



Wywiad przeprowadziła
Aleksandra Zalewska-Stankiewicz

Zarządca nieruchomości musi być wizjonerem

Jak połączyć nowoczesny sposób zarządzania z poszanowaniem wielopokoleniowej tradycji, do której przywiązani są mieszkańcy Krakowa? O tym, jak zachować wysoką jakość, transparentność i dobre relacje z klientami mówi Tomasz Greń - właściciel firmy Greń Nieruchomości działającej na rynku krakowskim.

Aleksandra Zalewska - Stankiewicz: Firma Greń Nieruchomości istnieje na krakowskim rynku już 20 lat. Jak dużą metamorfozę przeszła na przestrzeni dwóch dekad?

Tomasz Greń: Kiedy zaczęliśmy, a było to dokładnie w roku 2000, sytuacja na rynku wyglądała zupełnie inaczej niż dziś. Aby zostać zarządcą nieruchomości, trzeba było uzyskać licencję. Zdanie egzaminu wymagało ogromnej wiedzy. Istniały też pewne instytucje, które nas kontrolowały, jak Komisja Odpowiedzialności Zawodowej, która jednocześnie sprawdzała, czy zarządcy się doksztalają. Ale były też inne, które działały wspierająco jak Stowarzyszenie Zarządców Nieruchomości. Przywiązywano dużą wagę do jakości naszej pracy, ponieważ w pewnym sensie był to zawód zaufania publicznego. W pewnym momencie licencje zlikwidowano, a rynek nieruchomości otworzył się na wszystko. Ta zmiana była fatalna, wprawdzie stowarzyszenia organizują szkolenia, lecz nie przynoszą one wymiernych efek-

tów. Dziś każdy może być zarządcą, a sam zawód przestał być prestiżowy. Choć na szczęście od pewnego czasu zauważam próby powrotu do dawnej jakości, co mnie niezmiernie cieszy.

A. Z.-S.: Ale prawdziwa jakość zawsze się obroni. W jaki sposób walczyliście o swoją pozycję w tych trudnych czasach, o których Pan mówi?

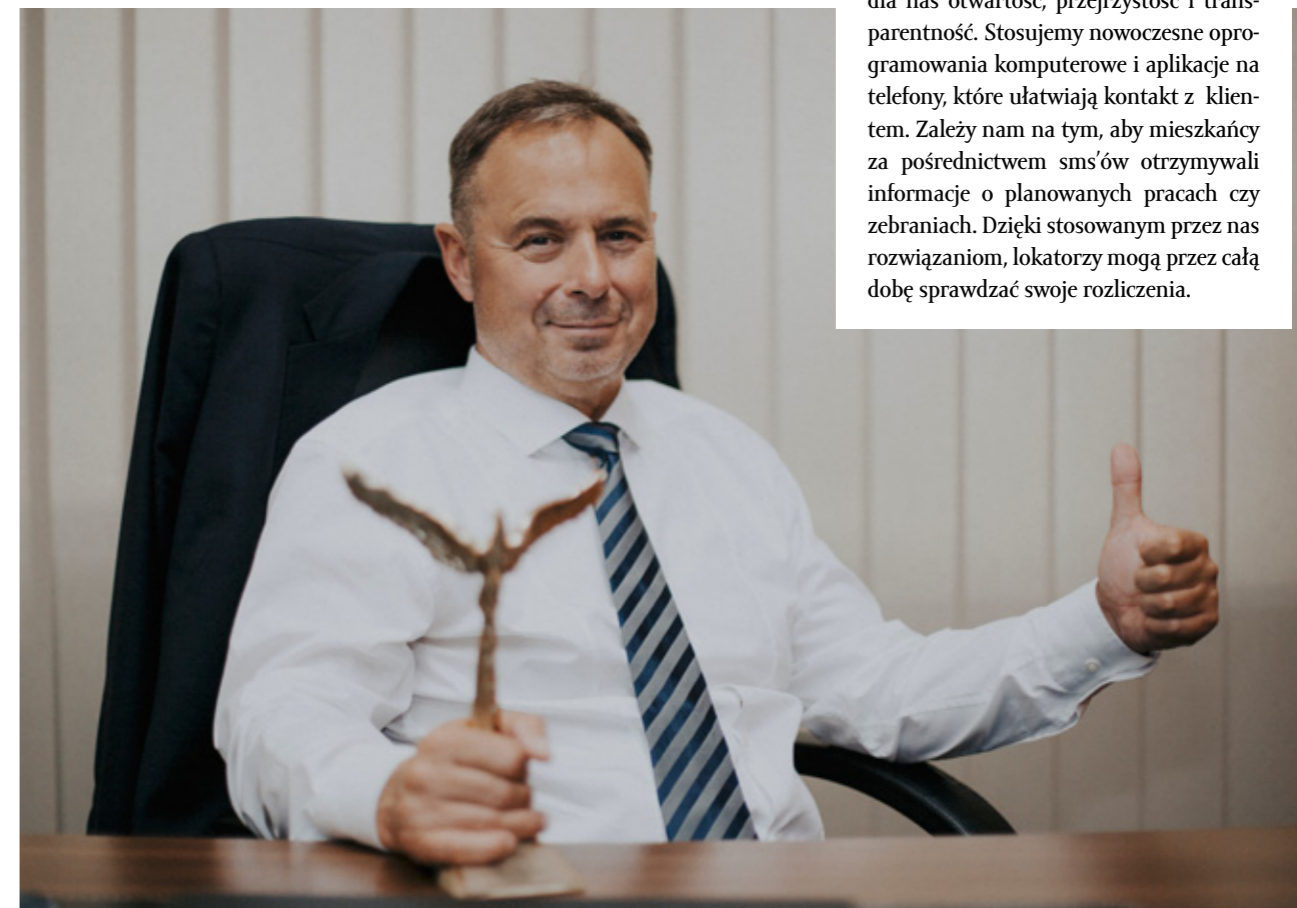
T. G.: Gdy zlikwidowano licencję, o wyborze usług decydowała cena. W większości przypadków klienci decydowali się na to, co tańsze, często kosztem jakości. My zawsze trzymaliśmy poziom, zatrudnialiśmy dobrych pracowników, byliśmy fachowcy. Ale taki sposób działania kosztuje, ponieważ uważam, że usługa nie może być jednocześnie tania, i dobra. Ten kryzys przetrwaliśmy dzięki konsekwencji i ciężkiej pracy swojego zespołu. Często musieliśmy ratować to, co inni zepsuli. Po dziś dzień klienci proszą nas, abyśmy zajęli się nieruchomościami zaniechanymi księgowo i finansowo.

A. Z.-S.: Kolejne firmy i wspólnoty powierzą Państwu swoje majątki. Świadczy to o profesjonalizmie i jakości firmy. W czym tkwi recepta na sukces?

T. G.: Nie ma takiej recepty. Uważam, że jeżeli ktoś swoją pracę wykonuje rzetelnie i uczciwie, to zawsze osiągnie sukces. Nie można sobie pozwolić na utratę kontroli nad finansami, nad weryfikacją techniczną czy prawną. Zarządca powinien cały czas wybiegać do przodu i przewidywać. Musi planować, a nie działać na zasadzie gaszenia pożarów. I znów wróć do dawnych czasów. Aby zdać egzamin i uzyskać licencję, trzeba było napisać harmonogram funkcjonowania nieruchomości w perspektywie całego roku. To była bardzo dobra praktyka, z czasem jej zaniechano, ale ja podobny system działania stosuję do tej pory.

A. Z.-S.: Na czym obecnie najbardziej koncentrują się Państwa działania?

T. G.: W tej chwili próbujemy wprowadzać nowe technologie i uważam, że ten kierunek jest bardzo dobry. Ważna jest dla nas otwartość, przejrzystość i transparentność. Stosujemy nowoczesne oprogramowania komputerowe i aplikacje na telefony, które ułatwiają kontakt z klientem. Zależy nam na tym, aby mieszkańcy za pośrednictwem sms'ów otrzymywali informacje o planowanych pracach czy zebraniach. Dzięki stosowanym przez nas rozwiązaniom, lokatorzy mogą przez całą dobę sprawdzać swoje rozliczenia.





Wprowadzenie nowych technologii ma służyć wzmocnieniu poczucia bezpieczeństwa mieszkańców, aby czuli się zaopiekowani – pod względem technicznym, prawnym i finansowym.

A. Z.-S.: Pandemia przyspieszyła wprowadzenie tych rozwiązań, czy stosowaliście je już wcześniej?

T. G.: Te działania pojawiły się niezależnie od pandemii, funkcjonują już kilkanaście lat. Choć sytuacja związana z Covid-19 rzeczywiście zmobilizowała nas do pewnych zmian, jak np. organizowania zebrań wspólnot w formie on-line. Natomiast nowoczesne rozwiązania w zakresie kontrolowania nieruchomości i finansów wprowadziliśmy wcześniej, dostosowując się do zmieniających się czasów. My zawsze wybiegamy w przyszłość. Chodzi nam o to, żeby mieszkańcy nie angażując się w zarządzanie, mieli poczucie, że ich nieruchomość jest bezpieczna, żeby mieli nad nią delikatną kontrolę.

A. Z.-S.: Na czym obecnie koncentrują się działania Greń Nieruchomości?

T. G.: Obecnie mamy 150 wspólnot mieszkaniowych, ale nasze działania kierujemy również w kierunku komercji. Kilka lat temu zaczęliśmy zarządzać biurami, teraz mamy w portfolio 5 nieruchomości komercyjnych, o powierzchni od 1 tys. do 15 tys. metrów kwadratowych.

A. Z.-S.: Co jest siłą zespołu Państwa firmy?

T. G.: Zespół. Zatrudniamy prawie 60 pracowników, w tym 15 administratorów i 15 księgowych. Oczywiście, można byłoby ograniczyć zatrudnienie, ale nasze doświadczenia pokazują, że w pewnych dziedzinach outsourcing się nie sprawdza. Z perspektywy lat oceniamy, że utworzenie własnej księgowości i działu windykacji było doskonałym rozwiązaniem. Podobnie z działem technicznym – w tym zakresie próbowaliśmy różnych rozwiązań, ale żadna firma zewnętrzna nie spełniła naszych oczekiwań. Założyliśmy własną. Nie jesteśmy jednak samowystarczalni. Nie zajmujemy się na przykład sprzątniem, korzystamy z usług sprawdzonej firmy. Współpracujemy też z trzema bardzo dobrymi kancelariami prawnymi. W dzisiejszych czasach to konieczność.

A. Z.-S.: Greń Nieruchomości od pewnego czasu stawia na nowoczesność, ale - jak sądzę - nie zapominacie Państwo o tradycji. Udaje się połączyć tę tradycję z nowoczesnością?

T. G.: Pewnych rzeczy nie da się zastąpić komputerami. Możemy wprowadzać najbardziej nowoczesne rozwiązania, ale podstawą jest kontakt międzyludzki. Mieszkańcy lubią do nas przychodzić, a także nasi administratorzy zaprzyjaźniają się z lokatorami. Kraków jest miastem bardzo specyficznym. W kamienicach mieszkają całe pokolenia, przywiązane do swojego miejsca. Niektóre kamienice mają po 200 lat, a ich mieszkańcy swoje przyzwyczajenia. Staramy się dostosować do tej tradycji. A z drugiej strony jest no-

woczesność, dzięki której możemy ułatwić życie mieszkańcom.

A. Z.-S.: Był moment, kiedy myśleliście Państwo, aby rozszerzyć swoje działania poza Kraków?

T. G.: Pojawiały się propozycje z Warszawy, Wrocławia czy Zakopanego, ale nigdy nie zdecydowaliśmy się rozwinąć działalności poza Krakowem. Uważam że w samym Krakowie wciąż jest dużo do zrobienia. Chcę mieć pełną kontrolę nad tym, co się dzieje w mojej firmie. A trudno robić to na odległość. Mamy taką zasadę, że jeśli coś dzieje się na nieruchomości, to administrator musi pojawić się na niej w tym samym dniu. Stawiamy na jakość, nie na finanse.

A. Z.-S.: Jak bardzo firma Greń Nieruchomości zmieniła swój sposób działania w pandemii?

T. G.: Pandemia pokazała, jak bardzo jesteśmy potrzebni. Naszym zadaniem jest utrzymać nieruchomość w bardzo dobrej kondycji, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa. Zdarzały się sytuacje, że wspomagaliśmy Stację Sanitarno – Epidemiologiczną w kontakcie z mieszkańcami. Więcej pracy mają teraz firmy sprzątające, to po ich stronie jest tak ważna dziś dezynfekcja. Zdajemy sobie sprawę, że lockdown może mieć wpływ na płatności, niektórzy mieszkańcy mogą mieć problemy z uregulowaniem ich na czas. Podchodzimy do tego ze zrozumieniem.

A. Z.-S.: W jakim kierunku Greń Nieruchomości zamierza się rozwijać?

T. G.: Nadal będziemy stawiać na najwyższą jakość obsługi i na transparentność. Inwestujemy w młodych ludzi. Zgromadziliśmy kadrę po studiach zarządzania nieruchomościami, bardzo zaangażowaną, która czerpie naukę od naszej doświadczonej kadry. Szkolimy pracowników. Priorytetem jest dla nas komercja. Nadal przyjmujemy duże wspólnoty mieszkaniowe i biurowce, o których wspominałem. Ponieważ rynek zmienia się bardzo szybko, więc i my się dostosowujemy. Teraz jesteśmy zainteresowani obsługą dużych wspólnot w połączeniu z biurami – takie też powstają w Krakowie.