

Η σχέση με τους εξωτερικούς συνεργάτες : Η εμπιστοσύνη, πηγή και βάση της υγιούς συνεργασίας

Απόστολος Ι. Μακρυγιάννης

Πολιτικός Μηχανικός ΕΜΠ, MSc.

Facility and Property Manager, Όμιλος Θ. Βασιλάκη

Τρεις αλληλένδετοι παράγοντες

Τρεις κύριοι παράγοντες οφείλουν να συνυπάρχουν αρμονικά στην αποτελεσματική διαχείριση εγκαταστάσεων :

- Ο Facilities Manager (ο συντονιστής, ο έχων την ευθύνη της Διαχείρισης Εγκαταστάσεων)
- Ο πελάτης μας (αυτός που θα χρησιμοποιήσει και απολαύσει τις υπηρεσίες μας)
- Οι εξωτερικοί συνεργάτες μας (αυτοί που κατ' εξοχήν θα υλοποιήσουν τις υπηρεσίες)

Η ευθύνη, η μέριμνά μας (αλλά και η επιτυχία μας) είναι η χωρίς τριβές αλληλεπίδραση αυτής της αλυσίδας

Ποιοί είναι οι Πελάτες μας

- Ο Πελάτης μας είναι ο χρήστης της εγκατάστασης , κτιρίου, συγκροτήματος που αποτελεί το πεδίο ευθύνης μας. Αυτός είναι ο καθημερινός αξιολογητής της δουλειάς μας.
- Η έννοια του «χρήστη» περιλαμβάνει ευρεία γκάμα προσώπων, όπως ο Διευθυντής της εγκατάστασης ή κτιρίου, οι προϊστάμενοι με σχετικές προς το αντικείμενό μας ευθύνες κ.α.
- Δευτερογενώς, χρήστες είναι οι εξωτερικοί πελάτες (customers) της μικρής ή μεγάλης επιχείρησης στην οποία δραστηριοποιούμαστε. Αυτοί είναι εξίσου αυστηροί κριτές των υπηρεσιών μας

Στην καθημερινότητά μας θέτουμε ως βασικό, πρωταρχικό στόχο την ικανοποίηση των Πελατών μας, και , ακόμα περισσότερο, το χτίσιμο μιας διαχρονικής σχέσης εμπιστοσύνης μαζί τους

Τι ζητούν από τον Facility Manager οι πελάτες του

Προσπαθούμε να κωδικοποιήσουμε και να θέσουμε σε προτεραιότητα τις απαιτήσεις τους :

- Γρήγορη και στοχευμένη εξυπηρέτηση = ελαχιστοποίηση του χρόνου επέμβασης, έγκαιρο εντοπισμό των προβλημάτων σε «ad hoc» βάση, χωρίς όμως να αποκλείεται και ευρύτερη ενέργεια, αν κριθεί ότι αυτό θα είναι ωφελιμότερο για το μέλλον
- Τεχνικά ορθή ολοκλήρωση της εργασίας / των εργασιών
- Ολοκλήρωση της επέμβασης σε «μόνιμη» βάση, ώστε να αποφύγουμε επαναλαμβανόμενη εμφάνιση προβλημάτων που δημιουργούν στρες και αυξημένο κόστος σε βάθος χρόνου

Τι ζητούν από τον Facility Manager οι πελάτες του

- Η εργασία να γίνει χωρίς ατέλειες (loose ends). Με αυτόν τον στόχο κατά νου, είναι συνήθως αποδεκτό να πληρώσει ο πελάτης «κάτι» περισσότερο, σε σχέση με το χρεώνεται στη συνέχεια διάφορα «μπαλώματα» για μεγάλο χρονικό διάστημα
- Η διαδικασία των επεμβάσεων να γίνει με ομαλό τρόπο, χωρίς τριβές κατά τη διαδικασία, και χωρίς να εμπλέκουμε άλλους από τους απολύτως απαραίτητους
- Εκτέλεση των επεμβάσεων με «λογικό» κόστος, το οποίο δεν θα επιβαρύνει τον πελάτη μας με δυσβάσταχτο κόστος λειτουργίας
- Εν τέλει, μας ζητείται μια «value for money» επίλυση των προβλημάτων, με ορθολογική και τεχνοκρατική ανάλυση των δεδομένων, ώστε να επιτύχουμε το βέλτιστο αποτέλεσμα

Διαχείριση της σχέσης με τους πελάτες

- Μην παραλείπετε να ενημερώνετε με συνέπεια και ακρίβεια για την εξέλιξη και τον προγραμματισμό της δουλειάς, αποφεύγοντας τις εκπλήξεις προς τους χρήστες (δεν υπάρχει πιο στρεσογόνο πράγμα από ένα εργοτάξιο που στήνεται εν άγνοια των άμεσα ενδιαφερομένων)
- Η ενημέρωση είναι πάντα καλό να είναι κατά προτίμηση γραπτή, σύντομη, χωρίς πλατειασμούς και μακρά τεχνικά κείμενα.
- Η γραπτή ενημέρωση πρέπει να διακρίνεται από αμεσότητα, οπότε πλην των emails είναι απόλυτα δεκτοί και άλλοι, σύντομοι τρόποι επικοινωνίας όπως το sms, το messenger, το viber κ.α.

Διαχείριση της σχέσης με τους πελάτες

- Ζητείστε άφοβα την γνώμη (feedback) του αποδέκτη των υπηρεσιών σας : σε κάθε περίπτωση θα έχετε να ακούσετε χρήσιμα πράγματα, τα οποία πρέπει με τη σειρά σας να φιλτράρετε και να αξιολογείτε συνεχώς
- Να έχετε προσωπική εποπτεία για την πορεία των εργασιών (μη στηρίζετε μόνο στους ανθρώπους της ομάδας σας ή στους εργολάβους συνεργάτες). Σε περίπτωση που είναι δύσκολη η προσωπική επίσκεψή σας, ζητείστε να σας στέλνουν τακτικά φωτογραφικό ή τεχνικό υλικό
- Σε έργα ή παρεμβάσεις κάποιας διάρκειας, μπορείτε να προετοιμάσετε μια τυποποιημένη φόρμα reporting και να την ζητείτε από τον επιτόπου του έργου μηχανικό, τεχνικό σας (όχι τον πελάτη !)
- Εν κατακλείδι : χτίστε, με υπομονή και αξιοπιστία, μια σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη σας

Η χρησιμότητα των διαδικασιών

- Αν στην επιχείρησή σας δεν υπάρχουν οι βασικές διαδικασίες στο πεδίο του Facility Management , αφιερώσετε χρόνο και κόπο για να τις δημιουργήσετε, αλλά και να πείσετε για την ανάγκη τους. Αξίζει τον κόπο.
- Θέστε πρώτοι εσείς τις σχετικές διαδικασίες και διασφαλίστε την τήρησή τους από όλους τους συμμετόχους: οι διαδικασίες εξασφαλίζουν διαφάνεια, διευκολύνουν την γρήγορη ροή των εργασιών, μειώνουν το κόστος.
- Συνιστάται να λαμβάνονται προσφορές πριν την εκτέλεση εργασιών : αυτό προσφέρει συγκράτηση του κόστους, διαφάνεια, ορθή επιλογή συνεργάτη. Σε έργα κάποιου μεγέθους, η πιο κατάλληλη λύση είναι να γίνει διαγωνισμός με short-list συνεργατών, με καλώς καθορισμένο τεχνικό αντικείμενο (μελέτη, σχέδια, προδιαγραφές)

Η χρησιμότητα των διαδικασιών

- Σε μικρής κλίμακας εργασίες ή επείγουσες ανάγκες, μπορεί να γίνει απευθείας ανάθεση σε έμπειρο συνεργάτη που γνωρίζει καλά το αντικείμενο και την εγκατάσταση. Δώστε στον εργολάβο σας καλές οδηγίες. Μην κάνετε όμως κατάχρηση των άμεσων αναθέσεων που δημιουργούν συνθήκες «μονιμότητας» και είναι πηγή διαχρονικών προβλημάτων.
- Προσπαθήσετε να δημιουργήσετε ένα ισορροπημένο μείγμα παλιών και νεώτερων σταθερών συνεργατών : αυτοί θα είναι το στήριγμα στις καθημερινές σας ανάγκες.
- Μην παραλείπετε να έχετε τα μάτια σας ανοιχτά στην αγορά , εμπλουτίζοντας την παλέτα των συνεργατών. Έχετε ανοικτή την πόρτα του γραφείου σας σε ενδιαφέροντες ανθρώπους που ζητούν νέα συνεργασία : ποτέ δε θα μετανιώσετε για τον χρόνο που τους αφιερώσατε!

Χτίζοντας μια αποτελεσματική λίστα συνεργατών

- Είναι σημαντικό για την αποτελεσματικότητά μας να χτίσουμε σε βάθος χρόνου μια ομάδα (λίστα) αξιόπιστων συνεργατών (εργολάβων, προμηθευτών, μελετητών κ.α.) σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων που μας ενδιαφέρει.
- Η λίστα αυτή πρέπει να είναι δυναμική, να ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Δοκιμάστε χωρίς δισταγμό νέους συνεργάτες που έχουν τα φόντα να μπουν στην «δεξαμενή» σας. Δώστε τους την ευκαιρία που περιμένουν. Μην εγκλωβιστείτε στην εύκολη λύση των παλιών, «μόνιμων» συνεργατών. Ένας βαθμός ανανέωσης είναι απαραίτητος και δείχνει επαγγελματισμό.
- Μη διστάσετε να ζητήσετε πληροφορίες από την εμπειρία συναδέλφων : το δικό τους know-how μπορεί να βοηθήσει στο αποτελεσματικό χτίσιμο της ομάδας των συνεργατών σας.

Το προφίλ του καλού συνεργάτη

- Έχει καλό τεχνικό επίπεδο και εμπειρία
- Προσφέρει καλή ποιότητα εργασίας με ανταγωνιστικό κόστος, σέβεται τον πελάτη του
- Εφαρμόζει στη δουλειά του τις απαραίτητες διαδικασίες (και έτσι μπορεί να μας υποστηρίξει καλύτερα)
- Είναι αναλυτικός και ξέρει να μας εξηγήσει και τεκμηριώσει την τεχνική λύση που μας προτείνει
- Ξέρει να ακούει , σέβεται τη γνώμη μας, είναι υπομονετικός και συζητήσιμος
- Δίνει, όπως κι εσείς, σημασία στην ανάπτυξη μιας σχέσης εμπιστοσύνης μαζί σας

Το προφίλ του καλού συνεργάτη

- Έχει μέριμνα για τα ζητήματα ασφαλείας (safety - oriented) και δεν αντιμετωπίζει τους κανόνες ασφαλείας απλά ως αναγκαίο κακό
- Είναι διαθέσιμος ακόμα και σε πιεστικές περιόδους, προσπαθεί να μας δίνει προτεραιότητα όταν είναι απαραίτητο
- Δίνει αξία στο να είναι συνεννοήσιμος, και η σχέση μαζί του χαρακτηρίζεται από καλή αμοιβαία χημεία
- Συχνά, είναι έτοιμος να κάνει το «κάτι παραπάνω», τιμώντας τη σχέση και την εμπιστοσύνη μας

Τι ζητεί ο καλός συνεργάτης από εμάς

- Σοβαρότητα στην αντιμετώπιση
- Αξιοπιστία στην τήρηση της οικονομικής συμφωνίας
- Καλή συμπεριφορά, αναγνώριση της αποτελεσματικής δουλειάς
- Συνεργασία μακράς πνοής που δεν θα διακοπεί «για ψύλλου πήδημα»
- Διαφάνεια στην καθημερινότητα και στη μεταξύ μας σχέση
- Διαθεσιμότητα για πληροφόρηση και επεξηγήσεις

Ο τερματισμός μιας συνεργασίας

- Ευαίσθητο θέμα, το οποίο πρέπει να αντιμετωπίζουμε με υπευθυνότητα
- Σημαντική είναι η σωστή αίσθηση του timing
- Βεβαιωθείτε ότι έχουν εξαντληθεί τα χρονικά περιθώρια, αλλά πάρτε γρήγορα τις αποφάσεις σας : η κάθε αναίτια καθυστέρηση έχει οικονομικό και ψυχικό κόστος
- Εξηγείστε την απόφαση στον συνεργάτη σας, με σταθερό και τεκμηριωμένο λόγο. Μην αφήσετε υποψία αναίρεσης της απόφασής σας. Είναι δική σας η απόφαση, και άρα η ευθύνη να την διαχειριστείτε
- Κάνετε, σε κατάλληλο χρόνο την αυτοκριτική σας : πώς θα μπορούσατε από τη μεριά σας να κάνετε ότι καλύτερο, προκειμένου να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις δυνατότητες των συνεργατών σας

Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας !