

# Aleš Mazgaj, Century 21: Služba zákazníkovi je považována za něco ponižujícího



Author: SF / Petr Bým | Published: 12.10.2011

**Český realitní trh není v úplně ideální kondici. Co dělá největší starost vám?**

Kvalita našich služeb, tedy konkrétně kvalita realitních makléřů. Ono to zní trochu jako klišé, ale je to tak. V našem oboru nepanuje úplně ostrá konkurence, a ta když není, tak vývoj není takový, jaký by měl být.

**Nejste sám, kdo tuto slabinu cítí. V čem vidíte hlavní příčiny toho neutěšeného personálního stavu realitního obchodu u nás?**

Příčin je nepochybně hodně, to by bylo dlouhé povídání, ale tou úplně základní je skutečnost, že v letech 1948-1989 se u nás úplně zabilo povědomí o tom, co je to servis, jak má vypadat služba zákazníkovi, co je to pomoc klientovi, nemluvě o přátelském otevřeném přístupu a vlídnosti. Ostatně to každý z nás zná i z restaurací - číšník na vás mluví ze vzdálenosti pěti metrů, než stačíte něco říci, už běží jinam, o tom, že by se vás v průběhu konzumace zeptal, jak vám chutná a jestli ještě něco nepotřebujete, si můžeme ve většině restaurací nechat jenom zdát. Přitom by to měl být normální standard. U nás je ale služba zákazníkovi ještě stále považována za něco ponižujícího. A také u nás ze stejných důvodů dost vymizel obchodnický duch. My se ty takřka už odumřelé geny snažíme oživit. Různými způsoby provádíme vakcinaci, ale je to běh na dlouhou trať, na léta.

**Ta vaše vakcinace, tedy zvyšování kvality práce vašich obchodníků, ovšem nepochybně naráží na jinou akutní potřebu realitních sítí. Ještě stále se u nás dělí trh, ještě stále je tady potřeba expanze, více poboček, více makléřů, více „pokrytých“ lokalit a oblastí, větší tržní podíl?!**

Pro nás je jednoznačná prioritou kvalita. Ona ta kvalita a expanze vůbec nejsou v rozporu. Jedině dobrý makléř vám zajistí solidní expanzi. Nikoli tedy takovou, že v jednom roce založíte deset poboček, ale v příštím jich polovinu musíte zrušit, protože prostě pracují špatně. Ostatně - my jsme teď expanzi zpomalili, soustředíme se v tomto období právě především na konsolidaci už získaných pozic.

**Snad všichni se shodují v tom, že fungování trhu a kvalitu jeho aktérů silně negativně ovlivňuje u nás stále spíše výjimečná exkluzivita zastupování. Jak jste na tom v tomto ohledu vy?**

Zatím jsme to nechávali na makléřích, takže to portfolio bylo smíšené. Od Nového roku ale pobočky

Century 21 nabírají nové zakázky obligatorně jen na základě exkluzivního zastoupení.

**Pozitivní dopad na kvalitu práce celého oboru by nejspíš měla i silná profesní asociace ...**

V celém sektoru ta myšlenka v pravidelných intervalech probublává. Řekl bych, že stále silněji, protože postupně mizí i osobní animozity, které v minulosti naše vzájemné vztahy silně ovlivňovaly. A pokud vím, tak i ARK mění postoj, už se nestaví jen do role ochránce a reprezentanta malých realitních kanceláří. Takže jsem optimista. Mírný.

**Vlastně totéž platí pro vytvoření společné databáze nabídek a poptávek, tedy toho, čemu se říká Multiple Listing System.**

Řekl bych, že pro efektivní fungování trhu není tento systém nutnou podmínkou, faktem ale je, že na většině zralých trhů v nějaké podobě existuje. I tady u nás pozoruji poslední dobou v tomto ohledu pozitivní tendence. Za dva tři roky?

**Mimochodem - jaký máte podíl na trhu? RE/MAX - nepochybně váš největší konkurent - nedávno publikoval své loňské hospodářské výsledky a údaje o podílu na trhu. V číslech to bylo 365 milionů korun a 13 %.**

Víte, ona ta čísla o realitním trhu ... Nejsou k dispozici přesná data. Podle našich hrubých odhadů se u nás v second-hand rezidencích, a to je denní chleba všech realitek, počítáno přes provize otočí tak 6-6,5 miliardy korun ročně. Pak ale jsou tu ještě další aktivity a provize z bytových novostaveb a nových rodinných domů, ale také třeba oblast správy, komerční nemovitosti. Nevím, z jakých čísel kolegové vycházeli, já bych to nekomentoval.

**Jak vypadají vaše čísla?**

My jsme loni měli příjem z provizí ze všech služeb zhruba 150 milionů korun.

**A jak jdou obchody letos - některé údaje naznačují, že trh spíše stagnuje?**

Věřte, nevěřte, my - měřeno obratem na provizích - v posledním roce a půl dosahujeme růstu 8 % měsíčně.

**Prodáváte také nové developerské projekty?**

Ano, máme 45 takových projektů, z toho v přibližně v 50 % případů jde o zastoupení exkluzivní.

**Bytové novostavby se dnes prodávají spíše obtížně. A developeři mluví o tom, že realitky prodávat neumějí.**

Já myslím, že s kvalitou byl problém na obou stranách. Ale byl bych zase optimista. Ten někdejší Klondyke už skončil, my musíme lépe prodávat, developeři nabízet kvalitnější produkt. Mluvíme také o lepší ceně. Není možné trvat na maržích 70-100 %, jako tomu v minulosti bylo u celé řady developerů. Musí se to jako ve většině vyspělých zemí dostat na zpravidla běžných 25-30 %. Vedle toho je také potřeba se ještě více zaměřit na vhodné lokality. A v neposlední řadě development musí více uvažovat i o atraktivitě samotných bytů, jejich rozměrech, dispozicích, vybavení či problematice klientských změn.

**Centruy 21 také spolupracuje s developery - co si pod tím máme představit?**

My máme za to, že potřeby trhu, přání zákazníků máme zmapovány nejlépe, jistě lépe než developeři. Takže když najdeme partnery, projekt designujeme společně. Naše práce je hlavně definování toho kde, v jaké kvalitě, jaké dispozice a za co.

## Partnery jste našli?

Ano, například spolupracujeme na projektech s Bouwfonds.

## Jak ta kooperace obecně probíhá?

Někdy dosti klopotně. Někdy se musíte prát s architekty nebo projektanty, a když mají s investorem „příliš“ dobré vztahy, za sebou solidní renomé a trvají na projektu a investor se dostává na ceny, které jsou naprosto mimo realitu, pak to není tak úplně snadné. Kooperace mezi realitní kanceláří, mající developerské oddělení, s investorem-developerem na konkrétním projektu už od samého počátku není u nás stále úplně běžná věc. Za pochodu tak sbíráme zkušenosti my i developeři.

**Do prosince roku 2013 máte být největší tuzemskou realitní sítí - to jste vyhlásili před dvěma lety. RE/MAX má dnes téměř 130 poboček a 1200 makléřů. Jak jste na tom vy?**

My máme nyní 55 poboček a přibližně 380 makléřů. Do toho termínu ale zbývá ještě hodně času.

---

12.10.2011 08:42, SF / Petr Bým