

Dobry pracownik to wyedukowany pracownik

Czystość z perspektywy usługodawcy

Według różnych szacunków w branży czystości zatrudnienie znajduje obecnie ponad trzysta tysięcy pracowników. To właśnie od pracowników liniowych i ogólnej kondycji rynku pracy w przeważającej mierze zależy to, w jaki sposób kształtuje się sytuacja na rynku usług cleaningowych. Ever Grupa to polska firma z ponad 23-letnim doświadczeniem, specjalizująca się w obsłudze topowych obiektów w całym kraju. W rozmowie z Janem Bieleckim, dyrektorem handlowym, pytamy o obecną sytuację na rynku usług czystości oraz o plany firmy na przyszłość.

Rozmawiał: Krzysztof Kogut

► W czym specjalizuje się Ever Grupa?

Podstawową i najważniejszą linią produktową w Ever Grupie jest przede wszystkim profesjonalne utrzymanie czystości, które świadczymy we wszystkich segmentach, poczynając od biurów, poprzez centra handlowe, aż po zaawansowane obiekty przemysłowe, głównie w branży spożywczej. Posiadamy również dość silnie rozwinięte usługi ochrony oraz cateringu – głównie dla sektora produkcyjnego, obsługujemy tu kuchnie zakładowe i stołówki pracownicze.

Oferujemy także miękkie usługi techniczne, czyli tzw. handymana, nowością są u nas bardziej zaawansowane usługi techniczne, które również chcemy powoli rozwijać. Mamy także sporą linię BPO obsługującą kadry, księgowość i rekrutację dla naszej grupy i dla naszych klientów. Ponadto zajmujemy się wynajmem ubrań służbowych oraz ich praniem.

Firma istnieje już blisko ćwierć wieku i jest spółką w pełni z polskim kapitałem. Mamy już prawie 1000 klientów w całej Polsce i zatrudniamy blisko 7000 pracowników w całym kraju. Firma bardzo się zmieniła przez ostatnie 23 lata, głównie dzięki coraz większemu zaufaniu, jakim obdarzają nas nasi klienci.

► Czy Ever Grupa jest firmą FM-ową?

Klienci postrzegają nas raczej jako dobrego dostawcę usług czystości, rzadziej jako dostawcę FM-owego. Dziś klienci poszukują raczej pojedynczych usług, choć przyznają, że w przyszłości model obsługi outsourcingowej generalnie



powinien dążyć do integracji szerszego portfela usług. Być może z czasem zbliżymy się do pełnoprawnej firmy FM-owej, jednak nie nastąpi to wcześniej niż za kilka lat, gdy zarówno my, jak i nasi klienci dojrzejemy do takiego zintegrowanego podejścia.

► Czy dla klientów zamawiających usługi czystości liczy się dziś coraz bardziej jakość?

Na rynku biurowym jest to coraz bardziej odczuwalne. Co ciekawe, to sami najemcy częściej oczekują od właścicieli budynków coraz wyższej jakości usług, co z czasem może mieć

przełożenie na to, jak wyglądają kryteria zamówień. Obsługując takie flagowce jak Q22 czy Warsaw Spire, zauważamy, że najemcy są dziś bardziej świadomi swoich potrzeb. Chcą, by w ich budynkach kontraktowani byli rzetelni i sprawdzeni dostawcy, z którymi mieli już wcześniej doświadczenia. Opinia stanowi na tym rynku bardzo ważny czynnik, jakość podąża za nią. Z drugiej strony, np. w obszarze przemysłu usługa jakościowa jest o wiele bardziej pożądana, bowiem nie ma tu takiej presji na oszczędności. Pamiętajmy, że w przypadku obiektów produkcyjnych, które są szczególnie wrażliwe na wszelkie przestoje i spowolnienia produkcji,

jakikolwiek zachwiania w dostarczaniu jakości drastycznie wpływają na kontrakt, bowiem obciążone są dotkliwymi karami umownymi. Zmusza nas to do zachowania rygoru utrzymania najwyższej jakości, by nie wpływać pośrednio lub bezpośrednio na ciągłość produkcji. Dzięki doświadczeniu w sprzątaniu linii produkcyjnych nasi klienci mają do nas coraz większe zaufanie i znacząco rosną w obszarze obsługi przemysłowych obiektów spożywczych. Nasz nowy klient – fabryka Wrigley Poland mieszcząca się w Poznaniu – zapewne doceniła nasze referencje, które zdobyliśmy m.in. w zakładzie przetwórstwa rybnego Morpol S.A., będącym jedną z największych fabryk tego typu w tej części Europy.

► Jak ocenia Pan obecny rynek pracy, jeśli chodzi o branżę czystości?

Jest bardzo trudny i sędzę, że z czasem nie będzie łatwiej. Pozyskiwanie nowych pracowników i utrzymanie dotychczasowych jest problematyczne jak nigdy przedtem. Sporo wysiłku kosztuje nas pozyskiwanie służb liniowych – kucharzy, sprzątaczek i sprzątaczy oraz innych podstawowych pracowników. W firmach zajmujących się utrzymaniem czystości kompetencje pracowników, którzy obsługują kontrakty na miejscu u klienta, są bardzo istotne. Dlatego stale staramy się zapewniać pracownikom dostęp do wiedzy – czy to o nowych technologiach stosowanych w naszej branży, czy też środkach czystości lub technice utrzymania powierzchni. Mamy również dział, który stale prowadzi szkolenia dla nowych pracowników. Zapewnienie zespołowi wystarczającej wiedzy na temat procesów w utrzymaniu czystości to ogromne wyzwanie dla wszystkich pracodawców chcących zagwarantować nowym pracownikom odpowiednie wdrożenie.

„Akademia utrzymania czystości” to mój autorski projekt, ułatwiający nam znacząco konkurowanie o pracowników, którzy doceniają to, że dzięki dostępowi do nowoczesnych technologii i metod pracy ich codzienne zadania są o wiele łatwiejsze i prostsze. Dla nas z kolei ważne jest, by pracownik wykonywał swoje zadania optymalnie i bezpiecznie dla swego zdrowia i samopoczucia. Te wartości staramy się przekazywać podczas szkoleń.

Nie spodziewam się, by w kolejnych latach sytuacja na rynku pracy się poprawiła. Już dziś spotykamy się z problemami administracyjnymi ze strony wojewódzkiego urzędu mazowieckiego, który nie ułatwia nam sprowadzania nowych pracowników z Ukrainy. Stale rosnące koszty pracy

sprawiają, że musimy jeszcze bardziej skupić na optymalizacji naszych wewnętrznych procesów, by móc świadczyć usługi na wysokim poziomie i zapewnić konkurencyjną cenę.

► Czy rynek publiczny jest dziś istotnym składnikiem Państwa portfela?

Z pewnością nie jest naszym dominującym segmentem. Oczywiście obsługujemy urzędy publiczne, zwłaszcza na Mazowszu, gdzie mamy silne wsparcie operacyjne, jednak nie jest to nasz priorytet biznesowy. Główną przyczyną tego



Musimy utrzymać przede wszystkim jakość i dostarczyć usługę wysoko pozycjonowaną, co przy obecnych problemach z utrzymaniem kadr już stanowi wystarczająco duże wyzwanie.

stanu rzeczy jest to, że mimo wprowadzania kryteriów pozacenowych nadal przy wyborze oferenta decyduje najniższa cena. Z tego powodu obserwujemy coraz mniejsze zainteresowanie usługodawców w przystępowaniu do przetargów publicznych. Konstrukcja umów niejednokrotnie wyklucza ich negocjowanie, co z punktu widzenia dostawcy jest bardzo niekorzystne.

► Czy ostatnie zmiany w przepisach, jeśli chodzi o wynagrodzenia minimalne, bardzo wpłynęły na Państwa biznes?

W każdym kontrakcie stosowaliśmy zapisy o waloryzacji kosztów pracy i minimalnego wynagrodzenia, przez co zabezpieczyliśmy swój biznes w odpowiednim czasie. Współpracujemy z klientami, którzy rozumieją nas w tej kwestii i gdy doszło do zmiany przepisów, nie mieliśmy problemów z nierentownymi kontraktami. Co ciekawe, obserwujemy wzmożoną liczbę zapytań od klientów, którzy po wypowiedzeniu kontraktów przez poprzednich operatorów wciąż poszukują niskiej ceny. My jednak nie przystępujemy do obsługi takich umów. Wykonywanie usługi dla samej referencyjności nie jest bowiem naszym celem. Musimy utrzymać przede wszystkim jakość i dostarczyć usługę wysoko pozycjonowaną, co przy obecnych problemach z utrzymaniem kadr już stanowi wystarczająco duże wyzwanie.

► Jaka będzie przyszłość rynku usług czystości?

Coraz większą rolę zaczną odgrywać na nim systemy szkoleń dla pracowników. Ich nadrzędnym celem będzie sprawienie, by nowi pracownicy czuli się bezpiecznie w swoim miejscu pracy, ale także ułatwienie pracy zespołom, które coraz częściej będą składały się z obcokrajowców pochodzących nie tylko z Ukrainy, ale także Indii czy Nepalu. Aby sprostać wyzwaniom globalizacji, usługodawcy będą musieli organizować kursy języka angielskiego dla pracowników zagranicznych czy opracowywać standardy, normy i procedury np. w języku ukraińskim.

Ponieważ zatrudnianie obcokrajowców będzie się wiązało ze stałymi rekrutacjami zagranicznymi, niezwykle ważne będzie śledzenie wszelkich kwestii związanych ze zmianami prawa i aspektami, myślę że firmy usługowe takie jak nasza będą musiały poświęcić temu więcej uwagi.

► Czy klient ma dziś jakieś szczególne wymagania, jeśli chodzi o usługę, którą zamawia?

Jeśli chodzi o samą kwestię formy zatrudnienia, to już dziś nasi pracownicy w standardzie zatrudniani są na podstawie umowy o pracę, choć nie zawsze wszyscy tego chcą. I choć dla części zamawiających jest to istotna kwestia, to jednak finalnie klienta interesuje tak naprawdę odpowiedni poziom jakości świadczonych usług. Coraz częściej pojawiają się także bardzo świadome zapytania związane z automatyką. Dlatego też testujemy najnowsze technologie, sprawdzamy ich przełożenie na usługę, przewidując, że już niedługo będzie ona kluczowym elementem zapytań. Oczywiście stosujemy profesjonalne rozwiązania technologiczne, choćby do usuwania graffiti czy gumy do żucia z chodników, jednak to wciąż praca ludzi, ich skrupulatność, sprawność i dokładność odgrywają tu kluczową rolę. Urządzenia autonomiczne to przyszłość naszej branży, bardzo chętnie dzielimy się tą wiedzą z zamawiającym, mając nadzieję, że kiedyś staną się niewymuszonym standardem w zapytaniu ofertowym.