

# Gala Developera 2008

Ogłoszenie wyników V edycji Plebiscytu, połączone z uroczystością wręczenia statuetek Laureatom tegorocznej edycji przedsięwzięcia miało miejsce podczas wieczornej Gali Dewelopera towarzyszącej XXII Jesiennym Targom Mieszkaniowym Nowy DOM, Nowe MIESZKANIE w Warszawie – rekordowym pod względem liczby wystawców i metrażu powierzchni wystawienniczej.



Realizacja Plebiscytu i Gali nie byłaby możliwa bez wsparcia firm, instytucji i mediów.  
Ogromnie za nie dziękujemy.

Organizator



Złoty Sponsor



Partner Badań



Brązowy Sponsor



Patronat Internetowy



Patronat Prasowy



Współpraca Medialna



# Plebiscyt Publiczności

Targów Mieszkaniowych Nowy DOM, Nowe MIESZKANIE

## 2008/2009

Twój głos  
w ważnej sprawie

**Plebiscyt Mieszkańców**

Nowych Domów i Mieszkań

## 2004/2008



**Twój głos w ważnej sprawie – pod tym hasłem odbyła się V edycja Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań. Pomysłodawcą i organizatorem przedsięwzięcia jest Murator EXPO, partnerem w dziedzinie realizacji i opracowania badań - Instytut GfK Polonia. Akcję wsparły marki BRAAS, BOSCH i Siemens. Jubileuszowy piąty Plebiscyt miał wyjątkowy, podsumowujący charakter. Począwszy od zimowych Targów Mieszkaniowych Murator EXPO 2008 zmienia się jego formuła.**

Plebiscyt jest przedsięwzięciem o pięcioletniej tradycji, badającym - jak dotąd - poziom satysfakcji klienta, który kupił nowy dom czy mieszkanie na warszawskim rynku pierwotnym. Wszystkie odpowiedzi uzyskane od ankietowanych mieszkańców nowych domów i mieszkań w dotychczasowych czterech edycjach Plebiscytu (2004-2007) zostały w tym roku, połączone w jeden olbrzymi zbiór danych. Wykonano nową analizę, z uwzględnieniem tylko tych firm, których inwestycje brały udział we wszystkich edycjach Plebiscytu.

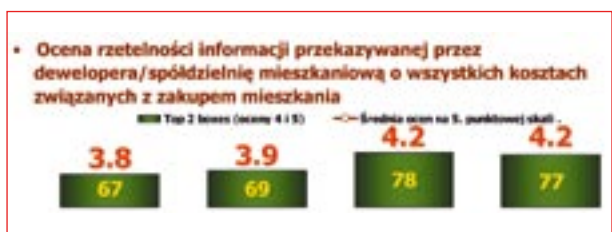
Po raz czwarty partnerem i wykonawcą badań i analiz był Instytut GfK Polonia – dostawca w sektorze informacji biznesowej, który od ponad 6 lat dysponuje wyspecjalizowanym branżowo zespołem, wykonującym wyłącznie badania rynku budowlanego w Polsce i Europie.

Wyniki dostarczyły cennych informacji o zmianach na warszawskim rynku mieszkaniowym w relacjach Klient – Deweloper. Pozwoliły także wyróżnić tegorocznych liderów w gronie deweloperów i spółdzielni mieszkaniowych w trzech kategoriach.

**Kategoria RZETELNOŚĆ**

Jedną z trzech kategorii Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań była rzetelność, rozumiana jako solidne wywiązanie się dewelopera czy spółdzielni ze złożonych klientowi obietnic, poinformowanie go o wszystkich kosztach, a także jakość zawartej umowy.

Ocena rzetelności deweloperów i spółdzielni mieszkaniowych na przestrzeni lat 2004-2007 zmieniła się dość wyraźnie, i co najważniejsze kierunek zmian jest pozytywny. Klienci coraz lepiej oceniają rzetelność informacji przekazywanych przez deweloperów i spółdzielnie na temat kompleksowych kosztów zakupu mieszkania (wzrost ocen pozytywnych z 67% w 2004 do 77% w 2007). Kupujący coraz wyżej oceniają również rzetelność deweloperów i spółdzielni w zakresie braku różnic pomiędzy opisem mieszkania w początkowej ofercie a stanem technicznym przekazywanego lokalu (wzrost ocen z 75% w 2004 do 87% w 2007). Rok rocznie wzrasta również terminowość oddawania do użytku mieszkań (wzrost z 58% w 2004 do 73% w 2007 ocen pozytywnych).



Wyniki badań świadczą, iż standardy rzetelności na warszawskim rynku mieszkaniowym wyraźnie się poprawiają. Relacje handlowe cywilizują się, nie pozostawiając wątpliwości co do pozytywnych intencji i dobrych kierunków zmian przyjmowanych przez badanych deweloperów i spółdzielnie.

**Kategoria JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA**

Kolejną badaną kategorią była jakość obsługi klienta rozumiana jako profesjonalizm obsługi w najważniejszych obszarach: atrakcyjność prezentacji reklamowej, dostępność i jakość kontaktów z pracownikami biura obsługi klienta, godziny otwarcia biur, możliwość obejrzenia lokalu pokazowego, możliwość kontaktu przez Internet.

W całym analizowanym okresie blisko 90 % badanych stwierdziło, że osoby udzielające informacji z ramienia dewelopera czy spółdzielni były uprzejme i kompetentne. Zdecydowana większość nabywców mieszkań nie miała zastrzeżeń do godzin otwarcia biur sprzedaży, liczby dyżurujących w nich osób czy możliwości uzyskania połączenia telefonicznego z biurem - takich odpowiedzi udzielało rok rocznie ponad 80 proc. badanych. W tych obszarach badani deweloperzy i spółdzielnie utrzymywali wysoki standard przez wszystkie badane lata. Kolejnym pozytywnym zjawiskiem jest rosnący odsetek kompletnych ofert dostępnych w Internecie (wzrost z 55% w 2005 do 60% w 2007) oraz możliwość kontaktu z deweloperami i spółdzielniami za pomocą poczty elektronicznej (wzrost z 53% w 2005 do 66% w 2007).

Niepokojącym jest natomiast fakt, iż ogranicza się klientom – w ich opinii – możliwość obejrzenia lokali pokazowych (spadek wskazań z 63% w 2005 do 51% w 2007) oraz pogarsza się atrakcyjność opracowania folderów reklamowych (spadek atrakcyjności z 72% w 2005 do 63% w 2007).

**Kategoria ATRAKCYJNOŚĆ OFERTY**

Na blok zagadnień obejmujący atrakcyjność oferty dewelopera czy spółdzielni złożyły się zagadnienia obejmujące tempo realizacji inwestycji, cenę zakupu i utrzymania mieszkania, estetykę i funkcjonalność oraz technologię i infrastrukturę budynku.

W badanych latach 2004-2007 wyraźnie rósł odsetek osób oceniających pozytywnie relację ceny do jakości mieszkań (z 55% w 2004 do 84% w 2007). Wzrost pozytywnych opinii na temat relacji cen do jakości jest oczywiście efektem rosnących standardów budowanych przez deweloperów lokali, jednakże w dużej mierze jest on również efektem dynamicznego boomu mieszkaniowego z jakim mieliśmy do czynienia jeszcze do ubiegłego roku.

W latach 2005-2007 wyraźnie widać niechęć deweloperów do jakichkolwiek negocjacji cenowych (ponad 60% badanych klientów nie miało wtedy takiej możliwości). W tym roku sytuacja zdecydowanie się zmieniła. Jednocześnie tempo realizacji inwestycji w latach 2004-2007 w opinii badanych wyraźnie się poprawiało (wzrost ocen pozytywnych z 64% w 2004 do 74% w 2007). W latach 2004-2007 poprawie uległa również technologia i infrastruktura techniczna mieszkań (wzrost z 53% do 79%), funkcjonalność budynków (wzrost z 61% do 79%), estetyka budynków i osiedli (wzrost z 71% do 81%) oraz infrastruktura w sąsiedztwie budynku i osiedla (wzrost z 57% do 68%).



## Laureaci V edycji Plebiscytu

Wyniki badań zgromadzone w związku z V edycją Plebiscytu pozwoliły na wyłonienie Laureatów w trzech kategoriach: rzetelność, jakość obsługi Klienta oraz atrakcyjność oferty. Zastosowano przy tym podział deweloperów i spółdzielni mieszkaniowych na dwie grupy: firmy, które w latach 2002-2006 oddały do użytku do 400 mieszkań oraz firmy, które w tym przedziale czasowym oddały do użytku ponad 400 mieszkań.

Firmy, które w latach 2002-2006 oddały do użytku do 400 mieszkań	Firmy, które w latach 2002-2006 oddały do użytku ponad 400 mieszkań
<b>Kategoria RZETELNOŚĆ</b>	
<b>1. Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o.</b> 2. AMA-BUD sp. z o.o. 2. Echo Investment S.A. 3. WAN S.A. 4. Catalina Group 5. Polimex-Mostostal S.A.	<b>1. EDBUD S.A.</b> 2. PIB EBEJOT sp. z o.o. 3. Marvipol Development 4. Budimex Nieruchomości sp. z o.o. 5. AGRO-MAN sp. z o.o.
<b>Kategoria JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA</b>	
<b>1. Echo Investment S.A.</b> 2. Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o. 3. AMA-BUD sp. z o.o. 4. Catalina Group 4. Polimex-Mostostal S.A. 5. WAN S.A.	<b>1. PIB EBEJOT sp. z o.o.</b> 2. AGRO-MAN sp. z o.o. 3. Turret Development 4. Budimex Nieruchomości sp. z o.o. 5. BARC Warszawa S.A.
<b>Kategoria ATAKCYJNOŚĆ OFERTY</b>	
<b>1. Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o.</b> 2. AMA-BUD sp. z o.o. 3. Echo Investment S.A. 4. Catalina Group 5. Polimex-Mostostal S.A.	<b>1. Turret Development</b> 2. PIB EBEJOT sp. z o.o. 3. Marvipol Development 4. EDBUD S.A. 5. Budimex Nieruchomości sp. z o.o.

## Nowa formuła Plebiscytu

Dotychczasowe wyniki Plebiscytu, świadczą o tym, że pierwotny rynek sprzedaży mieszkań w Warszawie stał się rynkiem dojrzałym – rynkiem o europejskich, wysokich standardach w kategoriach rzetelności, atrakcyjności oferty czy jakości obsługi klienta. Plebiscyt w dotychczasowej formule spełnił zdaniem organizatorów swoje zadania.

W kolejnej VI edycji przedsięwzięcia o opinie na temat dostępnej na rynku oferty nowych domów i mieszkań prosimy klientów odwiedzających Targi Mieszkaniowe Murator EXPO.

Już podczas zimowej edycji goście Targów Nowy DOM, Nowe MIESZKANIE 2008 mogą głosować na - ich zdaniem najatrakcyjniejsze - pokazywane na targach inwestycje oraz prezentujące swoją ofertę firmy, w następujących kategoriach:

### NAJŁADNIEJSZA INWESTYCJA

ocenie podlega architektura budynku, zespołu budynków, osiedla oraz zagospodarowanie otoczenia wokół nich

### NAJLEPSZA OFERTA

ocenie podlega jakość inwestycji (m.in.: standard inwestycji, lokalizacja, jakość materiałów) w stosunku do ceny jej mieszkań

### NAJLEPSZA OBSŁUGA KLIENTA

ocenie podlega jakość materiałów informacyjnych i handlowych dewelopera, kompetencja i kultura osobista pracowników na targach, estetyka stoiska, jakość i sposób promocji inwestycji

Nowa formuła Plebiscytu pozwoli zidentyfikować projekty i firmy najlepiej oceniane przez Klientów. Tym samym Plebiscyt będzie wskazywać kierunki zmian preferencji i oczekiwań Klientów.

Nad rzetelnością głosowania czuwają eksperci – niezależny Instytut GfK Polonia – który jest parterem Murator EXPO w dziedzinie realizacji i opracowania badań.

**Twój głos w ważnej sprawie** - zapraszamy do wyrażenia swojej opinii w Plebiscycie Publiczności Targów Mieszkaniowych Nowy DOM, Nowe MIESZKANIE!