**Powrót do domu: jak deweloperzy radzą sobie z rzeczywistością epidemii?**

**Precyzyjnie określone wymagania reżimu sanitarnego w wielu branżach na długi czas zmienią sposób, w jaki przyjmuje się i obsługuje klientów. Ograniczenie liczby osób w pomieszczeniach, regularne odkażanie, dystans społeczny i wiele innych zasad bezpieczeństwa stały się już naszą codziennością. Jak radzą sobie z tym deweloperzy?**

W czasach epidemii dynamiczne reagowanie na zmieniającą się sytuację jest sprawą kluczową. W Duda Development kierowano się tą zasadą od samego początku. Jeszcze przed pojawieniem się rządowych wytycznych i instrukcji wszystkie pomieszczenia firmy zostały wyposażone w dozowniki z żelem antybakteryjnym, do którego stosowania zachęcani byli zarówno pracownicy, jak i klienci firmy. Równolegle z decyzją o zamknięciu poznańskich placówek edukacyjnych zadecydowano o przejściu wszystkich oddziałów firmy w tryb pracy zdalnej: na tym polu firma była jednym z poznańskich pionierów.

W ciągu ostatnich tygodni na skutek decyzji rządu kolejne rodzaje przedsiębiorstw oraz instytucji wracały do normalnej, stacjonarnej pracy: deweloperskie biura nie są tutaj wyjątkiem. *Po blisko dwóch miesiącach pracy zdalnej 4 maja wróciliśmy na posterunki w naszych biurach sprzedaży w Łodzi i Poznaniu* – opowiada Marta Kasprzak, dyrektor sprzedaży w poznańskiej firmie Duda Development. – *Wraz ze stopniowym luzowaniem ograniczeń zarząd firmy podjął decyzję o otwarciu biur przy zachowaniu wysokich standardów bezpieczeństwa i higieny.*

**Jak dwa miesiące pracy zdalnej mogą zmienić firmę?**

Okres pracy w trybie home office okazał się inspirujący pod co najmniej kilkoma względami. Konieczność ograniczenia osobistego kontaktu z klientami sprawiła, że niezbędne było znalezienie nowych sposobów na komunikację. Wszystkie rozmowy i negocjacje zaczęły odbywać się telefonicznie lub za pośrednictwem internetu. Również prezentacje multimedialnej makiety inwestycji, kluczowego narzędzia w pracy biur sprzedaży, przeniesione zostały do świata wirtualnego.

Pewnym wyzwaniem okazała się kwestia prezentowania wybudowanych lokali: jak zrobić to bezpiecznie? Również tutaj znalazł się jednak sposób. Przed pojawieniem się klientów w mieszkaniu wszystkie powierzchnie narażone na bezpośredni kontakt są dezynfekowane. Procedury bezpieczeństwa są analogiczne do tych znanych ze sklepów: klienci przed wejściem proszeni są o zdezynfekowanie rąk i oferowane są im jednorazowe środki higieniczne. Podczas oprowadzania zachowywany jest bezpieczny dystans co najmniej 2 metrów.

**Zdalna edukacja, czyli jak zmieniły się materiały marketingowe**

Szybkim reagowaniem wykazał się dział marketingu Duda Development, który równolegle z rozpoczęciem lockdownu dostosował swoją działalność do nowych warunków. Przygotowano serię vlogów #zachowaj\_dystans, w ramach której raz lub dwa razy w tygodniu publikowane były rozmowy ze specjalistami z branży nieruchomości: od projektantki wnętrz poprzez pośredniczki nieruchomości aż po notariusza. Filmy odpowiadają na liczne pytania, które przeważnie byłyby zadawane w bezpośredniej rozmowie, dzięki czemu spełniają podwójną funkcję: z jednej strony pozwalają dowiedzieć się czegoś nowego, z drugiej – pomagają w, jak sugeruje nazwa, utrzymaniu społecznego dystansu i ograniczaniu osobistych interakcji.

**Powrót firmy: jak przebiegały przygotowania?**

W Duda Development otwarcie biur sprzedaży – zarówno w Poznaniu, jak i w Łodzi – nastąpiło w poniedziałek 4 maja. Zanim do niego doszło, poczyniono liczne ustalenia i przygotowania. Poza oczywistymi na tym etapie walki z pandemią środkami bezpieczeństwa takimi jak odkażanie powierzchni czy obowiązek noszenia maseczek istotną zmianą stała się konieczność telefonicznego umawiania wizyt. Dotąd drzwi biur były szeroko otwarte dla każdego, kto miał ochotę wejść i zapytać o dowolną kwestię związaną z inwestycjami. Obecnie ze względów higienicznych konieczne jest telefoniczne umawianie i potwierdzanie wizyt, co zarówno pozwala uniknąć obecności większej liczby osób w biurze, jak i umożliwia załodze biura staranne zdezynfekowanie powierzchni narażonych na bezpośredni kontakt, takich jak klamki czy blaty.

Telefoniczne umawianie wizyt, nawet jeśli na pierwszy rzut oka może wydawać się niedogodnością, w istocie ma niespodziewany plus: możliwe jest umówienie terminu spoza standardowych godzin pracy biura, w tym również w weekend.

Jak podkreśla Marta Kasprzak, powrót biur sprzedaży nie oznacza rezygnacji z nowych metod komunikacji, wypracowanych podczas dwumiesięcznej pracy w trybie home office. Klient, który woli załatwić formalności bez wizyty w biurze, nadal może to zrobić. Wciąż też możliwe będzie zdalne oprowadzanie po tych inwestycjach, na których teren można już wejść.