

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

**Z Dorotą Jarodzką-Śródka, prezes Archicom S.A.
rozmawia Marcin Prynda**



Dorota Jarodzka Śródka, prezes Archicom S.A. fot. mat. archicom

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

Czy w związku z pandemią rynek deweloperski odczuwa spowolnienie? Czy też zmiany nie są drastycznie odczuwalne, a jeśli nawet, raczej będzie to proces długofalowy?

Branża nieruchomości, jak również inne gałęzie gospodarki nie były przygotowane na taki tok zdarzeń. Na sytuację na rynku mieszkaniowym należy spojrzeć w perspektywie długofalowej. Wszystkie firmy mierzą się obecnie z tym samym problemem, wdrażając różne przejściowe rozwiązania. Zyskają Ci, którzy będą zwinnie podchodzić do zmieniającej się rzeczywistości i oczekiwań klientów. Po względnym ustabilizowaniu rynku, popyt na mieszkania może wzrosnąć, natomiast za kilka, kilkanaście miesięcy może pojawić się problem z podażą. Tak naprawdę na ostateczną decyzję o zakupie mieszkania wpływa szereg czynników, na które nie mamy wpływu. Dziś popyt na mieszkania zaspokajają przede wszystkim firmy deweloperskie, zaś niedobór mieszkań w Polsce wciąż plasuje się na wysokim poziomie (ok 2 mln lokali). W ostatnim czasie nastąpiło spowolnienie popytu na mieszkania w porównaniu do tego, co notował nasz sektor na początku roku. Natomiast należy pamiętać, że ten deficyt po ustabilizowaniu się sytuacji wciąż trzeba będzie zaspokoić. W okresie niepewności, co do dalszych wydarzeń oraz decyzji rządu w związku z pandemią i częściowym odmrażaniem gospodarki, część klientów decyzję o zakupie mieszkania odłoży na później, kiedy to sytuacja gospodarcza się unormuje. Warto dodać, że także sporym wyzwaniem pozostaje teraz przyspieszenie i uproszczenie procedur administracyjnych. W dobie koronawirusa cała branża dostrzega potrzebę cyfryzacji procedur, które usprawnią szybkie uzyskiwanie zgód, decyzji i pozwoleń – czyli dotychczasową działalność sprzed kryzysu.

Zdaję sobie sprawę, że trudno obecnie o jakiegokolwiek prognozy, ale czy to dobry moment na inwestycje w nieruchomości, szczególnie z rynku pierwotnego?

Ograniczenia związane z pandemią i konieczność pozostania w domach wpływają na zmianę preferencji klientów. Wielu z nich może wstrzymywać się z decyzją o zakupie, licząc na duże obniżki cen. Jednak takich na ten moment rynek jako taki nie przewiduje. W

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

wyniku przymusowej kwarantanny, wiele osób mogło dojść do wniosku, że mieszkanie to wciąż bezpieczna i pewna lokata kapitału. Dla części osób będzie to dobra okazja do zakupu mieszkania na własność lub pod inwestycję. W Archicomie stale badamy preferencje zakupowe naszych klientów. Tworzymy uniwersalne mieszkania, dopasowane do zróżnicowanych oczekiwań. Projektujemy kompletne osiedla, które są realizacją naszej strategii tworzenia miejsc przyjaznych mieszkańcom. Klienci mogą wybrać produkt odporny na wahania koniunktury, który w każdym czasie będzie dobrą inwestycją. Dla naszych klientów istotne są sprawdzone układy mieszkań, atrakcyjna lokalizacja, otoczenie zieleni, rozwiązania sprzyjające rekreacji i zdrowemu trybowi życia – m.in. kluby fitness oraz sąsiedzkiej integracji, jak wspólne chillout roomy czy kluby mieszkańca – tak charakterystyczne dla osiedli społecznych Archicomu. Klienci coraz częściej będą decydować się na zyskujący na popularności najem długoterminowy. Dla niektórych klientów problemem będzie utrudniony sposób finansowania, co widać po zastrzeniach polityk kredytowych banków. Nie każdy więc w obecnej sytuacji spełni warunki, by uzyskać kredyt na zakup mieszkania.

Jako wiodący ogólnopolski deweloper uważnie analizujemy i reagujemy na potrzeby klientów, udostępniając im ofertę uwzględniającą obecną sytuację i zmieniające się preferencje nabywców nieruchomości. Te z kolei w miarę normalizacji wszystkich gałęzi gospodarki, powinny wrócić na stare tory sprzed epidemii.

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta



Browary Wrocławskie fot. Archicom

W jaki sposób obecna sytuacja wpłynęła na Państwa decyzje inwestycyjne?

Deweloperzy ostrożnie dziś podchodzą do zakupu nowych gruntów, uważniej też patrzą i odsuwają w czasie planowanie nowych inwestycji. Priorytetem dla firm deweloperskich jest obecnie zapewnienie terminowej realizacji inwestycji. Najbliższy okres to na pewno zacieśnienie współpracy z naszymi dotychczasowymi podwykonawcami, jak również poszukiwanie innych sprawdzonych cenowo i jakościowo wykonawców. To obecnie

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

problem, z którym boryka się cała branża. Najważniejsza jest natomiast solidna oferta skrojona na potrzeby klienta. Istotna jest również odpowiednio dopasowana strategia, sprawdzona kadra ekspertów i zwinność w działaniu spółki oraz wytyczaniu nowych rozwiązań na czas kryzysu i szybkiego reagowania na zmiany. Stabilizacja na rynku nieruchomości będzie możliwa i uzależniona od czasu trwania pandemii oraz ogólnej sytuacji gospodarczej – im dłużej będzie trwała, tym bardziej odbije się ona na całej branży.

W ubiegłym roku Archicom odnotował wzrost zysku operacyjnego o 40 proc., do prawie 118 mln zł. Dochód zwiększył się o 75 proc., do 98 mln zł. Nowy rok zarząd Archicomu, w porozumieniu z większościami akcjonariuszami, rozpoczął od przeglądu opcji strategicznych. Czy obecna sytuacja zmusiła Państwa do zweryfikowania planów rozwoju oferty ogólnopolskiej, w tym w segmencie nieruchomości biurowych, i wyhamowała proces poszukiwania inwestora strategicznego?

Żadna z przesłanek, które skłoniły nas do rozpoczęcia przeglądu opcji strategicznych nie straciła na aktualności – wybrane wręcz zwiększyły swoją wagę. Proces jest kontynuowany zgodnie z przyjętymi założeniami i harmonogramem, który nie był modyfikowany pod kątem pandemicznych okoliczności rynkowych. Z punktu widzenia planów rozwoju oferty następują naturalne korekty, jednak nie zmieniliśmy podejścia do rozszerzania oferty Archicom o inwestycje w pozostałych największych miastach w kraju. Wszystkie kluczowe grunty pod nowe inwestycje mieszkaniowe poza rodzimym Wrocławiem są nadal w posiadaniu Grupy, nie rozważamy również ich sprzedaży jako niezabudowanych nieruchomości gruntowych.

Zarząd podjął także decyzję o zawieszeniu polityki dywidendy, rekomendując przeznaczenie zeszłorocznego zysku na kapitał rezerwowy. Jaka była reakcja akcjonariuszy?

Precyzując: Zarząd zarekomendował zawieszenie polityki dywidendowej, ostateczna decyzja leży po stronie akcjonariuszy. Reakcja akcjonariuszy była zgodna z oczekiwaniami:

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

w dobie niepewności działanie rekomendowane przez Zarząd leży w interesie spółki, dlatego też spodziewaliśmy się braku negatywnego wpływu rekomendacji na reakcje inwestorów.

Archicom nie pozostał obojętny na obecną sytuację, aktywnie włączając się w akcję „Korona z głowy”. Wraz z innymi przedsiębiorstwami działającymi na rynku nieruchomości oraz Polskim Związkiem Firm Deweloperskich przekazali Państwo na zakup sprzętu medycznego 2,5 mln tys. zł. Społeczna odpowiedzialność biznesu to dla Państwa nie tylko slogan.

W obliczu prawdziwych wyzwań rynek i klienci mówią sprawdzam. Nasza firma od początku konsekwentnie i realnie wspiera lokalne społeczności, bo ta odpowiedzialność za jakość życia mieszkańców jest wpisana w misję naszej firmy. Zwłaszcza w tak trudnym czasie jak pandemia czuliśmy się zobowiązani do wsparcia lekarzy oraz potrzebujących. Włączenie się wraz z innymi partnerami PZFD w akcje pomocy w walce z koronawirusem było naturalnym odruchem. Wrocławski Oddział PZFD, w tym Archicom, wsparł wrocławską klinikę Przylądek Nadziei, w której szczególnej opieki i bezpieczeństwa wymagają najmłodszy pacjenci onkologiczni. Zdajemy sobie sprawę, że w czasie pandemii potrzeby służby zdrowia wysuwają się na pierwszy plan i takie inicjatywy są potrzebne teraz nam wszystkim.

Abstrahując od przykrego faktu, że chodzi o pandemię, hasło #zostańwdomu współbrzmi z działalnością firm deweloperskich... Archicom nie zawiesił aktywności, nadal obsługuje klientów, prowadzi inwestycje, ale przede wszystkim, w związku z obowiązującymi obostrzeniami, wprowadził szereg udogodnień w obsłudze klienta. Nie bez powodu Archicomowi przyznano tytuł „Najbardziej przyjaznego dewelopera w Polsce”. Może Pani opowiedzieć o tym, w jaki sposób obecnie można się z Państwem skontaktować, umówić na

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

obejrzenie mieszkania, dokonać podpisania umowy itd.?

Dziękuję. Sytuacja była dla nas wielkim zaskoczeniem i zarazem wyzwaniem. Oczywiście nie zawiesiliśmy aktywności, lecz zaadaptowaliśmy się dość szybko do nowych warunków. Większość pracowników przeszła w tryb pracy zdalnej z domu, udało nam się dostosować działalność spółki (wykorzystując m.in. narzędzie Microsoft Teams), jak i sposób kontaktu z klientami do obecnych okoliczności. Na czas zaistniałej sytuacji wdrożyliśmy różne niestandardowe rozwiązania marketingowe z silnym akcentem na aktywności online. Postawiliśmy na wzmocnienie komunikacji w mediach społecznościowych. Wszystko po to, by wyjść naprzeciw aktualnym potrzebom klientów i umożliwić kontakt poprzez preferowane przez nich kanały. Salony sprzedaży w okresie największych obostrzeń przeszły całkowicie w tryb online. Od 4 maja zostały ponownie otwarte ze szczególnym uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa. Na czas trwania przymusowej kwarantanny pomyśleliśmy również o dodatkowych kanałach komunikacji, które wdrożyliśmy na czas pandemii, jak np. możliwość wideorozmowy z naszymi doradcami przy użyciu popularnych komunikatorów. Uruchomiliśmy pomysł video-spaceru prosto z osiedla, traktując go jako alternatywę dla klasycznych prezentacji, które zwykle na co dzień przeprowadzają nasi doradcy. Teraz każdy klient może umówić się na komfortowy spacer po osiedlu z naszym doradcą bez wychodzenia z domu. Pozostajemy również w standardowym kontakcie mailowym i telefonicznym, jak również na LiveChacie. To klient decyduje o formie kontaktu, która najbardziej mu odpowiada.

W obecnym czasie bardzo ważne jest budowanie zaufania i dobrych relacji z klientami oraz wzmacnianie ich zaangażowania. Chcemy, by klient otrzymywał wartościowe informacje, które wyjaśnią dotykając kwestii związanych z zakupem mieszkania. Doradzamy i wskazujemy dobre rozwiązania – dlatego na czas pandemii przygotowaliśmy serię artykułów poradnikowych i eksperckich na naszym firmowym blogu.

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta



Olimpia Port fot. mat. prasowe Archcom

Ściśle monitorujemy rynek, nastroje klientów i ich proces decyzyjny na każdym etapie, aby dostarczać wartościową wiedzę i wsparcie.

Jak dużym zainteresowaniem cieszą się Państwa oferty „Pakiet dla Inwestora”, „Mieszkanie za mieszkanie” czy „Spłacamy kredyt za Ciebie”? Co w ich ramach Państwo oferują?

Do tej pory, podobnie jak inni deweloperzy prowadziliśmy dość tradycyjne akcje promocyjne. Pandemia ma ogromny wpływ na całą gospodarkę, ale również na potrzeby naszych klientów, którzy z jednej strony chcą kupić mieszkanie, a z drugiej stają przed dodatkowymi wyzwaniami czy obawami. W podjęciu decyzji biorą pod uwagę wiele nowych kryteriów. Dlatego poszliśmy w naszej propozycji o krok dalej niż do tej pory. Przygotowaliśmy Tarczę Ochronną Archicomu, która jest de facto kompleksowym pakietem

Priorytetem jest terminowa realizacja inwestycji i nowe udogodnienia
w obsłudze klienta

wsparcia i ochrony w najbardziej newralgicznych obszarach.

Tarcza Archicomu to trzy poziomy zabezpieczeń, z których klient może wybrać najbardziej odpowiadające jego preferencjom i sytuacji życiowej. Pierwszym z nich jest dofinansowanie zakupu mieszkania, które klienci mogą przeznaczyć na dowolny cel. Drugi element tarczy odpowiada na obawy klientów dotyczące ewentualnych zmian cen lokali w najbliższej przyszłości. Rozwiązanie ujęte w naszym pakiecie gwarantuje wyrównanie ceny zakupu, jeśli w najbliższych sześciu miesiącach od podpisania umowy ulegnie ona obniżeniu.

Trzeci filar tarczy ochronnej to zabezpieczenie klientów przed ewentualnym ryzykiem utraty pracy, a co za tym idzie niemożliwością spłaty rat kredytu. W takich wypadkach gwarantujemy spłatę kolejnych 12 rat kredytu. To w dzisiejszych niepewnych czasach jest jedna z kluczowych dla klientów kwestii, gdyż zapewnia stabilizację w dłuższej perspektywie. Tarcza Archicomu obejmuje także pakiet korzyści dla klientów inwestycyjnych takich jak gwarancja najmu lub pokrycie przez nas nawet do 22 miesięcy jego kosztów. Premiowane w ramach programu są także zakupy gotówkowe.

Tarcza ochronna wpisuje się w misję naszej Grupy, która zakłada dostarczanie klientom przyjaznych miejsc do życia i pracy, z zachowaniem dużej odpowiedzialności za jakość życia mieszkańców i ich rodzin. Stabilna sytuacja finansowa firmy pozwala zaoferować klientom szeroki i kompleksowy pakiet korzyści, będący odpowiedzią na realne wyzwania, przed którymi stają przyszli mieszkańcy.