

ROBYG powołał Rzecznika Klienta

Zaufanie, przejrzystość i wsparcie – nowoczesne standardy w branży nieruchomości

Grupa ROBYG jako pierwszy deweloper w Polsce powołała instytucję Rzecznika Klienta – to ekspertka wspierająca klientów na każdym etapie kontaktu z firmą. Nowa rola ma wzmocnić zaufanie i zapewnić realne wsparcie klientom, a także służyć radą i dodatkowymi wyjaśnieniami. Inicjatywa jest częścią szerszych działań Grupy ROBYG na rzecz poprawy doświadczenia klienta i budowania nowoczesnych standardów w branży nieruchomości.

Rzecznik reprezentuje wszystkich klientów. Służy pomocą w każdej sytuacji, gdy klient poczuje, że jego sprawa nie została należycie wyjaśniona. W swoich działaniach kieruje się takimi wartościami, jak: niezależność, bezstronność, zaufanie, empatia.

Każdy Klient ma możliwość szybkiego i skutecznego wyjaśnienia swoich spraw, kontaktując się z Przedstawicielem handlowym i/lub Biurem Obsługi Klienta. W obu wypadkach wsparciem służą wyspecjalizowani i odpowiednio przeszkoleni doradcy, którzy mają wszelkie kompetencje do tego, by wyjaśnić i rozwiązać wszelkie zaistniałe sytuacje. Jeżeli jednak klient uzna, że zaproponowane przez Przedstawiciela lub BOK rozwiązanie nie jest satysfakcjonujące, można skorzystać z pomocy Rzecznika Klienta.



„Dziś deweloper nie może być tylko dostawcą lokalu. Musi być partnerem – również w obszarze zaufania, komunikacji i relacji. Klient oczekuje nie tylko dobrej lokalizacji czy wysokiego standardu wykończenia, ale przede wszystkim bezpieczeństwa decyzji i realnego wsparcia w całym procesie – od pierwszego kontaktu, przez zakup, aż po zamieszkanie. Odpowiedzialność za doświadczenie klienta nie kończy się w momencie podpisania umowy. Dlatego w ROBYG powołaliśmy instytucję Rzecznika Klienta – to rozwiązanie unikatowe na rynku, a jednocześnie głęboko osadzone w naszych wartościach. Rzecznik to nie tylko funkcja – to wyraz naszej filozofii działania, która stawia klienta w centrum każdej decyzji. To most między oczekiwaniami kupujących a strukturą organizacyjną firmy. Rzecznik Klienta pełni rolę niezależnego głosu w organizacji – reprezentuje interesy klientów, analizuje ich potrzeby i zgłaszane uwagi, uczestniczy w usprawnianiu procesów oraz wspiera działy operacyjne w budowaniu jeszcze lepszego doświadczenia zakupowego i posprzedażowego. Co ważne, jego rolą jest nie tylko reagowanie, ale także przewidywanie – identyfikowanie potencjalnych barier czy napięć i aktywne rekomendowanie zmian systemowych. Powołanie Rzecznika Klienta to krok, który zmienia kulturę organizacyjną. To sygnał dla naszych zespołów, że jakość obsługi, empatia i odpowiedzialność są równie ważne jak projekt architektoniczny czy harmonogram inwestycji. Z perspektywy ROBYG to inwestycja w zaufanie, które buduje się codziennie – przez rozmowy, reakcję na potrzeby, otwartość na feedback i realne działania. Wierzimy, że tylko marki, które potrafią słuchać i wyciągać wnioski, będą w stanie

*sprostać rosnącym oczekiwaniom współczesnych klientów” – mówi **Oscar Kazanelson, przewodniczący rady nadzorczej ROBYG i Vantage.***

*„Rola Rzecznika Klienta to przede wszystkim uważność – słuchanie, rozumienie i szukanie rozwiązań, które są korzystne dla obu stron. W ROBYG wierzymy, że relacja z klientem nie kończy się po podpisaniu umowy – właśnie wtedy, zaczyna się prawdziwa odpowiedzialność” – wyjaśnia Justyna Lulkiewicz, **Rzecznik Klienta Grupy ROBYG.***

Justyna Lulkiewicz z wykształceniem prawniczym i ponad 20-letnim doświadczeniem w obszarze komunikacji pracowała dla czołowych firm i instytucji w Polsce, wspierając je w budowaniu konstruktywnego dialogu z klientami. Tłumaczy zawiłości formalne w sposób jasny i konkretny. W swojej pracy kieruje się szacunkiem, cierpliwością i przekonaniem, że dobra relacja zaczyna się od uważnego słuchania.

Funkcja Rzecznika Klienta została osadzona w strukturze firmy, ale działa niezależnie od działów sprzedaży i obsługi klienta. Klienci mogą się z nim kontaktować na każdym etapie sprawy. Zadaniem Rzecznika jest analizowanie i wspieranie rozwiązań, które są zgodne z interesem klientów i zasadami fair play.

Jakie wsparcie zapewnia Rzecznik Klienta ROBYG?

1. Bezstronny głos klienta w organizacji

- Reprezentuje interesy klientów wewnątrz firmy.
- Dbą o to, aby potrzeby klientów były słyszane na każdym etapie procesu deweloperskiego.

2. Szybsze i skuteczniejsze rozwiązywanie problemów

- Wspiera klientów w sytuacjach skomplikowanych lub wymagających indywidualnego podejścia.
- Pomaga znaleźć rozwiązania tam, gdzie standardowa procedura może nie wystarczyć.

3. Opieka posprzedażowa

- Monitoruje jakość obsługi po odbiorze mieszkania.
- Działa, gdy pojawiają się problemy z serwisem gwarancyjnym lub komunikacją.

4. Wsparcie informacyjne i edukacyjne

- Pomaga klientom lepiej zrozumieć proces zakupu mieszkania, obowiązki dewelopera i prawa nabywcy.
- Wyjaśnia formalności i tłumaczy język umów w sposób przystępny.

5. Zbieranie i wdrażanie feedbacku

- Analizuje opinie i sugestie klientów.
- Inicjuje zmiany w standardach obsługi, procedurach i komunikacji, aby poprawiać doświadczenie klienta.

6. Wzmacnianie poczucia bezpieczeństwa i zaufania

- Klient ma pewność, że nie zostaje sam z wątpliwościami.
- Deweloper nie tylko sprzedaje, ale także realnie wspiera – nawet po zakończeniu transakcji.

7. Budowanie relacji opartych na partnerstwie

- Ułatwia dwustronną komunikację między klientem a firmą.
- Wzmacnia poczucie, że głos klienta ma znaczenie i może wpływać na realne zmiany.

Dodatkowe informacje:

GENESIS PR: Eliza Misińska, tel. 601-691-477, e-mail: robyg@genesispr.pl

Grupa ROBYG systematycznie podwyższa standard mieszkań w swoich inwestycjach i wprowadza nowatorskie, ekologiczne rozwiązania.

W celu zmniejszenia naszego wpływu na środowisko wdraża nowoczesne, proekologiczne rozwiązania, pozwalające dbać o środowisko i obniżać koszty codziennego życia oraz zestaw standardów i wytycznych projektowych dla architektów, projektantów i podwykonawców. Większość osiedli ROBYG wyposażonych jest w minimum 5 rozwiązań niskoemisyjnych – jak np. oświetlenie LED w częściach wspólnych, szklenie trzyszybowe, wymienniki ciepła, systemy sterowania instalacjami, windy z odzyskiem ciepła, czujniki ruchu i zmiernictwa czy zielone dachy, windy z odzyskiem energii, czujniki ruchu w częściach wspólnych.

Ponadto ROBYG projektuje tereny zielone, ogrody deszczowe, place zabaw, siłownie oraz monitoring wizyjny HD. Przygotowane są specjalne tereny spacerowe, a także budki dla ptaków i domki dla owadów. ROBYG stosuje też farby elewacyjne i kostkę antysmogową pochłaniającą zanieczyszczenia.

ROBYG działa aktywnie na rzecz mikro i elektromobilności przez instalowanie ładowarek dla samochodów elektrycznych oraz ławek solarnych, ale też budowę infrastruktury rowerowej w postaci stojaków rowerowych i stacji napraw rowerów. Wszystkie te rozwiązania pomagają ograniczać ślad węglowy naszych osiedli w fazie operacyjnej – czyli w trakcie użytkowania budynków. Natomiast by ograniczyć emisję na etapie powstawania budynku ROBYG przeszedł w 100% na energię z odnawialnych źródeł w procesach budowlanych. Taki krok pozwoli znacząco zredukować ślad węglowy i przyczynić się do ograniczenia emisji CO₂.

Elementy wyróżniające wyjątkową jakość ROBYG:

- ponadstandardową wysokość mieszkań
- balkony, loggie lub tarasy w każdym mieszkaniu
- drewniane okna i antywłamaniowe drzwi wejściowe
- dźwiękoszczelność
- wideofony, instalacje światłowodowe
- energooszczędne windy
- lobby z portierem i oświetlenie LED

Grupa ROBYG to jeden z największych deweloperów mieszkaniowych w Polsce. Od ponad 20 lat w sposób odpowiedzialny projektuje i buduje oraz zarządza wielofunkcyjnymi osiedlami mieszkaniowymi, realizowanymi w największych miastach Polski. Jest obecna w wielu lokalizacjach w Warszawie, Trójmieście, Wrocławiu, Poznaniu i Łodzi. Prowadząc zrównoważoną działalność ukierunkowaną na stabilny wzrost finansowy, dba jednocześnie o swoich interesariuszy oraz planetę.

ROBYG cieszy się ugruntowaną pozycją lidera budownictwa mieszkaniowego w Polsce. Siłą Grupy jest renomowana, rozpoznawalna marka, zintegrowany i zmotywowany zespół pracowników, skuteczny podział kompetencji oraz doświadczona kadra kierownicza, umiejacą rozpoznawać trendy rynkowe. Podstawą sukcesu są również: bank ziemi, zoptymalizowane koszty budowy, a także wypracowane w wieloletniej praktyce zaufanie ze strony klientów, instytucji finansujących oraz inwestorów.

ROBYG to ponad 33.000 sprzedanych lokali i ponad 90.000 zadowolonych klientów.

Więcej informacji www.robbyg.pl