

Наръчник на купувача

Надежден подход при избирането на изпълнител

Подготвен за вас от
ЗИД-КО ЕООД

В преследване на най-добрия изпълнител


Много от нас имат опит или са чували ужасни истории, свързани с индустрията **за ремонтна дейност на дома**. Тези преживявания се характеризират със слаба комуникация, лоша изработка, мръсни работни условия, пресрочени дати и един безкраен списък от неизпълнени обещания. Ние написахме този наръчник, за да ви помогнем да откриете подходящия за вас изпълнител, който най-добре може да посрещне нуждите ви, желанията ви и очакванията ви. **Този наръчник има потенциала да направи две неща:**

1. Да отстрани изпълнителите, които отказват да работят на високо ниво на интегритет и майсторство
2. Да възстанови ниво на доверие между клиентите и разпространените компании в индустрията на ремонтните дейности

Надеждата ни е да ви осигурим достатъчно необходима информация, за да направите добро и мъдро решение при избора си. Това е, да го наречем, “вътрешна информация”. Ако имате някакви допълнителни въпроси или имате нужда от повече яснота по определен раздел от този наръчник на купувача, моля не се колебайте да се свържете с нас на info@zid-ko.com

Типичният метод

Г-н и г-жа Петрови решават да намерят строителна фирма, която да направи ремонт на дома им. Това е дългоочакван проект. Като повечето хора, г-н и г-жа Петрови се свързват с 2-3 изпълнителя и събират бюджетните предвиждания за ремонта. По време на всяка уговорена среща те разглеждат няколко снимки от изпълнени минали проекти на предприемача и задават въпроси като: “От колко време работите” или “Колко скоро можете да започнете работа?”. Тогава те сравняват офертите и правят своя избор. Може и да се почувстват сякаш са си свършили работата. В края на краищата, типичният



собственик е съветван да: “Събере 2-3 безплатни оферти, да сравни цените и да наеме изпълнителя, който нито е най-евтин, нито най-скъп.” Изглежда логично. Или?

Какви са рисковете от неудовлетворителен селекционен процес? Ако собственикът не зададе правилните въпроси по време на първоначалните разговори е много възможно да се стигне до лошо преживяване по време на ремонта. Фактите са, че човек може да има малко или никакъв опит, за да направи строителна фирма.

Къде бъркат собствениците?

Повечето хора вярват на съвета да съберат три безплатни оценки и оферти. Това е стария начин за избиране на строителна фирма. Но днес нещата са различни. Хората нямат времето да бъдат обезпокоявани за по-дълго, отколкото трябва или да им се налага да поправят работата, която е трябвало да бъде свършена коректно от първия път. Използвайки селекционния процес на “трите оферти”, човек обикновено основава решението си на базата на цената. Резултатът от това може да доведе до много проблеми в дома ви!

Защо не е правилно да “сравняваме ябълки”?

Повечето собственици базират решенията си върху сравнението на офертите. Не че е грешно, просто е много трудно (дори невъзможно) да го сторят. Проблемът с това е, че няма индустриален стандарт за оценка на проект и всички предприемачи предлагат различни нива на услугата. Плюс това, няма фирми, които да си приличат. Като цяло е невъзможно да направите истинско сравнение. Защо въобще ви трябва да сравнявате оценки?

Как трябва да бъдат сравнявани изпълнителите?

Ние препоръчваме да вземете приблизителен ценови диапазон или средни цени на проекта от един изпълнител, за да се уверите, че прилягат на желания от вас инвестиционен

критерий. Тогава интервюирайте предприемача, като се базирате на нивото им на обслужване.

Така че, докато изпълнителят се намира в ценовия ви диапазон, прекарайте известно време да го интервюирате. В крайна сметка, ще прекарвате следващите няколко дни, седмици или месеци работейки с този човек и компания. Най-добре би било да сте сигурни, че те отговарят на очакванията ви и че двете страни сте способни да комуникирате.

Събиране на оферти или “безплатно” оценяване?

Съществуват очаквания от дълги години в строителната индустрия, че всички изпълнители трябва да дават безплатни оферти. В резултат на това, много малко работа всъщност отива в първоначалната оценка. Тук лежи проблемът. Някои предприемачи просто предполагат цената или правят ниска оферта, за да спечелят изпълнението. Това кара клиента да избере ниската цена, защото той/тя се доверяват на това, че изпълнителят е вложил много време и енергия в изготвянето на офертата.

Но дали оценяването наистина е безплатно? Сериозно, кой работи безплатно? Не познавам много хора, които да желаят да произвеждат качествени продукти на безценица. Фактите са, че хората не работят безплатно, особено собствениците на бизнес. Ако го правят, те обикновено не се задържат в бизнеса за дълго. Някой, в крайна сметка, ще плати за тази безплатна оценка в един момент по един или друг начин. В повечето случаи тя е включена в крайната цена на проекта. Най-често срещания сценарий е този, в който цената, която плащаме за “безплатна” оферта, е неточна. Това може да доведе до проблеми в изпълнението. Понякога собственикът трябва да заплаща допълнителни парични средства. Ако не го направи трябва да намери втори изпълнител, за да поправи онова, което е трябвало да бъде свършено правилно още от първия път.



И така, като погледнем отблизо, събирането на “безплатни” оферти не е най-добрият подход при наемането на изпълнител.

Знаем, че повечето предприемачи или строителни бригади имат добри намерения. Много е лесно да започнеш бизнес с ремонтни дейности и няма много поставени изисквания в регистрирането на строителната фирма.

Знаем това от опит. Много опитни майстори се наслаждават на работата, която вършат и стигат до момента, в който решават да започнат самостоятелна работа от любов към професията. Но те не притежават бизнес знания или опит. В резултат на това те правят бизнес грешки. Не се спазват сроковете за изпълнени или гаранционните срокове. За съжаление има много компании за строителни ремонти, които се вписват в този профил.

Висок риск от провал

Най-голямата причина за провала са неправилно оценените проекти. Дали поради липса на опит или като начин за привличане на повече работа, неправилно поставената цена води до сериозни проблеми и в бъдеще, ако изпълнителя вече не съществува. Например, когато за един собственик на жилище възникне проблем с качеството или гаранцията, той няма към кого да се обърне. Единствено може да плати на нов изпълнител, който да дойде и да поправи онова, за което вече е било платено. Никой не печели в тази ситуация.

Само една от десет компании за ремонтни дейности остават в бизнеса за повече
от десет години

Сведохме тези компании до три типа

Сериозни

- Изпълняват работата въз основа на подписан договор и накрая не се налага допълнително заплащане
- Понякога не таксуват клиентите достатъчно за режийни разходи
- Най-вероятно вършат чудесна работа

Лоша репутация

- Дават ниски оферти, за да започнат работа, знаейки, че цената ще се промени по-късно
- Прекарват твърде малко време за изготвянето на оферта
- Не изпълняват обекта качествено или се бавят с изпълнението
- Имат репутацията, че обявяват една цена, но накрая винаги желаят по-голямо заплащане

Най - проблематични

- Най-лошият от трите типа
- Не таксуват достатъчно, за да свършат реално работата
- Не изпълняват строителните работи, така както трябва
- Изчезват с депозита

Задаване на правилните въпроси предварително

Задължително е фирмата изпълнител да бъде с добра репутация и да може да ви даде сигурност, че ще изпълни обещанията си.

Трите най-големи страхове на клиентите:

1. Ще изпълнят ли работата, която искам от тях?

2. Ще работят ли на честна цена?

3. Ще свършат ли работата на време?

Когато интервюирате изпълнителя, питайте:

Изпълнителят дали...

- Предлага поне една година писмена гаранция?
- Отговаря ли мигновено на гаранционни искове? Каква е процедурата?
- Има ли фиксирана крайна цена с договор? Това споразумение от 1-2 страници ли е или е обстоен детайлен договор, покриващ това, което е включено, и дори още по-важно, това, което НЕ Е включено в проекта.
- Предоставят предварително разписание на производствения процес в разписан договор, като вие знаете какво ще се случи всеки ден по време на изпълнението на проекта ви?
- Прави оглед на всеки проект, за да е наясно какво трябва да се извърши. Понякога на огледа може да приества негов служител или работник с цел по-добро изясняване на това какво и как трябва да се извърши.
- Изискват разрешения и използват лицензирани изпълнители (например водопроводчик, електротехник) ?
- Извършва ли ясна комуникация на време?
- Регистриран е в строителната камара.
- Има писмени препоръки от предходни клиенти?
- Има чиста репутация в интернет? (т.е. Проверете в Google името на компанията)
- Имат идея колко дълго ще отнеме завършването на проекта, както и фазите за създаване на проекта и планиране?
- Изглежда достоверен и надежден? Дали ви улеснява?
- Комуникира добре с вас, включително и ви изслушва?
- Уважава дома и семейството ви?

- Дълго време ли се занимава със строителни обекти и с какъв положителен опит разполага?

Доверете се на инстинктите си!

Най-важното е да почувствате, че това е правилният за вас изпълнител. Трябва да определите дали изпълнителят ще посрещне очакванията ви. Ако имате лошо предчувствие, инвестирайте необходимото време, за да се уверите, дали той/тя е правилният изпълнител за вас.

Разликата в цената при различните изпълнители е равностойно на качеството, което получавате или преживяването, което ще имате.

Защо има такива разлики в цените на изпълнителите, които интервюирате? Всички предприемачи плащат еднаква цена за труда, взимат материали от предимно едни и същи доставчици и плащат еднакви такси за специализирани услуги. Следователно, от къде идват разликите в цените? Вярваме, че те идват от разликата в стойността на услугата, която ще получите.

Пример:

Компания (А) – работата се изпълнява от един човек. Той никога не споменава за гаранции и използва най-евтиния доставчик. Няма договор за изпълнение. Неговата обявена цена за ремонта на г-н и г-жа Петрови е с 40% по-ниска от тази на Компания (Б).

Компания (Б) е сериозна компания с дългогодишна история. Цената на изпълнение е точно толкова колкото да и осигури присъствие на пазара и след 10 години. Дава писмена гаранция, плаща на работниците си по-добре от повечето компании, използва сериозни изпълнители, които също дават гаранция за работата си и има ясен и подробен договор.

Коя компания предлага най-добрата цена?

Като купувач, вие имате много нужди, желания и очаквания. По същия начин всеки предприемач предлага свой собствен начин за изпълнение на проект и посрещане нуждите на клиентите си. Много е важно да намерите перфектната за вас строителна фирма! Надяваме се, че този наръчник ви позволява да откриете нужния изпълнител. Желаяем ви най-доброто в началото на вашето приключение!

Сравнение на предприемачи

1. Име:

Приблизителна оценка: цена от до

Крайна дата на проекта:

- Лицензиран, осигурен и има чудесна репутация?

да не

- Има поне една година гаранция?

да не

- На кое място стои измежду останалите два предприемача?

1-во 2-ро 3-то

- Чувствам ли се добре при проведените разговори?

да не

- Изглежда достоверен и надежден?

да не

