În serviciile de ”Soft FM” diferența o fac oamenii și comunicarea

Domeniul de Facility Management (FM) acoperă o varietate mare de servicii. În funcție de profilul și diversitatea cererii clientului acestea pot varia de la servicii ad-hoc, la servicii integrate ce includ totalitatea gamei serviciilor de FM.

Serviciile de Soft Facilities Management generează ambianță plăcută și diferențiere

Alături de serviciile de operare și mentenanță tehnică a echipamentelor și infrastructurii spațiilor construite (hard FM), serviciile non-tehnice (soft FM) asigură ambianța plăcută și un mediu de siguranță pentru personalul care își desfășoară activitatea în spațiile amenajate.

Fie că ne referim la serviciile de curățenie, dezinsecție, deratizare, peisagistică sau protecție și pază, oamenii sunt elementul definitoriu în asigurarea unei prestații de calitate. Un procent de 70%-80% din costurile acestor servicii este alocat personalului de execuție și de supervizarea activităților.

Comunicarea crează clienților experiența excelentă de livrare a serviciilor

Instruirea permanentă a angajaților, evaluările periodice ale activităților contractate, preocuparea permanentă de identificare a unor noi soluții pentru serviciile prestate asigură un cadru de control și confort pentru beneficiarii spațiilor amenajate.

O comunicare adecvată cu clientul, sincronizarea răspunsurilor

la solicitări, exprimarea clară și concretă, cunoașterea și înțelegerea corectă a cererilor enunțate de acesta și apoi punerea la dispoziție de mijloace și metode realiste de acțiune, asigură dezvoltarea unui parteneriat durabil bazat pe încredere și profesionalism în livrarea serviciilor non-tehnice.

Serviciile de Soft FM presupun o permanentă comunicare cu beneficiarii finali

Calitatea acestor servicii este marcată de percepția asupra acestora venită de la beneficiarii finali. Dacă luăm ca exemplu serviciile de amenajare a spațiului verde sau de curățare a suprafețelor vitrate, știm că rezultatul acestor activități poate fi afectat de factori de mediu, factori materiali sau umani.

O analiză concretă din partea clientului a acțiunilor desfășurate de furnizorul de servicii non-tehnice poate fi realizată în mod corect având la bază un plan al operațiilor și comunicarea variabilelor posibile. Cuantificarea rezultatelor poate fi realizată cu subiectivism, însă informarea în timp real a unui status al lucrărilor care este de interes pentru client poate elimina neconformități sau situații nepredictibile.

Fidelizarea clienților se face numai prin colaborare deschisă și profesionalism

Astfel, dincolo de materialele, echipamentele și ustensilele utilizate, modul de abordare și de comunicare verbală sau non-verbală are un rol esențial în fidelizarea clientului și în plasarea companiei prestatoare ca “top of mind” în planul mental al beneficiarului.

Conform rezultatelor ”Barometrului centrării pe client în companiile din România” realizat de Valoria, deși pentru 75% dintre companii cunoașterea nevoilor consumatorilor este pe primul loc, experiența consumatorilor este relevantă doar

pentru 18% dintre companii. Doar 42% dintre companiile respondente spun că oferă training angajaților pentru înțelegerea abordării centrate pe client, însă numai 33% operaționalizează valorile centrate pe client ale organizației.

Pentru că înțelegem importanța acestor elemente, diferențierea calității serviciilor non-tehnice pe piața din România este preocuparea permanentă a managementului FMS. Investim în oameni și pentru oameni pentru a onora promisiunile făcute.

Autor: Georgia Popescu, Soft Services Manager, Facilities Management Services

* * *

Despre compania Facilities Management Services

Fondatorul companiei, dipl.ing. Lucian Anghel, are experiență în operarea și mentenanța clădirilor însumând peste 3.000.000 mp în România. Experiența acumulată în decursul a 15 ani de facility management a condus la crearea acestei firme prin care clienții beneficiază de un furnizor național de produse și servicii de operare, întreținere si administrare bazate pe un model de business inovativ și tehnologii noi. Echipa companiei FMS este constituită din personal cu experiență de peste 15 ani în facility management și asistență tehnică. Serviciile tehnice ale companiei includ: mentenanță tehnică a clădirilor, monitorizarea şi tratarea apei în circuite închise, management și eficiență energentică, mentenanță și lucrări electrice. Compania oferă și servicii non-tehnice de curățenie, deszăpezire, DDD, peisagistică și concierge. Aflați mai multe despre noi pe: www.tfms.ro.