

איכות ושירות בתדהר

מה הופך חברה אחת למרוויחה יותר מרעותה ולאורך זמן? מדוע מעדיפים לקוחות לרכוש נכס בפרויקט של אותה חברה על פני מתחרותיה, ולשלם עבורו סכום גבוה אף יותר? מה מושך 'לעשות עסקים' עם חברה זו, להעניק לה שרותים, להיות שותפים שלה ולחזור אליה כלקוחות?



קבלת הפרס הלאומי לאיכות 2009
ע"ש יצחק רבין ז"ל, בבניית ישראל

שקט נפשי

תדהר הינה קבוצה אמינה המייצרת מוצרים איכותיים ומוסרת אותם במועד. עובדה זו כשלעצמה מקנה ללקוחותיה שקט נפשי. יש על מי לסמוך - לקבוצה חוסן כלכלי, יכולת הביצוע הטובה ביותר, רצון טוב ומחויבות לעמוד בכל ההתחייבויות אותן היא נוטלת על עצמה.

חויית שרות

בתדהר מאמינים שהנאה בעשייה מובילה לתהליך מוצלח יותר. השילוב בין החיך והאווירה הנעימה בין העובדים עצמם ובינם לבין הלקוחות, התורמים להעלאת המוטיבציה ולתפוקה רבה יותר, יחד עם מתן התייחסות אישית לכל לקוח ולקוח משלב רכישת הנכס ועד שנים לאחר קבלתו, מקנה חוויית שירות ייחודית שאין לה מתחרים בענף.

"לקוח מטופל"

עבור תדהר, כל לקוח הוא עולם ומלואו, ובהתאם לכך נוהגים בו. כל בעיה או נושא המתעוררים במהלך מערכת היחסים עמו, מטופלים ומתועדים במערכות המידע המתקדמות לשם מעקב ובקרה. בנוסף, מבצעת תדהר מס' סקרים בשלבים השונים של התהליך על מנת ללמוד על מידת שביעות הרצון של הלקוח מהשירות אותו הוא מקבל ומהגורמים איתם הוא בא במגע, זאת, במטרה להפיק לקחים, כמובן, ולהשתפר.

למרות היותה של תדהר חברת הבנייה המובילה את תחום שרות הלקוחות בענף, היא אינה קופאת על שמריה. בשנת 2009 החלה החברה בבנייה ויישומה של תוכנית רב שנתית במטרה להרים את רף השרות, לשפרו, ולחולל חוויית לקוח ייחודית בכל נקודות הממשק של החברה עם לקוחותיה.

במסגרת התוכנית מציבה תדהר לעצמה סטנדרטים חדשים ויעדים שאפתניים בכל הקשור לשרות וחוויית הלקוח תוך השקעת משאבים רבים בנושא.

החברה, אשר בידולה ממתחריה בענף מבוסס על היותה מזוהה עם אמינות, איכות ושרות ברמה גבוהה, מתכננת להעמיק את יתרונה האסטרטגי באמצעות העמקת השרות אותו היא מעניקה ללקוחותיה והגדלת "תפישת הערך" של מוצרי החברה ושרותיה בעיני לקוחותיה.

אנשי תדהר המהווים את הלב והנשמה של מערך השרות, תרבותה הארגונית יוצאת הדופן וערכיו של הארגון על אנשיו, מהווים את הבסיס לעשייתה של תדהר ול יכולתה לספק שרות אישי ולהמשיך ולהוביל את מהפכת השרות בענף הבנייה הישראלי.

על שאלות אלה ואחרות נותן מענה מערך השרות המתקדם של תדהר המתחיל לפעול כבר מיום רכישת הדירה ומסתיים שנים לאחר מסירתה. נציג תאום ותכנון הנמצא באתר מלווה כל לקוח באופן אישי - מנחה, מוביל, מייעץ לפי הצורך ועומד לרשותו בכל עת. את תחושת הביטחון המוענקת ללקוח מעצימה העובדה, שלרשותו עומד מערך שרות לקוחות יעיל, המבצע תיקונים שוטפים בדירות ולעיתים אף לתקופות ארוכות מהמחויב בחוק, כך שגם לאחר מסירת הדירה יש למי לפנות. מטבע הלשון שהינו נחלת כל עובדי הקבוצה - "בעיני הלקוח", מסמן לעובד שהוא צריך להתבונן במצבים שונים באתר דרך "עיני הלקוח", עליו להבין כיצד משתקפת המציאות בעיני הצד האחר. יכולת זו יוצרת אמפתיה ומאפשרת להעניק שרות מעל ומעבר למקובל בענף.

שרות טוב מתחיל במוצר איכותי. תובנה פשוטה זו היא שהביאה את תדהר ליצור ולטפח תרבות של איכות ומצוינות אשר באות לידי ביטוי בכל תחומי פעילותה. שיטות הניהול והבקרה הייחודיות, הירידה לפרטים והלמידה המתמדת, הם אלו המבטיחים את האיכות הגבוהה ביותר בפרויקטים אותם מקימה תדהר, ולראיה - זכייתה שלוש פעמים במקום הראשון בתחרות השרות ללקוח מטעם המ"ל, זכייתה בציון לשבח לשנת 2007 מטעם הפרס הלאומי לאיכות ע"ש יצחק רבין ז"ל וזכייתה בפרס יוקרתי זה במקום הראשון לארגונים קטנים לשנת 2009!

ביטוי לשילוב המנצח בין תרבותה הארגונית של תדהר ליכולותיה המקצועיות, ניתן לראות כבר בשלושת הסעיפים הראשונים של אמנת הקבוצה:

"אמינות - האמינות הינה בבסיס כל פעילות המתבצעת בתדהר. אמינות יוצרת אמון אשר מוביל לנאמנות. תדהר משוכנעת כי מערכות יחסים בתוך הארגון ומחוץ לו, המושתתות על אמינות, על מהימנות, על יושר אישי ועל דיוק, יבטיחו נאמנות ושיתוף פעולה בונה לאורך זמן"
"שרות - לקוחות מרוצים ומטופלים הם הבסיס לצמיחת המוניטין של תדהר. השירות בתדהר מתבסס על ביצוע איכותי של הבניין, המלווה במענה מקצועי, אמין ומהיר ללקוח. עובדי החברה מחויבים למתן שירות ברמה הגבוהה ביותר."

"איכות ומצוינות - תדהר מחויבת לאיכות ולמצוינות בכל תחומי פעילותה. הקפדה על שמירתן הן נר לרגלי כל עובד בקבוצה. איכות ומצוינות משמעותן ביצוע ברמה הגבוהה ביותר של כל פעולה. התכנון המוקדם, הירידה לפרטים, הפשטות, הבקרה השוטפת והלמידה המתמדת יבטיחו את קיומן של האיכות והמצוינות ואת מקומה של תדהר בצמרת ענף הבנייה בישראל."

תדהר מאמינה כי קיום ההבטחות ללקוח בונה את אמונו בה. אם אמון זה נשמר לאורך זמן, נוצרת נאמנות הבאה לידי ביטוי בחזרה של הלקוח, בהזמנה לביצוע עבודה, ברכישת דירה נוספת וכדומה. הלקוח הינו בסיס כוחה של תדהר והבסיס לצמיחת המוניטין ושיווקה של תדהר בשוק.

על כן, תפיסת השרות של תדהר נשענת על הרצון להעניק ללקוחותיה ארבעה עקרונות מהותיים:

מוצר איכותי

מוצר העונה על הצרכים במידה המרבית. לדוגמה: לרוכש - דירה איכותית וללא ליקויים. לקבלן או לספק - עמידה בלוח הזמנים לביצוע העבודה והתשלום. לעובד - מקום העבודה הטוב ביותר לעבוד בו לפרנסתו.