

Bouygues Immobilier

– deweloper, który postawił na Customer Experience

Bouygues Immobilier jest jednym z wiodących deweloperów we Francji i w Europie. Spółka posiada 36 oddziałów we Francji i 3 w innych krajach. Polski oddział działa od 2001 roku. Zrealizował już 58 inwestycji, oddając do użytkowania ponad 8 tys. mieszkań.

Od 2018 roku postawił jeszcze mocniej na jakość - nie tylko w zakresie budowanych inwestycji i mieszkań, ale także w zakresie obsługi klienta i szeroko rozumianego zarządzania doświadczeniami klientów. Celem firmy było i jest w dalszym ciągu budowanie dobrego wizerunku branży deweloperskiej oraz dorównywanie w zakresie Customer Experience najlepszym w innych branżach.

Początkiem przygody Bouygues Immobilier Polska (BIP) z Customer Experience był projekt realizowany od 2018 roku przez firmę GCE Consulting (GoodCustomerExperience.pl). Wspólnie z zespołem dewelopera GCE opracowało Mapę Podróży i Doświadczeń Klienta. Celem projektu było zdefiniowanie ścieżki podróży Klientów, ich oczekiwań w różnych punktach styku (online i offline) oraz jednocześnie przedstawienie rekomendacji działań biznesowych, które należy podjąć w celu podniesienia wskaźnika NPS.

Przygotowanie Mapy Podróży Klienta BIP związane było z analizą wielu danych organizacji, a także z przeprowadzeniem warsztatów, w które zaangażowani byli pracownicy firmy ze wszystkich obszarów mających wpływ na doświadczenia klientów. Wstępna wersja mapy została poddana ocenie klientów w badaniach jakościowych oraz ilościowych przeprowadzonych przez GCE. Efektem projektu była pełna i głęboka analiza oczekiwań i obecnych doświadczeń klientów w poszczególnych punktach styku z BIP oraz opracowanie strategii CX i docelowych doświadczeń

klientów BIP. Następnie firma BIP przystąpiła do wdrażania rekomendowanych przez GCE usprawnień. Dotyczyły one różnych obszarów działania firmy – od sposobu komunikacji z klientami, poprzez standard jakości obsługi w czasie dni otwartych inwestycji czy dni odbiorowych, aż po zmiany procesowe. W 2019 roku zostały także opracowane i wdrożone Standardy Obsługi Klientów dla pracowników firmy, które realizują założenia docelowych doświadczeń gości zaprojektowanych w Mapie podróży. „Wspaniale jest obserwować na przestrzeni lat zmianę nastawienia pracowników do CX i zmianę ich postawy w codziennej pracy na bardziej prokliencką. Wykonali ogromny wysiłek, aby usprawnić komunikację z klientami, poprawić procesy, wdrożyć standardy obsługi. Potwierdzają to wyniki badań opinii klientów” – komentuje Joanna Hirszt z GCE Consulting. Firma powołała Grupę 100% Klienta, która kontynuuje prace rozpoczęte z GCE Consulting. BIP od momentu rozpoczęcia swojej przygody z CX co miesiąc bada poziom satysfakcji, NPS i customer effort score klientów, aby otrzymywać od nich bieżącą opinię na temat doświadczeń w kluczowych punktach styku na ścieżce klienta m.in. po kontakcie z doradcą, po załatwieniu bieżącej sprawy, po odbiorze mieszkania, czy usunięciu usterki gwarancyjnej. Wszystkie uwagi są regularnie analizowane i przekuwane w konkretne działania i rozwiązania. Mocne strony są pielęgnowane. Pracownicy są zaangażowani do projektowania nowych rozwiązań i wdrażania zmian.

Efekt wdrożenia

W okresie od stycznia 2019 roku nastąpił bardzo duży wzrost miernika NPS - aż o 37 punktów. – Wskaźnik NPS jest liczony dla 7 kluczowych punktów styku (etapów współpracy) w podróży klienta Bouygues Immobilier Polska. To autorski wskaźnik CX opracowany dla BIP przez GCE Consulting. Firma Bouygues Immobilier w ubiegłym roku oddała do użytku aż 1200 mieszkań w siedmiu inwestycjach. Bouygues Immobilier zakończył 2021 rok z rekordowymi wynikami i 100-procentową realizacją planów sprzedażowych. - W firmie bardzo poważnie podchodzimy do kwestii jakościowych. Naszym celem jest przede wszystkim stworzenie miejsc przyjaznych do życia. Podobnie w zakresie działań obsługowych, które podejmujemy jako zespół stawiamy sobie bardzo ambitne cele, stale udoskonalamy nasze standardy, obsługę klienta i dedykowane narzędzia. Mamy pełną świadomość, że bez dobrych doświadczeń klientów nie odniesiemy pełnego sukcesu rynkowego, dlatego jest to nasz priorytet - komentuje Cezary Grabowski – dyrektor marketingu i sprzedaży Bouygues Immobilier Polska.