

JAK PROWADZIĆ FIRMĘ HANDLOWO-USŁUGOWĄ

Zmieniamy podejście klientów do **szczelnego montażu**



Marcin KOPROWSKI

Współwłaściciel firmy SZYMKO Salon Okien i Drzwi Pasywnych w Białymstoku, z branżą stolarki budowlanej związany od 13 lat. Firma SZYMKO od samego początku działalności wyróżnia się profesjonalnym podejściem do klienta i usługą montażu zapewniającą szczelność na najwyższym poziomie. Jest firmą rekomendowaną przez portal Oknotest.pl, certyfikowaną przez Mobilne Laboratorium Techniki Budowlanej. Więcej na stronie: www.szymko.com.pl



To jest nasza wizytówka

Są firmy, które osiągnęły na rynku szczególną renomę i uznanie, a ich praca może służyć jako przykład dla wszystkich przedsiębiorstw z branży. O swoich doświadczeniach opowiadają ich szefowie – w tym numerze Marcin Koprowski z firmy SZYMKO.



Obecnie sprzedają w biurze zajmuje się pięcioosobowy zespół

Firma SZYMKO istnieje od niedawna, ale zdążyła wyrobić sobie doskonałą renomę. Jak to wszystko się zaczęło? Jak wyglądały początki Waszej działalności i co się zmieniło od tego czasu?

Firma SZYMKO istnieje od kwietnia 2016 roku, a sam pomysł na jej założenie pojawił się zaledwie 3 miesiące wcześniej. Był to dla nas bardzo pracowity okres. W tak krótkim czasie udało nam się znaleźć miejsce na lokal, dogadać się z dostawcami, zorganizować fundusze na wyposażenie biura itp...

Nieprzespane noce, głowy pełne wyliczeń i wizji przyszłej firmy – tak wyglądał początek 2016 roku.

Nazwę firmy wymyśliła moja żona Agnieszka. Pomysł okazał się banalnie prosty: SZYMKO to skrót od nazwiska współnika – Kamila Szymczuka i mojego – Koprowski.

11 kwietnia 2016 roku zarejestrowaliśmy działalność i od tej chwili rozpoczęła się przygoda, która w bardzo szybkim czasie przerosła nasze oczekiwania. Od samego początku postawiliśmy na sprawdzonych dostawców, gdyż byli-

śmy zdecydowani, że chcemy współpracować z najlepszymi w tej branży.

Przez pierwszy rok działalności nie mieliśmy nikogo do pomocy. Ja i Kamil byliśmy nie tylko szefami, ale też magazynierami, doradcami, księgowymi, a nawet ekipą sprząającą biuro :). Wszystko – dosłownie wszystko – było na naszych barkach. Jako młodzi przedsiębiorcy nie baliśmy się jednak żadnego zadania. Każda praca przynosiła nam mnóstwo radości i nic nie było w stanie nas zatrzymać w naszym dążeniu do osiągnięcia sukcesu.



Spotkanie wigilijne 2018 pracowników firmy SZYMKO

Fot. (1): SZYMKO, www.szymko.com.pl



Dzięki ładowarce MANITOU proces załadunku i rozładunku przebiega bardzo sprawnie

W tym czasie współpracowaliśmy na stałe tylko z jedną ekipą monterską. Pomagaliśmy sobie, jak tylko mogliśmy. Rozładowywaliśmy dostawy, dowoziliśmy okna na montaż, i tak każdego dnia... O dziwo, nikt nie był zmęczony, choć wstawaliśmy o 5.00, żeby zdążyć do magazynu na załadunek okien. Z monterami spotykaliśmy się w magazynie o 6.00, żeby zdążyć dowieźć towar do klienta i otworzyć biuro o godzinie 9.00. To były czasy! :)

Dzisiaj, po trzech latach działalności, praca wygląda zupełnie inaczej. W biurze, oprócz mnie i Kamila, są jeszcze Dominika, Kasia i Michał. Za magazyn odpowiedzialni są Norbert i Jakub; w sumie na etacie zatrudniamy więc 5 osób. Na stałe współpracujemy z 5 ekipami monterskimi, z których 3 obsługują wyłącznie nasze zlecenia. W magazynie od roku mamy do dyspozycji ładowarkę MANITOU, dzięki której proces załadunku i rozładunku przebiega bardzo sprawnie.

Czym różni się Państwa firma od konkurencji? Jaki był Wasz pomysł na to, żeby mocno wyróżnić się na tle wielu firm sprzedających i montujących stolarkę?

Moim zdaniem to, co odróżnia nas od wielu innych firm działających w tej branży, to profesjonalizm widoczny na każdym etapie – od pierwszego spotkania z klientem po montaż i obsługę posprzedażową – oraz duże doświadczenie w sprzedaży. Stolarką okienną zajmuję się od trzynastu lat, mój wspólnik – od siedmiu. Jako pierwsi w Białymstoku otworzyliśmy SALON OKIEN i DRZWI PASYWNYCH. Chcieliśmy różnić się od konkurencji. Największy nacisk nałożyliśmy na rozwój naszej własnej marki – nie chcieliśmy być kojarzeni jako dostawca stolarki danego producenta, tylko jako silna firma na rynku białostockim.

Głównym sposobem na wyróżnienie się było inne podejście do montażu. Zaczęliśmy uświadamiać klientów

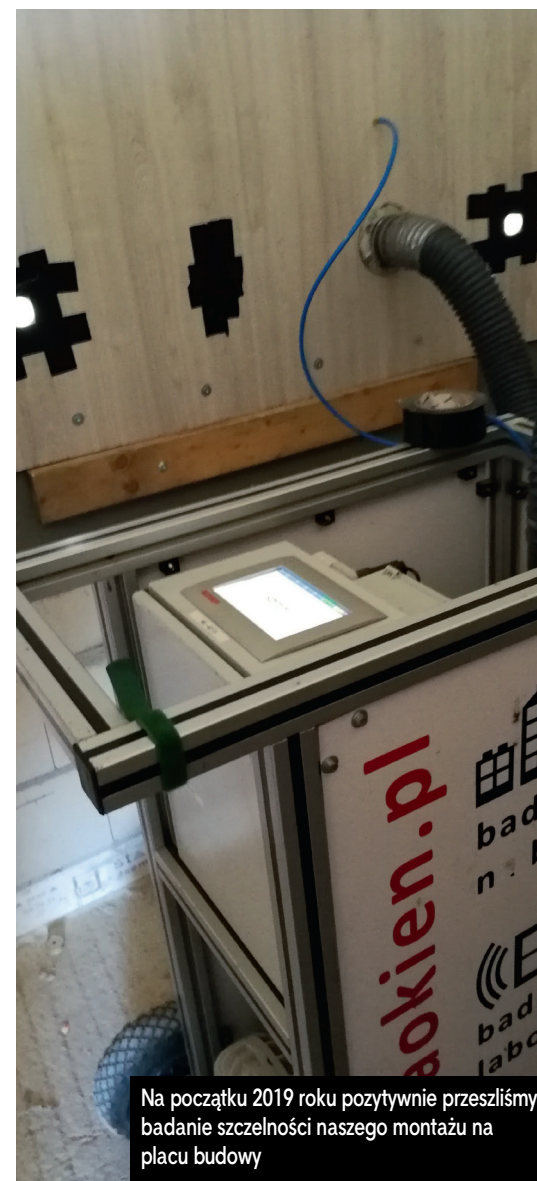
jak ważny jest prawidłowy szczelny montaż. Zadziałało :).

Świadomy klient nie wybiera najtańszej opcji; woli **rozwiązanie dopasowane do własnych potrzeb**.

Tego typu działania przyniosły nam w bardzo szybkim czasie wymierne skutki. Po pierwszym roku działalności trafiliśmy do pierwszej dziesiątki (pod względem obrotu) u naszego dostawcy firmy AdamS – w 2017 roku zajęliśmy 7 miejsce, w kolejnym byliśmy już na 4 pozycji.

We wrześniu 2017 rozpoczęliśmy współpracę z Oknotest.pl. Jako firma przystępująca do programu rekomendacji musieliśmy udowodnić, że nie tylko obiecujemy, ale mamy konkretne rezultaty poparte badaniami. Na początku 2019 roku pozytywnie przeszliśmy badanie szczelności naszego montażu na placu budowy. Badanie wykonało i potwierdziło Mobilne Laboratorium Techniki Budowlanej Sp. z o.o. W tej chwili jesteśmy jedyną firmą w północno-wschodniej Polsce mającą w rękę tego typu dokument.

Czy oferta profesjonalnego montażu może być tym elementem, który sprawi, że klient zdecyduje



Na początku 2019 roku pozytywnie przeszliśmy badanie szczelności naszego montażu na placu budowy



Jesteśmy dumni z naszych ekip monterskich – to właśnie ludzie tam pracujący budują naszą coraz silniejszą markę

się skorzystać z usług Waszej firmy, a nie konkurencji? W jaki sposób przekonujecie klienta, żeby zdecydował się na właściwy, szczelny i ciepły montaż stolarki?

90% naszej sprzedaży to towar wraz z usługą. Na początku naszej działalności rozmowy z klientami o prawidłowym montażu były ciężkie. Świadomość klientów w tej kwestii

w naszym regionie była na bardzo niskim poziomie.

Bardzo dużo zależy od tego, jak wygląda proces sprzedaży, począwszy od pierwszej wizyty w salonie po profesjonalny montaż. W trakcie rozmów z klientami przedstawiamy im zalety prawidłowego montażu: balkony podparte na poszerzeniach z purexitu, listwy purexitowe zamiast standardo-



W 2018 roku zajęliśmy 4 miejsce pod względem obrotu u naszego dostawcy – firmy AdamS

wej listwy transportowej w oknach, szczelny montaż przy zastosowaniu folii paroszczelnych i paroprzepuszczalnych. Po odpowiednim argumentowaniu i przedstawianiu zalet szczelnego montażu zdecydowana większość naszych klientów wybiera te rozwiązania.

To właśnie prawidłowy montaż zaprowadził nas na to miejsce, w którym teraz jesteśmy. Jak napisał Oknotest.pl w swoim artykule po naszym badaniu szczelności: „SZYMKO dołącza do montażowej elity”. Jesteśmy dumni z naszych ekip monterskich – to właśnie ludzie tam pracujący budują naszą coraz silniejszą markę.

Dzisiejsze konstrukcje okienne są coraz większe. Na co dzień współpracujemy z lokalną firmą, która pomaga nam przy montażu dużych gabarytów. Dysponuje ona miniżurawiem z przysawką, dzięki którym wielkogabarytowe konstrukcje nie są dla nas przeszkodą.

Często słyszymy od swoich klientów: „przychodzę do Was, bo konku-

renca nie jest w stanie mi zamontować HS-a o szerokości 6 metrów”. Dla naszych ludzi to tzw. chleb powszedni, nie boimy się takich konstrukcji i bardzo dobrze sobie z nimi radzimy.

Jaka jest organizacja pracy w firmie? Ile osób pracuje, jak wygląda współpraca między handlowcami a monterami, kto robi pomiary na budowie? Co robicie, żeby klient, od samego początku aż do odbioru prac, czuł, że korzysta z usług wysokiej jakości?

Jeśli chodzi o ekipy montażowe, to bazujemy na podwykonawcach. Obecnie współpracujemy z 5 ekipami – w sumie jest to 15 osobowy zespół specjalizujący się w różnych montażach. Trzy ekipy zajmują się szczelnym montażem okien, jedna ekipa jest od bram i jedna od drzwi wewnętrznych. Z trzema firmami współpracujemy na zasadzie wyłączności – wykonują tylko nasze montaż, jeżdżą samochodami oklejonymi naszym logo i danymi firmy.

Sprzedają w biurze zajmuje się pieciorosowy zespół. Pomiary robię ja i mój wspólnik Kamil, gdyż mamy największe doświadczenia w tej kwestii. Dzisiejsze budowy wymagają dużej wiedzy i umiejętności przewidywania od osoby robiącej obmiar. Za pomocą niwelatora na każdej z budów zaznaczamy poziomy posadzki, sprawdzamy prawidłowość osadzonych nadproży. Handlowiec dostaje konkretny wymiar stolarki – eliminujemy w ten



Coraz wyższe otwory montażowe wymagają zastosowania stolarki aluminiowej. Oto jedna z kilkunastu inwestycji realizowanych w tym roku

sposób możliwość pomyłek. Wszystkie budowy są sfotografowane przy pomiarze, po to aby handlowiec miał jak najwięcej informacji o budowie.

Osoba podpisująca zamówienie z klientem opiekuje się nim od samego początku do końca: doradza, przygotowuje kalkulację, podpisuje umowę, umawia ekipę montażową. Na dzień

przed montażem nasi magazynierzy przygotowują komplet materiałów potrzebnych na tę konkretną inwestycję: okna, drzwi, bramę, materiały montażowe. Nie zdarza się sytuacja, że na budowie oknuje się, że czegoś brakuje. Po zakończeniu prac szef ekipy podpisuje protokół montażu i klient rozlicza się za zamówienie.



Realizujemy również bardzo nietypowe rozwiązania w systemach fasadowych. Widok przed...



... i po montażu fasady aluminiowej

Jacy klienci do Was trafiają – przypadkowi, czy świadomi, szukający dobrego montażu? Jak Pan ocenia wiedzę klientów na temat możliwości nowoczesnej stolarki i właściwego montażu – czy jest większa niż kilka lat temu?

Dzisiejszy klient jest bardziej świadomy, tym samym bardziej wymagający niż ten sprzed kilku lat. Od samego początku postawiliśmy sobie poprzeczkę wysoko i staramy się, aby nasza usługa montażu była na jak najwyższym poziomie. Dzięki współpracy z firmami rekomendowanymi portalu Oknotest.pl staramy się być o krok przed konkurencją. Wspólnie wprowadzamy nowe rozwiązania montażowe, które po jakimś czasie przechodzą do standardu firm nas naśladujących. Wraz ze wzrostem jakości świadczonych usług wzrasta również świadomość i oczekiwania klienta w stosunku do oferowanych przez nas produktów i usługi.

Rynek jest obecnie trudny i ciężko o dobrego fachowca – gdzie szukacie pracowników i jak ich zatrzymujecie w firmie? Co Państwa pracownicy cenią sobie w Waszej firmie?

Tak, to prawda. W dzisiejszych czasach jest bardzo trudno o dobrego fachowca. My mamy to szczęście że w branży jesteśmy już bardzo długo. Podczas pracy „na etacie” przez 10 lat poznaliśmy profesjonalnych i zaufanych

ludzi, którym możemy przekazać naszemu klientom.

Nasze ekipy to często osoby z którymi znamy się bardzo długo i bardzo dobrze. Nie współpracujemy z fachowcami „z ulicy”. Zawsze są to ludzie sprawdzeni przez długie lata wspólnej pracy. Z pełnym przekonaniem mogę powiedzieć, że współpracujemy z najlepszymi ekipami w naszym regionie oraz z ludźmi z wieloletnim doświadczeniem w branży. Praca z nimi to czysta przyjemność – mam nadzieję, że oni myślą tak samo o nas :).

Jak szef firmy może dbać o podnoszenie kwalifikacji pracowników?

Najważniejsza jest świadomość i wiedza handlowca. Staramy się, aby nasi współpracownicy – tak jak my – mieli odpowiednią wiedzę i umiejętność jej prezentowania. Szkolimy się wszędzie, gdzie to możliwe. Nasi dostawcy nam w tym pomagają. Szkolimy się nie tylko w zakresie wiedzy o produkcie, ale przede wszystkim w kierunku podnoszenia umiejętności sprzedaży.

Mój wspólnik jest spod znaku Panny – to urodzony perfekcjonista, dokładny i bardzo szczegółowy we wszystkich działaniach, a w dodatku pracowity jak mrówka. A jak mówi polskie przysłowie: z kim przystajesz, takim się stajesz... Staramy się wszyscy go naśladować, a dzięki temu eliminujemy prawie do zera możliwości pomyłek w zamówieniach.

Z jakimi trudnościami muszą się dziś liczyć szefowie firm w branży stolarki? Jak Państwo sobie z nimi radzicie?

Jako szefowie firmy staramy się na bieżąco wszystko kontrolować. Śledzimy najnowsze trendy w stolarce i „trzymamy rękę na pulsie”. Mamy dobrą pozycję, ponieważ współpraca z najlepszymi firmami z całej Polski daje nam wiele możliwości.

Suma doświadczeń firm rekomendowanych przez portal Oknotest.pl, których w tej chwili jest 10 z całej Polski, stawia nas w bardzo komfortowej sytuacji. Pomagamy sobie w trudnych sytuacjach, doradzamy przy specjalistycznych montażach, tworzymy wspólne umowy z klientami i podwykonawcami. Dzięki temu jesteśmy w stanie sprostać wymaganiom nawet najtrudniejszych klientów.

Jakie ma Pan pomysły na rozwijanie firmy i budowanie jej dobrego wizerunku na kolejne lata? Co poradziliby Pan firmom, które dopiero startują w tej branży?

Najważniejszym to bycie wiernym swoim początkowym założeniom. My postawiliśmy na najwyższy poziom świadczonych usług montażowych i profesjonalne podejście do klienta. Bycie uczciwym w stosunku do siebie i innych daje większe korzyści niż jednorazowe wybryki. Na swoją markę i wizerunek pracujemy cały czas.

Jak firma funkcjonuje w sieci? Czy strona internetowa była stworzona od samego początku działalności? Czy dużo klientów trafia do was przez stronę? Czy korzystacie z social mediów i czy Pana zdaniem jest to coś, co pomaga firmie promować się i rozwijać?

Internet to z pewnością coś, co chyba szybko nie straci na swojej wartości. Oczywiście postanowiliśmy postawić na tę część niewykorzystanego kawałka tortu. Pomogło nam to na samym początku, kiedy nie mieliśmy jeszcze dużej ilości klientów z polecenia.

Strona internetowa ruszyła od pierwszego dnia naszej działalności. W miarę rozwoju sytuacji postawiliśmy na profil na Facebooku i Instagramie. Staramy się, aby te działania również były na jak najwyższym poziomie. Pozycjonowanie strony, artykuły, zdjęcia z realizacji dają potencjalnemu klientowi większe poczucie bezpieczeństwa i zaufania w stosunku do naszej firmy. A o te właśnie zaufanie i poczucie bezpieczeństwa w dzisiejszych czasach najtrudniej.



Nasze realizacje to nie tylko domki jednorodzinne, ale również budynki przemysłowe i usługowe. Na zdjęciu Stacja Kontroli Pojazdów w Markowszczyźnie niedaleko Białegostoku