

Окна, которые мы выбираем

Рекламой по установке пластиковых окон сегодня пестрят подъезды домов и почтовые ящики. «Покупаясь» на обещания скидок, презентов, срочного исполнения работы, люди пускают в дом незнакомых мастеров, даже не задумываясь об их профессионализме и гарантиях качества услуги. В итоге они рискуют оказаться в ситуации вологжан Ивановых, о которой «Красный Север» рассказывал в публикации «Окно со сквозняком демонтировали по решению суда». После испытаний холодом и судебными разборками с недобросовестной фирмой перед семьей вновь стоит вопрос: где найти надежную оконную компанию? Эта проблема волнует и многих наших читателей.

Отличник качества

Татьяна ШАЛУШКИНА

Лучшая рекомендация - оценка экспертов

Вологодская компания «Градис-Строй» по установке светопрозрачных конструкций, о которой мы сегодня расскажем, получила высокую оценку у экспертов конкурса программы «100 лучших товаров России» в номинации «Установка пластиковых окон». Уже сам факт, что она заявила о себе в столь статусном соревновании российского масштаба, свидетельствует о высокой оценке ее деятельности и грамотной маркетинговой политике. На рынке услуг «Градис-Строй» уже более восьми лет, имеет семь офисов продаж на территории области. Генеральный директор и один из владельцев компании Вячеслав Соколов прошел путь с замерщика и менеджера по продажам, поэтому на собственном опыте знаком с практической стороной вопроса и сегодня отвечает за результаты работы компании, постоянно поднимая планку качества и внедряя новые передовые технологии, которым учится у европейских коллег.

К сожалению, рынок пластиковых окон в России пока дикий, - считает Вячеслав. - Выход на него не требует больших финансовых вложений. Достаточно напечатать рекламное объявление, указать контактный телефон, научиться делать замеры, взять на работу двух-трех монтажников с улицы, которые будут устанавливать окна. Если в окне обнаружится брак, предъявить претензию будет сложно: телефон вы-



Генеральный директор Вячеслав Соколов постоянно поднимает планку качества.

ключен, офиса и бренда у фирмы-однодневки нет. Поэтому к выбору исполнителя услуги следует подходить очень взвешенно.

Нельзя экономить на качестве

Хотя окна компании «Градис-Строй» стоят в городской больнице, церкви, школах, детских садах, аптеках и других учреждениях, в основном она специализируется на работе с розницей, индивидуальными клиентами, что налагает на мастеров еще большую ответственность. Ведь новое окно - важное событие для семьи, тонкая граница между домом и улицей, и от качества его установки будет зависеть погода в доме.

Сама компания оконные конструкции не производит, доверяя это профессионалам. На протяжении многих лет ее связывает сотрудничество с заводом пластиковых конструкций из Твери. Продукция производится на современных автоматических промышленно-поточных линиях, проходит жесткий контроль, поэтому, в отличие от кустарных гаражных производств, риск появления брака сведен к минимуму.

В результате у компании «Градис-Строй» появляется все больше клиентов, в том числе грамотных, продвинутых, которые точно знают, чего хотят, и не экономят на качестве. В последнее время люди все чаще заказывают эксклюзивные варианты. Пятикамерную систему установки окон компания практикует уже не первый год, недавно освоила и инновационную шестикамерную технологию, поэтому ее окна теплее обычных на 40%. В производстве используется и другая, более совершенная фурнитура, позволяющая, к примеру, сделать раздвижные или откидывающиеся створки. Владельцы коттеджей любят заказывать окна нестандартной формы: арочные, трапециевидные, требующие особых стеклопакетов. С этой задачей специалисты «Градис-Строй» тоже справляются отлично. Кстати, красивые черные уплотнители они заменили серыми, которые выглядят более эстетично и меньше промерзают. Эксклюзивных вариантов так много, что Вячеслав Соколов уже собрал целую коллекцию необычных образцов окон.

Человеческий фактор

Большое значение на предприятии уделяется не только вопросу повышения качества услуги, но и умению ее продать, действовать единой слаженной командой. Очень важно первое впечатление о компании, поэтому в «Градис-Строй» потребите-



Специалисты компании освоили все участки производственной деятельности.

лей встречает компетентный консультант, который может рассказать все о технологии производства, ответить на любой вопрос. При этом цели во что бы то ни стало «заманить», «развести» клиента на деньги у сотрудников компании нет. Наоборот, если заказчик заблуждается и хочет сделать окно, не соответствующее помещению, его честно от этого отговаривают.

Например, в деревянных домах, где высота потолков небольшая и пластиковые конструкции занимают слишком много места, лучше использовать пластиковый профиль с уменьшенной высотой для увеличения светового проема. Или другой пример. Если окно выходит на застекленную лоджию, совсем не обязательно ставить пятикамерный профиль и двухкамерный стеклопакет, достаточно будет трехкамерной системы с однокамерным стеклопакетом - это дешевле на 1500-2000 рублей, а вот энергосберегающее стекло в этом стеклопакете со специальным серебряным покрытием, отражающим тепловое излучение обратно в дом, добавит к стоимости всего 300 рублей. Налицо экономия и желаемый результат - сохранение тепла и эстетичность за меньшие деньги.

Специалисты, которые непосредственно занимаются установкой, также проходят специальное обучение и, являясь профессионалами своего дела, досконально знают все участки производственной деятельности. Но, что греха таить, при выполнении технических работ случается всякое: брак в процессе монтажа, может не раскрыться монтажная пена. Но любую неприятную ситуацию можно урегулировать мирным путем, убежден молодой директор Вячеслав Соколов, который сам полностью открыт для потребителей - его контактный телефон указан везде: на сайте, в офисе, на стенде для потребителей. Если поступила претензия от клиента, по указанному адресу сразу



выезжает бригада. Как правило, недоделки не устраняются - легче поставить новый стеклопакет. На доверии построены и отношения с заводом, который моментально решает вопрос рекламаций. К счастью, это случается редко.

Осень - пик сезона, и заказов очень много. Поэтому иногда происходят задержки сроков установки окна, обозначенные в договоре, из-за опоздания доставки его с завода в Вологду. Потребители, как правило, относятся к этому с пониманием и соглашаются подождать, тем более что компания сама предлагает выплатить неустойку за просрочку заказа.

Бывает, что и потребитель не прав, например, в случае с «плачущими» окнами, на которых скапливается конденсат, - продолжает рассказ Вячеслав. - Установить, по чьей вине возникла проблема, помогает специальный прибор, который измеряет процент влажности в помещении. Если вина наша - дефект немедленно будет устранен, если причина в повышенной влажности помещения - рекомендуем хозяевам установить дополнительную вентиляцию.

Конфликты тоже случаются. Но мы извлекаем из них уроки правильного психологического поведения в отношениях сторон, которые учат нас достойно выходить из конфликтных ситуаций. Часто спор заканчивается тем, что клиент, понервничав и скинув на нас накопившийся негатив, вскоре снова приходит в офис уже совсем в другом настроении с просьбой: «Вы мне сделали такое хорошее окно, что я хотел бы заказать еще одно». Считаем это лучшей наградой за свою работу. КС

Офисы компании «Градис-Строй»:
 Единый телефон в Череповце 25-33-33
 г. Череповец, пр. Победы, д. 83; ул. Наседкина, д. 2;
 пр. Победы, д. 125; ул. М. Горького, д. 51;
 пгт. Кадуй, ул. Энтузиастов, д.10; ТЦ «Солнечный»,
 2-й этаж, офис 20.
 Единый телефон в Вологде 578-400
 г. Вологда, ул. Ленинградская, д. 38;
 ул. Предтеченская, д. 56
 e-mail: general@gradis35.ru
 www.gradis35.ru

Ситуация

Кто поможет жителям «временок» в Бабаеве?

Ситуацию, заложниками которой оказались около 20 семей, вынужденных десятилетиями ютиться в аварийном жилье, обсуждали на днях в Бабаеве.

С жителями Жилгородка, расположенного в Залинейном микрорайоне города, встречались представители областных и районных властей, Октябрьской железной дороги, Росимущества, прокуратуры.

Еще 39 лет назад руководство Октябрьской железной дороги приняло эти временные щитовые дома в эксплуатацию у газиков и вселило во временяки своих работников (срок эксплуатации этого жилья составляет всего 15 лет). На сегодня износ домов - 85%, а уезжать из них людям некуда.

Сложность ситуации еще и в том, что в реестре муниципальной собственности этот жилфонд не значится, в связи с чем не может быть включен в программу капремонта или переселения из ветхого аварийного жилья. Соответственно, заключение о пригодности или непригодности помещения для проживания межведомственная комиссия при администрации района дать также не может.

Варианты решения этой проблемы были и ранее, но за последние пять лет в Росимуществе не приняли никаких мер, чтобы договориться с органами местного самоуправления и передать им это имущество, - отметил на встрече начальник управления жилищно-коммунального хозяйства, заместитель начальника департамента строительства и ЖКХ Вологодской области Виктор Кудряшов. - Сегодня я предлагаю рассмотреть вопрос в соответствии с существующим законодательством, необходимо, чтобы в Росимуществе признали эти временные дома аварийными. Мы, со своей стороны, обратимся в соответствующие структуры с инициативой включить их в виде исключения в областную программу переселения из ветхого и аварийного жилья.

По мнению Виктора Кудряшова, Октябрьская железная дорога должна софинансировать проводимые работы по расселению жителей Жилгородка, поскольку эти дома были приняты в эксплуатацию ОЖД.

Как считает председатель Бабаевского районного совета ветеранов Мария Васильевна Цирульникова, выходом из этой ситуации стало бы строительство нового многоквартирного дома для людей, проживающих во временяках в Жилгородке. Только вот пока непонятно: кто может выступить заказчиком его строительства - муниципальные власти или ОЖД? Возможно, что лучший вариант - это строительство на условиях софинансирования.

По итогам встречи глава Бабаевского района Игорь Кузнецов предложил жителям Жилгородка создать рабочую группу и заверил их, что будет держать ситуацию под личным контролем.

Игорь ВЕТРОВ