

MATERIAŁ PRASOWY Warszawa, dn. 12.11.2020

# W jaki sposób kupujemy dziś mieszkania od deweloperów

# Jak najczęściej dokonujemy teraz zakupu nowych mieszkań? Czy decydujemy się na kontakt on-line i telefoniczny czy na wizytę w biurze sprzedaży? Jak proces zakupu wygląda dziś w praktyce? Sondę przeprowadził serwis nieruchomości dompress.pl

#

**Mirosław Kujawski, członek zarządu Develii**

# Pandemia w pewnym stopniu zmieniła sposób komunikacji z klientami. Szybko dostosowaliśmy proces sprzedaży do nowej sytuacji i wprowadziliśmy możliwość wideorozmów z doradcą oraz zdalnego podpisywania umów rezerwacyjnych. Dodatkowo klient może porozmawiać z doradcą poprzez czat dostępny na stronie internetowej. Klienci chętnie korzystają z tych kanałów kontaktu. Warto jednak zaznaczyć, że zakup mieszkania to jedna z najpoważniejszych 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.

**Angelika Kliś, dyrektor Zarządzająca ds. Sprzedaży i Marketingu w Atal**

Biura sprzedaży są otwarte i wielu naszych klientów decyduje się na wizytę w placówkach, aby podczas rozmowy ze sprzedawcą zapoznać się z ofertą. Mamy też rozwiązania pozwalające na zdalną formę kontaktu m.in. wideorozmowy z doradcami oraz możliwość podpisania umów drogą elektroniczną z wykorzystaniem podpisu cyfrowego. Co istotne, zarówno rezerwacja mieszkania, jak i podpisanie przedwstępnej umowy, o ile nie jest finansowana przez bank, jest u nas możliwa do przeprowadzenia online, bez wychodzenia z domu.

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

Pomimo możliwości spotkań wirtualnych, klienci preferują wizyty w biurach sprzedaży. Tam oprócz doradców czekają na nich m.in. wirtualne makiety osiedli, które wprowadziliśmy we wszystkich biurach jako pierwszy deweloper w Polsce. Podczas spotkań zachowujemy wszelkie środki ostrożności zgodnie z zaleceniami WHO i GIS.

Najbardziej zauważalną zmianą jest bardzo istotny odsetek umów zawieranych drogą elektroniczną – przy pomocy aplikacji Autenti. To rozwiązanie wprowadziliśmy w czasie, kiedy biura sprzedaży były zamknięte. Pozostało na stałe i cieszy się dużym zainteresowaniem klientów.

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

# Nasze biura sprzedaży, po wprowadzeniu nadzwyczajnych środków ostrożności, były otwarte przez cały okres lockdown-u. W okresie od marca do maja przeważał kontakt online i telefoniczny. Od czerwca sytuacja powróciła do normy sprzed COVID-19. Klienci umawiają się na spotkania i prezentacje na budowie. Pierwszy kontakt zazwyczaj jest mailowy lub telefoniczny, przed wizytą zwykle odbywa się kilka rozmów. Klienci dokonują zakupu w biurze handlowym lub kancelarii notarialnej.

**Joanna Chojecka, dyrektor ds. sprzedaży i marketingu na Warszawę i Wrocław w Robyg SA.**

Widzimy, jak chętnie klienci korzystają opcji zdalnych, które rozszerzyliśmy w tym roku. Coraz częściej wybierają osiedle i mieszkanie w trybie online, analizują możliwości z biurem sprzedaży za pośrednictwem video czatu, a umowę podpisują elektronicznie. Takie opcje na stałe pozostaną na rynku nieruchomości mieszkaniowych. Klienci oczekują szybkiej reakcji i mobilności. Nadal wiele osób preferuje kontakt osobisty w biurze sprzedaży, jednak sądzimy, że kanał online będzie się systematycznie rozwijał. To także szansa dla deweloperów na zwiększenie dotarcia i w efekcie sprzedaży.

**Tomasz Karpiel, dyrektor operacyjny Angel Poland Group**

Oferujemy klientom, zarówno możliwość dokonywania transakcji w sposób standardowy - stacjonarnie, jak i poprzez internet. Obydwie formy są równie popularne, a wybór sposobu zakupu mieszkania jest uwarunkowany przede wszystkim wygodą klienta. Specyfika rynku nieruchomości luksusowych na długo przed pandemią wymogła na nas dostosowanie całego procesu sprzedaży tak, by mógł się on odbywać zdalnie.

Obsługujemy inwestorów z całego świata, którzy nie zawsze mają możliwość znaleźć się w danej chwili w Polsce. Umowy rezerwacyjne podpisywane są w miejscu zamieszkania klienta, a następnie wysyłane skanem drogą email. Wielokrotnie sprzedawaliśmy apartamenty za pośrednictwem wideokonferencji. Klienci mogli zobaczyć inwestycję na makiecie. Do umowy rezerwacyjnej taka forma prezentacji jest w zupełności wystarczająca.

**Bartosz Kuźniar, prezes zarządu Lokum Deweloper S.A.**

# Klienci korzystają ze wszystkich form kontaktu z doradcami – telefonicznego, on-line, jak i bezpośredniego w salonach sprzedaży czy na terenie inwestycji, którą są zainteresowani. Wybór sposobu komunikacji jest uzależniony od wielu czynników, m.in. etapu procesu zakupowego, zaawansowania realizacji osiedla, czy miejsca zamieszkania, ponieważ część naszych klientów mieszka w innych miastach i za granicą. Osoby, które preferują zapoznanie się z ofertą poza salonem sprzedaży, szczegółowe informacje znajdą na naszej stronie internetowej, mogą również skorzystać z formularzy kontaktowych, poczty elektronicznej, czy kontaktu telefonicznego. Mimo możliwości, jakie daje współczesna technologia, dla znaczącej części nabywców wciąż niezastąpiony jest osobisty kontakt z doradcą, a w przypadku gotowych inwestycji wizyta na terenie osiedla. Z przyjemnością spotykamy się z naszymi klientami, jednak z uwagi na szczególną sytuację prosimy o wcześniejsze umówienie się, a także przestrzeganie zasad reżimu sanitarnego.

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

Wbrew szumnym komunikatom marketingowym niektórych firm, w polskim prawie nie ma możliwości zakupu nieruchomości on-line. Dziś wszystkie sprawy przed zakupem mieszkania można załatwić zdalnie: telefonicznie, mailem przez skpea, ale umowa deweloperska czy ostateczne przeniesienie własności musi mieć formę aktu notarialnego w obecności stron umowy i notariusza.

W tej kwestii niewiele się zmieniło co do możliwości, bo i 15 lat temu kiedy zakupy inwestycyjne robili w Polsce Hiszpanie czy Irlandczycy wszystko było załatwiane zdalnie, a akt końcowy podpisywał pełnomocnik. Niestety nic nowego w tej kwestii nie udało się wprowadzić.

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

Klienci w większości przypadków wybierają tradycyjną formę kontaktu podczas zakupu mieszkań. W związku z tym ostateczną decyzji o wyborze konkretnego mieszkania najczęściej podejmują na spotkaniu podczas rozmowy z naszymi doradcami w biurze sprzedaży. Staramy się zapewnić jak najbardziej komfortowe warunki dla klientów, przy zachowaniu wszelkich środków ostrożności i bezpieczeństwa. Co nie zmienia faktu, że w ogóle jednym z pierwszych kontaktów ze strony klientów zawsze była i jest droga telefoniczna lub zapytanie mailowe w celu poznania oferty cenowej w danej inwestycji.

**Monika Perekitko, członek zarządu Matexi Polska**

Na pewno lockdown dał nowe możliwości w zakresie pracy zdalnej. Dysponujemy nowymi, użytecznymi narzędziami i wirtualnymi biurami sprzedaży, jednak widzimy zdecydowany powrót do biur lokalnych na budowach. Klienci zdecydowanie preferują możliwość bezpośredniego spotkania w przypadku tak ważnego zakupu, jakim jest mieszkanie.

**Agata Zambrzycka, dyrektor ds. Sprzedaży i Marketingu w Aria Development**

Klienci nie zmienili preferencji, jeśli chodzi o sposób komunikowania się z nami. Większość kontaktuje się telefonicznie i umawia na spotkanie w biurze sprzedaży. Oczywiście dokładamy wszelkich starań, aby zachować wszelkie środki ostrożności, które są zgodne z zaleceniami Sanepidu. Ponadto istnieje możliwość kontaktu z nami za pośrednictwem aplikacji Skype, do której wtyczka jest na naszej stronie.

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

Od września br. przy inwestycji Atol w Gdańsku funkcjonuje biuro sprzedaży. Zaobserwowaliśmy grono klientów, którzy chętnie korzystają z możliwości kontaktu z doradcą nieruchomości na miejscu i doceniają możliwość obejrzenia inwestycji. Oczywiście biuro sprzedaży funkcjonuje z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa i zaleceń sanitarnych. Oprócz kontaktu bezpośredniego, klienci wciąż wybierają telefoniczną oraz internetową drogę kontaktu. Mają również możliwość korzystania z dodatkowych narzędzi prezentujących ofertę w bezpieczny sposób, bez wychodzenia z domu. Jest to mi.in wirtualny spacer po mieszkaniach.

**Robert Stachowiak, prezes zarządu SGI**

W obecnych czasach większość naszego życia przeniosła się do online’u. Niezależnie od panującej sytuacji epidemicznej, klienci w pierwszej kolejności robią rozeznanie w internecie, przeglądają strony deweloperów, czytają opinie, chodzą na wirtualne spacery po okolicy i w ten sposób zapoznają się z interesującą ich inwestycją. Kolejnym krokiem jest zwykle telefon do biura sprzedaży, który pozwala poznać ceny, dostępność danego lokalu, czy też umówić się na spotkanie. Przy tak poważnej decyzji, jak kupno mieszkania informacje zebrane w internecie nie wystarczają. Klienci chcą osobiście odwiedzić teren inwestycji, porozmawiać z doradcą, poznać walory lokalizacji oraz samego projektu.

Nie oznacza to, że pandemia nie wpłynęła na sposoby dokonywania zakupu mieszkania. Zdecydowanie rośnie liczba spotkań uprzednio umówionych. Klienci rzadziej przychodzą bez zapowiedzi, wolą ustalić konkretny termin i godzinę. Dlatego nasze biura sprzedaży cały czas funkcjonują, a wszystkie spotkania odbywają się przy zachowaniu wszelkich obowiązujących wytycznych Ministerstwa Zdrowia oraz Głównego Inspektoratu Sanitarnego.

**Jakub Orski z biura sprzedaży dewelopera WPBM Mój Dom S.A.**

Jako jedni z nielicznych deweloperów we Wrocławiu mamy jawną politykę cenową. Wszystkie ceny mieszkań dostępne są na naszej stronie internetowej. Dlatego kontaktują się z nami głównie osoby, które znają podstawowe warunki i są już wstępnie zainteresowane mieszkaniem. Pierwszy kontakt zazwyczaj odbywa się telefonicznie. Dodatkowe informacje przesyłane są mailowo, a na kolejnym etapie spotykamy się już w biurze sprzedaży, gdzie zazwyczaj następuje podpisanie umowy przedwstępnej. Mam wrażenie, że już przyzwyczailiśmy się do obostrzeń w nowej rzeczywistości i obowiązkowa maseczka czy dezynfekcja rąk naszych klientów już nie dziwi.

**Tomasz Czubak, dyrektor Przygotowania Projektów Deweloperskich w Jakon**

Klienci wrócili do bezpośrednich kontaktów. Zakup mieszkania to dla większości osób bardzo poważna decyzja, stąd konieczność przyjrzenia się mieszkaniom z bliska jest dla nich bardzo ważna. Oczywiście zachowujemy wszelkie środki ostrożności, aby zadbać zarówno o naszych klientów, jak i pracowników.

# Karolina Guzik, menadżer sprzedaży w spółce mieszkaniowej Skanska

# Klienci przez podjęciem decyzji zakupowej dążą do tradycyjnego spotkania twarzą w twarz w biurze sprzedaży. Odbywa się to po uprzednim umówieniu wizyty oraz przy zachowaniu wszelkich środków bezpieczeństwa. Warto wspomnieć, że dzięki dostosowaniu naszego sposobu pracy i komunikacji do aktualnych potrzeb klientów jesteśmy w stanie przeprowadzić transakcję zakupu mieszkania ograniczając spotkania na żywo do niezbędnego minimum. Klienci mogą skorzystać z elektronicznego podpisywania dokumentów, poznawać naszą ofertę poprzez wirtualne spacery po mieszkaniach. Naszym klientom oferujemy również możliwość spotkania z handlowcem i doradcą finansowym, którzy służą pomocą w ocenie sytuacji i pozyskania finansowania zakupu.

**Sylwester Śniadecki, prezes firmy Śniadecki Development i Śniadecki Investment Group**

Większość deweloperów o swoich nieruchomościach informuje w internecie, więc szukający mieszkania zwykle najpierw zapoznają się z ofertą, a dopiero później decydują się na spotkanie. Pomimo naszej gotowości do obsługi on-line, zainteresowani mieszkaniem lub domem preferują kontakt osobisty. Dlatego często spotykamy się z klientami w biurze lub bezpośrednio na budowie.

**Sebastian Barandziak, prezes zarządu Dekpol Deweloper**

# Nasze biura sprzedaży działają normalnie, ale oczywiście z zachowaniem wszelkich procedur sanitarnych . Klienci coraz częściej decydują się na kontakt telefoniczny oraz online. Wszystkie potrzebne informacje dotyczące dostępności poszczególnych lokali, ich plany czy opis inwestycji są dostępne w internecie. To bardzo pomaga kupującym w podjęciu racjonalnej decyzji.

Autor: Dompress.pl