

החברה שמציבה סטנדרט שירות חדש בענף הבניה

ענף הבנייה לא נוטה לאמץ פתרונות חדשניים, במיוחד לא בתחום השירות ללקוח. עבור הלקוחות של חברת סלע בינוי, החוויה שונה לחלוטין - באמצעות מחלקת 'Sela+', החברה מציעה שירות שהוא הרבה מעבר לשירות לקוחות - ליווי אישי ורציף מהרגע הראשון ועד סיום שנת תקופת האחריות. איך בנתה החברה את הפתרון החדשני שלה? וכיצד לקוחות החברה מצליחים לשדרג את הדירה בעזרת נציגי המחלקה? | **יהב גול**

את הדבק שמחזיק תחת קורת גג אחת את המדחלקות השונות וספקי השירותים של החברה, מוסיף דרוק. "בהרבה מקרים, הלקוח מקבל טיפול מנציגים ממחלקות שונות, כאשר הם לא תמיד מעדכנים אחד את השני, והלקוח נופל בין הכיסאות", מעיד דרוק. "אצלנו ב-'Sela+', הנציגים מהווים כתובת אמיתית, מלווים ושותפים לאורך כל הדרך. הם האמא והאבא של הלקוח, ואפשר לפנות אליהם בכל בקשה ושאלה. המדחלקה מספקת מעטפת חזקה ויציבה, שגורמת לדייר להבין שהוא לא לבד בפרויקט הענק הזה ושנאחזו איתו בכל רגע, יד ביד".



רוכש הדירה לדוגמא, גולן דיין - בליווי אמנון סלע, נשיא קבוצת 'אמנון מסילות' ואוהד דרוק מנהל מחלקת 'Sela+' | צילום: יח"צ

עם נציגי המחלקה, מימוש האחריות, אבחון, טיפול ותיקון תקלות או פגמים.

אך כאמור, המטרה היא שהמחלקה לא תטפל רק בתלונות, "תפקיד חשוב של נציגי המחלקה הוא השגת הספקים הטובים ביותר והמוצרים המובילים בשוק", אומר דרוק. "נציגי המחלקה, המלווים את הלקוח, מיומנים בבחינה של חומרי הגלם ושדרוגם על פי המילה האחרונה בשוק". כמו-כן אחראית המחלקה על שילוב הטרנדים החמים בעיצוב הבניין, בחירת גופי תאורה, בחירת המעליות, פיתוח סביבתו וכדומה.

"בשורה התחתונה, סלע בינוי רואה במחלקה

אורך התהליך, ומעניקה לו ערך מוסף אמיתי בתהליך רכישת הדירה וחוויה בדרך למפתח הנחשק.

מהו ה'פלוס' של מחלקות מקבלים מ-'Sela+'?

בסלע בינוי מדגישים שהמחלקה הייחודית שהוקמה היא לא עוד מחלקת שירות לקוחות. "אנחנו לא אוהבים את המושג 'שירות לקוחות', משום שברוב המקרים, הלקוח יוצר קשר עם שירות לקוחות רק כשיש לו תלונה", מצין אוהד דרוק, מנהל מחלקת 'Sela+'. "המחלקה מלווה את הלקוח מהרגע הראשון של חתימת החוזה על רכישת הדירה, דרך בחירת הספקים ועד לקבלת המפתח - הכניסה לדירה המיוחלת, ולאחר מכן בסיום שנת הבדק והאחריות של החברה". מתוך רצון להעניק ללקוחות החברה את מלוא השירות והיחס האישי המחלקה פועלת 24 שעות ביממה ולאחר קבלת פנייה מלקוח, נציגי המחלקה יחזרו ללקוח תוך 24 שעות, דבר ייחודי בנוף השירות הישראלי.

נציגי המחלקה הייעודית עונים על כל צורך שרוכש מכיר, אלה אחראים על בקשות לשינויים מצד הלקוחות, ניהול מו"מ ובקרת איכות מקדימה. בנוסף לכך, הנציגים דואגים לבחירת ספקים ומוצרים מובילים בתחום, בדיקה פנימית ומקדימה לפני מסירת הדירה, מייל וטלפון למקרי חירום, מספר וואטסאפ זמין להתכתבות

ה שנים האחרונות עומדות בסימן של חיזוק השירות ללקוח. באופן טבעי, מהפכת השירות הגיעה ראשונה לעסקים המציעים ללקוחות מוצרים יומיומיים כמו בעסקי הקמעונאות. הסיסמה העתיקה לפיה "הלקוח תמיד צודק" הלכה והשתכללה לא רק להיבט של תלונות או חזרת מוצרים אלא לתפיסה שלמה לפיה על שירות הלקוחות להיות ערך מובנה בתוך כל חברה או עסק, ועל הליך המכירה כולו להיות מושפע משירות שיעניק ללקוח את היחס הטוב ביותר.

אחד השווקים שהיה מזוהה עם שירות לקוחות בעייתי היה שוק הנדל"ן ורכישת הדירות מול חברות הבנייה. כל מי שרכש דירה בעבר מכיר את התנהלות הדברים: אחרי סגירת העסקה מול נציגי המכירות, לבטח אחת העסקאות היקרות שאדם יכצע בחייו, הוא מועבר למערך הנדסה והביצוע, שאמור להיות קשוב לבקשות המיוחדות שלו. מערך זה עסוק לרוב בקידום הפרויקט ועמידה בלוחות זמנים, והלקוח מוצא את עצמו מחפש מענה ולא תמיד מצליח לקבל אותו. בהמשך, לאחר המעמד המרגש של מסירת המפתחות, רוכש הדירה עלול למצוא את עצמו מתגלגל בין קבלנים חיצוניים, שיבצעו את התיקונים הנדרשים בדירה החדשה. לקוחות רבים העידו כי חווית השירות מול חברות הבנייה היא חוויה מתסכלת וכוללת בעיקר חוסר מענה וחוסר רגישות מצד הקבלן ושאר נותני השירות. זו הסיבה שרבים מרוכשי הדירות חשים אבודים וחסרי אונים, דווקא באחד התהליכים החשובים בחייהם.

על רקע המצב הבעייתי בשוק, ניתן למצוא מספר חברות שהחליטו להביא לשינוי ולחרוט על דגלם שירות וליווי של הלקוח. חברת 'סלע בינוי', הבונה פרויקטים למגורים ומסחר ברחבי ישראל, החליטה לקחת לשלב הבא את נושא הליווי האישי והטיפול בלקוח - והקימה לצורך כך מחלקה מיוחדת בחברה בשם 'Sela+'. תפקיד המחלקה ועובדיה הוא לספק מענה מלא ורחב ללקוחות החברה בכל רגע נתון. המקצועיות, ההקשבה והזמינות של נציגי המחלקה יוצרים מעטפת ייחודית עבור הלקוח, המאפשרת לו שקט נפשי לכל



פרויקט סלע Sky, קריית מוצקין | צילום: תום סיימון

סלע בינוי - היתרון טמון באחריית כל שלב

חברת סלע בינוי והשקעות בע"מ נוסדה בשנת 2002 ומהווה את הזרוע הנדלנית של קבוצת אמנון מסילות. לחברה הון עצמי ומוניטין רב שנים המאפשרים יזום ובניית פרויקטים עתירי מימון בהיקפים של מאות מיליוני ש"ח. נכון להיום החברה מחזיקה כ-2500 יחידות בפרויקטים בשלבי תכנון וביצוע בהיקף כספי של למעלה מ-2.5 מיליארד שקל. חברת סלע בינוי והשקעות זוקפת לזכותה סטנדרטים גבוהים בבנייה למגורים ומסחר, באמצעות צוות מקצועי הכולל אדריכלים, מהנדסים ומנהלי פרויקטים. השירות והליווי הכולל של 'Sela+' מתאפשרים בעקבות העובדה שסלע בינוי אחראית על כל תהליך התכנון, הרכישה, הבנייה והאחריות.

"אנחנו One-Stop-Shop: "היזמים, המתכננים, המשווקים, המבצעים והאחראים לטיפול בליקויים - במקום אחד", אומר דרוק. "הייחודיות הזו דורשת מאתנו להתמקצע באופן מרבי בכל נקודת מגע שאנחנו באים עם הלקוח, ואנחנו גם פועלים ללא הפסקה לשיפור השירותים שאנחנו מספקים. תמיד לומדים ומשתכללים מפרויקט לפרויקט".

"לקוח של סלע בינוי ימשיך לראות את אותם פרצופים מהרגע שדרך במשרד המכירות, ועד לקבלת הדירה וגם לאחר הכניסה. יש לנו את הזכות להיות חלק מקומץ חברות שכאלו בשוק הנדל"ן, ואנחנו שמחים להיות פורצי דרך בתחום", מסכם דרוק.