

«ФИШКИ» ДОЛЖНЫ РАБОТАТЬ

РОССИЙСКИМ ЗАСТРОЙЩИКАМ НУЖНО ПРИВЛЕКАТЬ ПОКУПАТЕЛЕЙ ВЫСОКИМ КАЧЕСТВОМ СТРОИТЕЛЬСТВА, А НЕ МАРКЕТИНГОВЫМИ ПРИЕМАМИ ИЛИ ОПЦИЯМИ, КОТОРЫЕ ПОДЧАС СОВЕРШЕННО НЕ НУЖНЫ БУДУЩИМ ЖИЛЬЦАМ. В ЭТОМ УБЕЖДЕНА ДИРЕКТОР ПО МАРКЕТИНГУ КОМПАНИИ «ЮИТ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ» ЕКАТЕРИНА ГУРТОВАЯ. ВЕРОНИКА ЗУБАНОВА

GUIDE: Неужели сегодня качество строительства в городе оставляет желать лучшего?

ЕКАТЕРИНА ГУРТОВАЯ: В Петербурге качество строительства ощутимо лучше, чем в других регионах. Застройщики эволюционируют, но, если сравнить условное базовое среднее качество строительства в России и в западноевропейских странах, это будут принципиально разные вещи. Я говорю не о нестандартных инженерных решениях или энергоэффективных системах, а о том, ровные или нет пол и стены в квартире, как выглядит отделка — самые дешевые материалы в исполнении не самых квалифицированных рук или отделка, в которой люди потом комфортно живут. Человеку нужно от квартиры, чтобы там было тепло, светло, сухо, безопасно, красиво. Жилец не может провести реконструкцию всего здания — он может работать только над своей квартирой. Нет кондиционера — он может согласовать его установку. А о том, чтобы сам конструктив был нормальным, должен позаботиться застройщик.

К сожалению, сейчас на рынке больше внимания уделяется рекламе тех элементов, которые почти ничего не стоят застройщику и не очень нужны клиентам.

G: О каких элементах идет речь?

Е. Г.: Например, планировки, для которых придумываются новые названия, а в реальности имеются в виду просто маленькие квартиры. Это не более чем маркетинговый ход, поскольку клиенту, безусловно, такие квартиры всегда были нужны, но с красивым названием продавать и покупать этот жесткий эконом-вариант не так обидно. Или «экологичные» квартиры. Абсолютно все материалы, поступающие на стройку, имеют соответствующие сертификаты. И по большому счету, любой застройщик может смело заявлять, что дом, в котором вы будете жить, — экологически чистый. Хотя при этом ровно ничего не предпринимается.

G: Разве это плохо?

Е. Г.: Плохо, что мы неправильно понимаем понятие «экологичность». На Западе это означает влияние человека на окружающую среду. Экологичность же в понимании россиян — это влияние неких факторов на их здоровье. Заявления застройщиков об экологичности жилья — это попытка потакать клиенту: «Да, ты будешь жить в безопасном доме». На самом деле никто не хочет жить в доме, который негативно влияет на здоровье.

«Правильная» же экологичность бюджетоемка для застройщика и пока не востребована клиентом: он не готов сортировать отходы, экономить на свете и воде, убирать за домашними животными на улице. И никто из застройщиков не инвестирует в такого типа экологичность, потому что клиенты не хотят платить за это. Сначала надо менять менталитет потребителей, и это — задача государства.



ДАРЬЯ РЕПНИКОВА

G: Но эти «уловки» все же привлекают клиентов?

Е. Г.: Люди сравнивают предложения разных строительных компаний. И если все кричат: «Мы энергоэффективные», а одна какая-то компания говорит: «Нет, мы не такие, нам это и не надо», то это выглядит странно.

Мы далеко не всегда идем на поводу у рынка, поскольку базовое качество людьми ценится больше, чем все «фишки» и нововведения. Наша ключевая задача — обеспечить высокое качество строительства. Она была, есть и всегда будет максимально приоритетной в любом классе объекта. Кроме того, есть еще подзадача — предлагать рынку нечто новое. Мы лучше заплатим чуть больше и внедрим опцию, которая реально нужна клиенту.

G: И что же это за опции?

Е. Г.: Для нас как финской компании очевидны элементы, которые должны быть присущи нормальному жилью: качественная инженерия, много парковочных мест, остекление балконов и лоджий, механическая вентиляция, хороший лифт финского или немецкого производства, полная отделка. Это достаточно стандартные решения для финского рынка, но все еще непривычные для российского.

Мы раньше других застройщиков осознали, насколько значима для клиентов проблема дефицита машино-мест, и стали в достаточном количестве предусматривать их в проектах. Наше базовое строительство находится на уровне бизнес-класса по городу, и мы строили так с самого начала. Мы стараемся новые элементы внедрять для того, чтобы быть на шаг (а еще лучше — на несколько шагов)

впереди рынка. Наша задача — находить то, что интересно клиенту.

G: Что именно сегодня интересно клиенту?

Е. Г.: Большие «финские» балконы, где можно комфортно расположить, к примеру, столик и два кресла или даже диван. Они включены в проекты новых жилых комплексов Suomi, «КИМа, 1», «Новомосковский». Примыкающие к ванной комнате сауны — ЮИТ первым на рынке Санкт-Петербурга начал выполнять их полное оборудование и отделку. Квартиры с саунами есть в жилых комплексах «Новомосковский», «КИМа, 1», «Смольный проспект».

Кроме того, сегодня клиент хочет получить жилье с максимально высокой готовностью, в которое можно быстро въехать, не затрачивая время, силы и средства на ремонт, отделку и оборудование. И мы идем навстречу этим пожеланиям.

Помимо индивидуальной финской отделки «под ключ», во всех строящихся сейчас комплексах клиент может заказать кухонный гарнитур с техникой — ему предоставляется выбор из четырех специально разработанных дизайн-проектов. А в августе этого года компания «ЮИТ Санкт-Петербург» предложила покупателям новую услугу — установку в квартирах с отделкой встроенных шкафов-купе для спальни и гардеробных для прихожей. Клиент может выбрать цвет корпуса, материал дверей (полотно, зеркало, цветное стекло), систему раздвижения.

G: Как вы выбираете нужные «фишки»?

Е. Г.: При внедрении каких-то новых элементов мы опираемся в первую очередь на мнение клиентов. И регулярно посеща-

ем Финляндию: посмотреть, что у них есть нового или традиционного, чего нет у нас.

G: А есть ли не заимствованные приобретения, а собственные наработки?

Е. Г.: Система безопасности — это то, что мы взяли не у Финляндии. Финны даже не очень поняли, что означает «концепция безопасности здания». Они думали, речь идет о безопасности конструкций и инженерных систем. Но наша российская безопасность другого характера: это уверенность в том, что квартира не будет обворована, что машину во дворе можно оставить, что ребенок может гулять на площадке, а ты спокойно входишь в подъезд. Обычно о безопасности задумываются, когда дом уже сдан, — и посреди двора появляется будочка с охранником в трех шубах с сосулькой на носу. У нас все оборудование и места под охрану изначально заложены в проекте, а после ввода объекта мы обеспечиваем работу службы безопасности.

G: Финские «фишки» приходится адаптировать под российского потребителя?

Е. Г.: Просто копировать опции — это бессмысленно. Мы потратим деньги, а людям эти опции будут не то что не нужны, а просто неудобны. Например, у нас были трапики в ваннах — сливы в полу. Я, когда делала ремонт, тоже хотела сделать: если не дай бог протечка, никого не затопит. То есть я этот трапик воспринимаю исключительно как возможный инструмент для обеспечения моего собственного спокойствия на случай экстренной ситуации. А у финнов восприятие категорически иное. У них почти никогда ничего не прорывает, но трапики обязательны и утверждены нормативом. Финны не вешают в ваннах занавесок, и в трапики стекает вода, расплескавшаяся, пока они моются. Это финские нормы бытия, которые мы не будем прививать нашим людям.

G: С новинками надо еще уметь обращаться?

Е. Г.: Не все клиенты сегодня готовы к цивилизованному пользованию квартирой. Если я покупаю какой-то прибор (стиральную машинку или холодильник), я все-таки какие-то базовые вещи из инструкции прочитаю и запомню, а не начну нажимать все кнопки подряд. И большинство людей поступают так же. А когда человек въезжает в квартиру, он не всегда задумывается о правилах ее эксплуатации. Ему кажется: чего сложного, живи и радуйся.

У нас есть специальная инструкция по пользованию квартирой — по каждому элементу мы прописываем, как надо обращаться с оборудованием, чтобы оно нормально и долго работало. Жильцы, например, могут выключить вентилятор, потому что им кажется, что он слишком громкий. И потом расстраиваются, что окна запотевают начинают. А надо просто вызвать мастера из управляющей компании «ЮИТ Сервис» и отрегулировать оборудование. ■