura sprzedaży także w wersji klasycznej z zachowaniem procedur bezpieczeństwa i niezbędnych środków ochrony.

**Edyta Kołodziej, dyrektor sprzedaży i marketingu w Nickel Development**

Wbrew pozorom nie zmieniło się u nas tak wiele. Wcześniej stawialiśmy bardziej na spotkania bezpośrednie, ale i nie stroniliśmy od videokonferencji. Teraz po prostu robimy to częściej. Niezmiennie odbieramy telefony, po zapytaniach mailowych oddzwaniamy i zapraszamy na spotkania. Wcześniej zapraszaliśmy w pierwszej kolejności do biura sprzedaży, a teraz proponujemy spotkanie za pośrednictwem platform wideokonferencji: Google Hangouts, Skype i Zoom. Praktycznie wszystko, poza podpisaniem umów wymagających poświadczenia notarialnego, możemy wykonywać z użyciem komunikacji na odległość, w tym podpisywanie umów cywilnych, dzięki wdrożeniu platformy Autenti.

Od wprowadzenia blokady mamy jednak świadomość, że zupełnie inne doświadczenia są związane z prowadzeniem rozmów bezpośrednio, więc nie zrezygnowaliśmy z możliwości osobistego spotkania w biurze sprzedaży. Wprowadziliśmy wszystkie zalecane środki ostrożności. Dodaliśmy własne zasady bezpieczeństwa, ograniczyliśmy liczbę pracowników obecnych w biurze do maksymalnie trzech osób. Dysponujemy dużą salą konferencyjną, która pozwala zachować zalecany ponad dwumetrowy odstęp między ludźmi, więc można bez obaw przeprowadzić spotkanie. Znajduje się tam również urządzenie prezentujące cyfrową makietę, co również daje dodatkowe możliwości, z których klienci faktycznie korzystają.

**Zuzanna Należyta, dyrektor ds. handlowych w Eco Classic**

Bardzo modnym słowem stało się ostatnio słowo „zdalny” jednak zdalna obsługa czy pewne etapy sprzedaży były realizowane zdalnie już od dawna. W obecnych czasach, nawet przed epidemią wielu klientów miało ograniczone możliwości czasowe, więc te sprawy, które mogliśmy realizowaliśmy z pomocą maila czy telefonu. Sprzedaż w naszej branży jest bardzo specyficzna i pewnych czynności nie da się wykonać bez osobistego spotkania. Wymagają tego umowa u notariusza czy odbiór lokalu.

**Janusz Miller, dyrektor ds. sprzedaży i marketingu Home Invest**

Nasze biura sprzedaży pracują normalnie w standardowych godzinach, przy zachowaniu wszystkich niezbędnych środków ostrożności i bezpieczeństwa. Zapraszamy klientów na spotkania po wcześniejszym umówieniu się z doradcą na konkretną godzinę. Dodatkowo wprowadziliśmy możliwość spotkania on-line dla osób, które wolą pozostać w domu. Wtedy nasz doradca zdalnie łączy się z klientem w celu przeprowadzenia wideo-prezentacji. Poza tym klienci mają możliwość telefonicznego kontaktu z nami oraz poprzez e-mail lub chat na stronie internetowej.

**Karolina Guzik, menadżer ds. sprzedaży w spółce mieszkaniowej Skanska**

Większa część aktywności przeniosła się obecnie do sieci. W związku z akcją #zostańwdomu nasi klienci więcej czasu niż dotychczas spędzają online, odwiedzając nasze projekty wirtualnie. Naszym zadaniem jest to ułatwić, dlatego dodaliśmy na naszą stronę internetową funkcjonalności takie, jak wirtualne spacery po mieszkaniach, filmy prezentujące trwające budowy i ich okolicę. Aktualnie spacer 360 można odbyć po wybranych lokalach na osiedlach Park Skandynawia, Holm House i Jaśminowy Mokotów. Dodatkowo, ze względu na to, że nasi handlowcy również chwilowo pracują zdalnie, wprowadziliśmy możliwości dla wirtualnych prezentacji oferty, za pomocą dostępnych aplikacji. Chcielibyśmy jednak podkreślić, że nie jest to dla nas zupełna nowość, ponieważ jako nowoczesna spółka już od dawna wykorzystujemy narzędzia umożliwiające telepracę. Rozszerzyliśmy jednak takie możliwości również do kontaktów z klientami podczas sprzedaży mieszkań, zdalnym podpisywaniu umów czy w procesie odbiorów lokali. Klientom taka forma komunikacji nie jest obca, od dawna bowiem wybór mieszkania wstępnie odbywa się w sieci.

W celu zachowania najwyższego standardu bezpieczeństwa, wprowadziliśmy również możliwość podpisywania umów rezerwacyjnych przez internet, za pośrednictwem platformy udostępnianej przez podmiot zewnętrzny. Zapewne część już wprowadzonych rozwiązań online pozostanie z nami na dłużej, jest to bowiem ułatwienie w procesie zakupu mieszkania.

**Bogdan Borkowski, prezes zarządu Waryński S.A. Grupa Holdingowa**

Obecna sytuacja jest trudna dla wszystkich i dla wszystkich nowa. Nasza firma wykorzystuje wszelkie dostępne i dogodne dla klientów metody komunikacji. Zaktywizowaliśmy obszary online, mi.in wirtualny spacer po mieszkaniach i wideokonferencje, co pozwala na przedstawienie oferty w bezpieczny sposób bez wychodzenia z domu. Skupiliśmy się na przejrzystej komunikacji wpływu pandemii na naszą działalność. Przede wszystkim podjęliśmy natychmiastowe działania, które umożliwiły normalne prowadzenie działalności firmy, a nie ograniczanie.

**Wojciech Chotkowski, prezes zarządu Aria Development**

Nasze biura sprzedaży pozostają cały czas otwarte. Pracujemy przy zachowaniu pełnych środków ostrożności, zgodnie z zaleceniami GIS. W trosce o bezpieczeństwo uruchomiliśmy nowy kanał komunikacji w postaci spotkań online za pośrednictwem aplikacji Skype. Zauważyliśmy jednak, że klienci wolą tradycyjne spotkania z naszymi doradcami. Część osób zainteresowanych zakupem lokalu chce zobaczyć inwestycję, jej otoczenie, mieszkanie pokazowe i spotkać się w biurze sprzedaży. Niektórzy klienci odłożyli decyzję o zakupie na pewien czas w oczekiwaniu na ustabilizowanie się sytuacji związanej z epidemią.

**Cezary Grabowski, dyrektor sprzedaży i marketingu Bouygues Immobilier Polska**

W związku z obecnym trybem pracy umożliwiliśmy zakup mieszkania online oraz umówienie wirtualnego spotkania z doradcą w formie wideokonferencji. Nasi pracownicy niezmiennie pozostają do dyspozycji klientów, a na wszelkie zapytania odpowiadają także telefonicznie i mailowo. Staramy się na bieżąco informować klientów o działaniach związanych z konkretnymi projektami oraz o aktualnej ofercie. Zachęciliśmy nabywców do pozostania w domu, ale wprowadziliśmy nowe opcje kontaktu, utrzymaliśmy płynność obsługi i sprzedaży. Nieustannie monitorujemy sytuację oraz zalecenia instytucji państwowych. Jeżeli będzie to konieczne, wprowadzimy dodatkowe rozwiązania i udogodnienia.

**Sebastian Barandziak, prezes zarządu Dekpol Deweloper**

Dostosowaliśmy się do preferowanej i zalecanej przez wszystkich komunikacji zdalnej. W zakresie indywidualnych spotkań wprowadziliśmy np. możliwość umówienia wideorozmowy. Wszelkich informacji udzielamy także poprzez kontakt telefoniczny i mailowy. Dodatkowo, w biurze sprzedaży utrzymujemy dyżury handlowców przy zachowaniu wszelkich środków bezpieczeństwa. Spotkania z klientami organizujemy także na budowach, gdzie nie ma problemu w utrzymaniu odpowiedniego dystansu. Większość materiałów dotyczących naszych inwestycji dostępnych jest na naszej stronie internetowej. Zintensyfikowaliśmy również reklamę online.

Autor: Dompress