

"הלקוח נמצא במרכז כל שלב בביצוע הפרויקט"



אלעד סגנה. צילום: איל שטאן

כמו גם תעודות אחריות רשמיות לכל המרכיבים השונים בדירה. אנחנו גם מספקים לדיירים את כל רשימת הספקים וקבלני המשנה, לשימושם, מוסיף סאגה. "כמוכן שהדיירים יכולים במקביל לפנות אלינו, ואנחנו נדאג לעקוב שאכן הספק בא לבדוק את הליקוי ולתקן אותו לשביעות רצונו של הדייר."

"הסטנדרט הגבוה ביותר"

במקרה של קבלת פנייה מצד הדיירים, מחלקת השירות בקבוצת פרשקובסקי מגיבה לפעול לתיקון הליקוי בהקדם האפשרי. "המחלקה מקפידה על זמני תגובה מהירים מאוד: דייר שפונה אלינו בשעות העבודה יקבל מענה עוד באותו היום - ודייר שפונה בשעות הערב יקבל מענה למחרת בבוקר", מדגישה אור. "מיד עם קבלת הפנייה, נציגי השירות שלנו דואגים ליצור קשר עם גורמי המקצוע בתוך הקבוצה ומחוצה לה ומוודאים שהספק הגיע לבדוק את הליקוי ולתקן אותו לשביעות רצונו של הדייר." תהליך תיקון הליקויים בפועל מתנהל גם הוא על פי פרוטוקול קפדני בהתאם ללוחות זמנים וזריזים ככל האפשר. "במרבית המקרים, בתוך עשרים וארבע שעות ממועד הפנייה כבר יהיה אצל הדייר נציג רשמי של החברה כדי לבדוק את התלונה. בהתאם לממצאי הבדיקה, הנציג שלנו בשטח מייצר דוח עבודה מסודר עם פירוט של התיקונים הנחוצים בדירה ואנחנו מתאמים את מועדי הביקורת והתיקונים בהתאם ללוח של הדייר."

לסיכום, מסביר סגנה שמעטפת השירות של קבוצת פרשקובסקי מתבססת על האיתנות, הניסיון והמומחיות של הקבוצה בכללותה. "ערכי השירות ללקוח והמחשבה על טובתו מלווים את פעילות החברה לאורך כל שלביה - מהתכנון ועד לליוי אחרי המסירה מתוך המטרה לספק ללקוחותינו את הסטנדרט הגבוה ביותר."



אור קריספי. צילום: יח"צ

חלק בלתי נפרד מהחברה כבר עשרות שנים. מאז הקמתה, החברה בנתה ומסרה עשרות אלפי יחידות דיור, מאות אלפי מ"ר של מסחר ומשרדים. בנוסף לזאת, החברה מפעילה מחלקה ענפה של התחדשות עירונית ומחלקה של דיור להשכרה ארוכת טווח, תחת המותג HOMEY.

גישה אקטיבית של שירות

לקראת השלמת הבנייה ובטרם מסירת הדירות, יוזמת החברה ביקורת בכל דירה כחלק מגישה אקטיבית של איתור ותיקון ליקויים. "אנחנו מבקרים בדירה הרבה לפני תאריך המסירה המיועד ובדוקים אותה על פי פרוטוקול קבוע וצ'ק ליסט מדויק, מסביר סגנה. "המטרה שלנו היא לאתר ולתקן מראש ליקויים פוטנציאליים - ולעיתים להתקין גם שיפורים - כדי לסלול את הדרך למסירה אופטימלית. במבחן התוצאה, ההקפדה שלנו על בקרת איכות, והעובדה שאנחנו מתחקרים פניות קודמות מפחיתות בצורה משמעותית את מספר הפניות אלינו לאחר המסירה. לצדנו גם קבלני משנה חיצוניים שעובדים איתנו עשרות שנים, שהפכו להיות בעצם קבלני בית, מה שהופך את השירות והביצוע למהירים ויעילים."

אור קריספי, מנהלת מחלקת שירות הלקוחות, מספרת כי מעטפת השירות של הקבוצה עומדת לרשות הדיירים לאורך תקופת הבדק והאחריות - ולעיתים אפילו אחריה כשירות ייחודי של החברה. "עם מסירת הדירה, הדיירים מקבלים מאיתנו בצורה מסודרת את כל דרכי ההתקשרות עם המחלקה ואת הפירוט המלא של משך תקופת האחריות הקבועה בחוק בכל תחום ותחום. אנחנו מקפידים להעניק לכל דייר גם חוברת תחזוקה, עם הסברים מפורטים על אופן התחזוקה המומלץ של כל מרכיב בי הנכס - מהדירות עצמן ועד לשטחים הציבוריים



אופיר שרון. צילום: רמי חכם צלם

במסירת המפתח - היא רק מתחילה שם. בחברה מדווחים שרבים מרוכשי הדירות הם לקוחות חוזרים - משפרי דירה בני משפחה וחברים שהמליצו, אנשים שחוו שירות אנושי ואיכותי שבחרו להמשיך איתם גם בפרויקט הבא. "כשמעניקים ללקוח חוויית שירות אמיתית, אנושית ומדויקת - הוא זוכר אותך לטובה", אומר שרון. "לקוחות שקנו מאיתנו בעבר דירה חוזרים אלינו לרכוש דירה שנייה ואפילו שלישית, וזו העדות הגבוהה ביותר לאיכות השירות שלנו. הם בוחרים בנו מחדש לא רק בגלל איכות הבנייה, אלא בגלל האמון המלא שהם רוכשים בצוות שלנו לאורך השנים."

"שירות לקוחות הוא לא תוספת - הוא בסיס. אנו מאמינים שמקצועיות אמיתית נמדדת לא רק בכמות רויקטים מרשימים אלא גם ביחס האנושי שמלווה כל שלב בתהליך. זו לא רק מצוינות - זו תפיסת עולם."

One Stop Shop

קבוצת פרשקובסקי מציעה ללקוחותיה ערך מוסף בולט לעומת חברות אחרות, בזכות היותה גם הקבלן המבצע של כל הפרויקטים שהיא יוזמת. "התכונה הזו מייצרת יתרון משמעותי לטובת הדיירים, שמקבלים שירות מלא בכתובת אחת ובמהירות תגובה קצרה במיוחד", מציין אלעד סגנה, סמנכ"ל שירות הלקוחות של החברה. "מחלקת בקרת איכות פועלת תחת שירות הלקוחות, שזה יתרון משמעותי ונדיר בענף. כל המחלקות בקבוצת פרשקובסקי משלבות ידע כדי לספק ללקוחותינו מוצר בסטנדרט הגבוה והאיכותי ביותר."

חברת פרשקובסקי, היא מחברות הנדל"ן הגדולות בענף ונסחרת בבורסה בתל אביב לפי שווי של כשני מיליארד שקלים. החברה מנוהלת על ידי משפחת פרשקובסקי יחד עם מנהלים בכירים שהם

בקבוצת פרשקובסקי מציבים את חוויית הלקוח והשירות בשורה אחת עם כל יעדי החברה. מעבר לסטנדרט הבנייה הגבוה, בחברה מקפידים על ליווי צמוד של הדיירים החל משלב חתימת החוזה דרך מסירת הדירות ולאורך שנת הבדק - ולמשך כל שנות האחריות על הביצוע

■ רונית מורגנשטרן, בשיתוף פרשקובסקי

בחברת פרשקובסקי, מקבוצות הנדל"ן המובילות בישראל, מעמידים את הלקוח במרכז כל פרויקט - משלבי התכנון ועד אחרי מסירת הדירות. המסע הזה מתחיל כבר בחטיבת התכנון, שם חושבים על כל הפרטים שישירות את דיירי הפרויקט - מתכנון מיטבי ופונקציונלי של חללי הדירה עצמה, דרך תכנון השטחים הציבוריים, הולבאים המרווחים והמפוארים, הפיתוח הסביבתי, מועדוני הדיירים, ועוד. החברה מדגישה את חוויית הלקוח והשירות - שעומדת בשורה אחת עם כל יעדי החברה - ואף גיבשה אמנת שירות מחייבת כלפי לקוחותיה אותה היא מציגה באתר החברה.

שירות שמרגיש כמו משפחה

בפרשקובסקי, שירות לקוחות הוא לא רק מענה טכני - אלא חוויית קשר אנושי מתמשך. "אנחנו רואים בכל דייר לא עוד לקוח, אלא חלק ממשפחת פרשקובסקי, ולכן השירות שלנו מתמקד באמפתיה, הקשבה, וגישה פרואקטיבית שמקדימה תרופה למכה", מספר אופיר שרון, סמנכ"ל השיווק והמכירות של פרשקובסקי. "כל שיחה, כל פנייה וכל צורך - מטופלים מתוך ראייה הוליסטית של איכות חיים ולא רק איכות בנייה. מחלקת השירות שלנו פועלת ברוח הזו מדי יום, מתוך הבנה ברורה: הבית שלך הוא האחריות שלנו."

שינויי דיירים: התאמה אישית של הבית

אחד השלבים הקריטיים במסע לרכישת דירה הוא שלב שינויי הדיירים - בו הבית הופך מתכנית כללית למרחב אישי ומדויק לצרכיו של כל רוכש. "אנו מעניקים לשלב זה חשיבות עליונה. מחלקת שינויי הדיירים שלנו מלווה את הרוכשים במקצועיות ובסבלנות, עם יועצות שינויי דיירים שמכירות לעומק את המפרט הטכני, את האפשרויות הקיימות בכל פרויקט, ומספקות מענה אופטימלי לכל בקשה", ממשיך שרון. "אנו רואים בהתאמות האישיות חלק בלתי נפרד מהשירות הכולל - מתוך רצון אמיתי לספק ללקוחותינו דירה שהיא לא רק יפה ומוקפדת, אלא גם תואמת במדויק למידור תיהם."

שירות איכותי מביא ללקוחות חוזרים בפרשקובסקי, שביעות הרצון של הלקוחות לא מסיימת