

НАША МАРКА

Путь к сердцу клиента лежит через качественный сервис. Об этом гласят законы маркетинга, к этому неустанно призывают бизнес-тренеры. Да и сама жизнь подтверждает правдивость данного постулата предпринимательства. Вот только постоянных клиентов ОАО «Белсплат» безупречным сервисом вряд ли удивить. К ненавязчивой заботе, комфортному обслуживанию они привыкли давно. Нужно что-то новое. Дабы укрепить мост долгосрочных взаимоотношений с заказчиками, руководство предприятия разработало и внедрило программу лояльности. Так называемый индивидуальный маркетинг, приправленный все тем же «белсплатовским соусом» — честностью и открытостью по отношению к клиентам.



Программа лояльности «Белсплат Лидер» — что это такое?

О программе

Программа лояльности — это пять тарифов по техническому обслуживанию и ремонту домофонных систем, подъездной металлической двери, дверного доводчика и систем видеорегистрации. Каждый тарифный план включает определенный набор услуг, имеет фиксированную ежемесячную абонентскую плату. Какой пользовательский вариант выбрать, решает сам участник программы — с учетом личных предпочтений и финансовых возможностей. А вот не ошибиться с тарифом и сделать правильный выбор поможет тщательное изучение предлагаемых акционерным обществом видов услуг.

Выбрать из пяти тарифов

Еще в начале года «Белсплат» предлагал клиентам три варианта сотрудничества в области обеспечения безопасности. Каждый из них, несмотря на некоторые отличия, предполагает выгодные условия техобслуживания, минимальные сроки ремонта и качественный сервис. И клиенты это ценят.

Первый вариант — техническое обслуживание домофона (тариф «Ecomom⁺»). Данная услуга предполагает поддержание работоспособности только домофона — подъездного переговорного устройства. Чтобы оборудование выдержало заявленный срок службы, предприятие регулярно проводит регламентированные работы, при необходимости производит замену комплектующих, изношенных деталей. Ремонт домофона осуществляется за счет Общества только в том случае, если не было нарушений условий эксплуатации устройства. Все остальные плановые работы «Белсплат» выполняет за дополнительную плату по мере поступления заявок и согласно действующему прейскуранту.

Второй вариант — техническое обслуживание домофонной системы (тариф «Standart⁺»). Здесь компанией совершается деятельность по поддержанию в исправном состоянии не только домофона или кодового замка, как называют его многие жильцы, но и подъездной металлической двери, доводчика,

предназначенного для автоматического закрытия дверей. Ремонт оплачивается заказчиком дополнительно.

Техническое обслуживание и ремонт домофонной системы (тариф «Infinity⁺») — третья и, к слову, самая популярная у новополочан услуга. Сервис строится по принципу «все включено». Клиент вносит ежемесячный платеж и получает расширенную гарантию на обслуживание всей системы, а также ее ремонт при любых жизненных ситуациях — бесплатное устранение повреждений в случае порчи имущества и установку нового домофона взамен украденного. Кроме «Белсплата», предоставить подобную страховку не решается ни одна компания, занимающаяся обслуживанием домофонных систем.

С августа с.г. вышеуказанным услугам программы лояльности добавились еще две, которые включают работу с системами видеорегистрации. Одна из них — **техническое обслуживание домофонной системы и системы видеорегистрации (тариф «Standart VR⁺»)** — схожа со вторым пользовательским тарифом с той лишь разницей, что здесь поддерживается необходимый уровень технического состояния сразу двух разных систем. Неполадки, вызванные износом деталей, устраняются силами предприятия, иные ремонтные работы оплачивает заказчик.

Что касается другой услуги — **техническое обслуживание, ремонт домофонной системы и системы видеорегистрации (тариф «Infinity VR⁺»)**, то все работы выполняются и оплачиваются «Белсплатом».

Видеонаблюдение

О новой услуге — видеорегистрации — стоит поговорить отдельно. Времена, когда мы оставляли ключи от квартиры под коврик, давно прошли. Сегодня неспокойно даже на лестничной клетке. Команда «Белсплата» учла и этот факт. Чтобы новополочане уходили на работу со спокойной душой, предприятие предлагает услуги по монтажу и установке систем видеонаблюдения в многоквартирных жилых домах и на прилегающей к ним территории.

Схема работы проста. В специально оборудованном помещении дома устанавливается видеорегистратор, так называемый цифровой магнитофон, который будет записывать видеоизображение, хранить информацию во внутренней памяти. Дальше в разных точках многоэтажки размещаются камеры. Места расположения записывающих устройств выбирает сам клиент. Чаще всего заказчики просят установить несколько наружных камер, которые охватывают дворовую территорию и парковку, одну — у входа в подъезд, и еще парочку — на лестничных площадках. При необходимости или по просьбе жильцов председатель домового комитета может предоставить запись, которая хранится в памяти видеорегистратора около месяца.

Сегодня «Белсплат» предлагает два вида камер — аналоговые и цифровые. Все устрой-

ства имеют стандартный угол обзора — 80 градусов. Конечно, качество изображения цифровых видеокамер в несколько раз превосходит качество картинки, получаемой с аналоговых. Да и показатель видимости выше: при хорошей погоде объект можно рассмотреть на расстоянии 25 метров.

Со знаком плюс

Все пять тарифов предприятия идут со знаком плюс. Что это значит? Если жильцы находятся на обслуживании ОАО «Белсплат» в течение десяти лет, то замена домофонов в их подъезде производится за счет компании. *«Мы благодарны клиентам, которые поверили в нас, — говорит генеральный директор Общества Василий Чичикайло. — И сегодня многие новополочане получили в подарок новые современные домофонные системы комплектации Philips, некоторым горожанам мы заменили подъездные металлические двери и доводчики. В 2015 году программой лояльности «Белсплат Лидер» предусмотрена модернизация около 100 подъездов. Думаю, до конца года мы успеем реализовать намеченное. Поэтому независимо от тарифа, 10 лет обслуживания, и клиент получает бонус — бесплатный домофон».*

Льготы

Для белсплатовцев каждый клиент ценен и важен. И когда в компанию обращаются люди, которым по тем или иным причинам финансово трудно осилить полную стоимость услуг, руководство пересматривает ценовую политику. С февраля 2015 года в Обществе действует положение о предоставлении льгот особой категории граждан на техническое обслуживание и ремонт домофонных систем.

Освобождаются от платы за ТО:

- Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, участники Великой Отечественной войны, полные кавалеры орденов Отечества, Славы;
- инвалиды ВОВ I и II группы, у которых нет трудоспособных членов семьи, обязанных по закону их содержать, а также те, кто проживает

один или совместно с супругой (супругом).

Имеют право на 50-процентную скидку за ТО:

- лица, которые в 1943–1945гг. в составе специальных формирований участвовали в разминировании территорий и объектов после освобождения от немецкой оккупации;
- лица, награжденные орденами и (или) медалями СССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы ВОВ. А также лица, работавшие на объектах противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- участники ВОВ, члены экипажей судов транспортного флота, интернированные в начале войны в портах других государств; инвалиды с детства вследствие увечий, связанных с боевыми действиями в период войны;
- лица, работавшие на предприятиях, в учреждениях и организациях Ленинграда в период блокады — с 8 сентября 1941 года по 27 января 1944 года — и награжденные медалью «За оборону Ленинграда», знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- неработающие пенсионеры из числа военнослужащих, лиц начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов и подразделений по ЧС, органов финансовых расследований КГК Беларуси, которые стали инвалидами вследствие ранений, контузий, увечий или заболеваний, полученных при исполнении обязанностей военной службы;
- неработающие родители погибших (умерших), достигшие пенсионного возраста на общих основаниях, либо не достигшие такого возраста инвалиды I и II группы;
- инвалиды I и II группы, а также заболевшие в результате катастрофы на ЧАЭС или других радиационных аварий граждане, которые не имеют трудоспособных членов семьи, обязанных по закону их содержать, и проживают одни или с инвалидами I и II группы, неработающими пенсионерами;
- лица, у которых отсутствует абонентское устройство в квартире.

Скидка не предоставляется, если инвалидность наступила в результате противоправных действий, по причине алкогольного, наркотического, токсического опьянения, членовредительства.

Нет подводных камней

«Белсплат» — не единственное предприятие, которое предоставляет услуги по техническому обслуживанию домофонных систем. Но одно из немногих, кто открыто говорит об условиях сотрудничества, четко прописывает все права и обязанности в договорах. Чего не скажешь о других компаниях, в предложениях которых мелким почерком обозначены условия работы не на благо клиента. За чуть меньшую сумму жителям предлагают только техническое обслуживание — поддержание домофонной системы в исправном состоянии. А вот ремонт, дополнительные услуги, модернизацию клиентов получают за дополнительную плату. Вместо того, чтобы конкурировать с не всегда честными компаниями и отвоевывать территории на рынке, команда «Белсплата» выбрала иную стратегию — открыто говорить о своих возможностях, работать добросовестно и на результат, поддерживать высокий уровень доверия новополочан.



Валентина Приада, председатель ЖСПК «Химик-1» (улица Молодежная, 179):

— Уже больше 15 лет я председательствую в домоновом комитете и все это время сотрудничаю с «Белсплатом». Я, да что там говорить, все жильцы довольны работой предприятия. Специалисты мгновенно приезжают, если вдруг дверь начала плохо закрываться или домофон перестал реагировать на ключ. Раз в два года они красят металлическую подъездную дверь. А совсем недавно «Белсплат» предложил нам поменять домофоны в подъезде №4, и мы согласились. Жильцы заплатили только за чипы, все остальные работы специалисты сделали абсолютно бесплатно: установили новое устройство, обошли каждую квартиру и проверили, хорошо ли работает трубка. Однажды мне предложили перейти на обслуживание в другое предприятие, но я, не задумываясь, отказалась. Свой выбор жильцы нашего дома давно сделали.

Татьяна и Константин Гладковы, жильцы дома по улице Молодежной, 179:

— Нареканий к работе компании у нас нет. В нашем подъезде часто ломался доводчик, и каждый раз специалисты старались устранить неполадки в кратчайшие сроки. Без возражений и дополнительных трат со стороны жильцов. Мы выбрали тариф «Infinity⁺», платим всего 14600 в месяц и не знаем никаких проблем с входной дверью. Сегодня радуемся подарку от «Белсплата» — новый домофон работает с бесконтактными чипами, и дверь практически сама открывается.



Виктор Шкуренко, председатель ЖСПК «Борисов камень-3» (улица Молодежная, 207, корпус 1 и улица Молодежная, 205):

— Еще в январе этого года «Белсплат» разослал всем информацию о программе модернизации, и я ухватился за это предложение. Ведь мы сотрудничаем с предприятием давно, с 1998 года. Старая дверь часто ломалась, со временем ключи стали хуже работать. И хотя специалисты быстро приезжали, устраняли неисправности, но систему пора было менять. Так, один из домов нашего ЖСПК (подъезды №№1 и 2 дома №205) в числе первых стал участником модернизации. Жильцам бесплатно установили новую металлическую подъездную дверь, современную домофонную систему (домофоны и трубки в квартирах). Заплатить пришлось только за чипы. Сегодня от жителей дома слышу только восторженные отзывы и слова благодарности в адрес предприятия. Могу лишь присоединиться и сказать спасибо генеральному директору и команде «Белсплата» за отличный сервис и внимание к людям.



Тарифы на пакеты услуг от ОАО «Белсплат»

«Ecomom⁺»

— техническое обслуживание домофона.
Стоимость: 5450.

«Standart⁺»

— техническое обслуживание домофонной системы.
Стоимость: 7300.

«Infinity⁺»

— техническое обслуживание и ремонт домофонной системы.
Стоимость: 14600.

«Standart VR⁺»

— техническое обслуживание домофонной системы и системы видеорегистрации.
Стоимость: 15600.

«Infinity VR⁺»

— техническое обслуживание, ремонт домофонной системы и системы видеорегистрации.
Стоимость: 29200.