

עולם של שירות

ראיון עם יוסי קורדובה, מנכ"ל קבוצת נכסי אריאל "למעשה, 'המצאנו' את הענף שלנו."

WOW!!!



מזווית אישית:
יוסי קורדובה,
מנכ"ל נכסי אריאל

לצמוח עם החברה

יוסי קורדובה, 58, נשוי לרחל ואב ל-אלדד, עידן ואסתר, נולד וגדל ביפו. למרות שלמד בבית ספר טכני, נמשך דווקא למלונאות, ואחרי 12 שנים בתחום ניהול בתי מלון הצטרף לנכסי אריאל-חברה קטנה שמנתה באותה עת פחות מ-10 אנשים.

בשנותיו בנכסי אריאל, מילא יוסי 6 תפקידים בחברה הצומחת: ניהול מגדל היהלום, באותה עת הבניין הגבוה בישראל - והראשון שעבר בגובהו את כלבו שלום; מנהל אזור; מנהל תפעול; סמנכ"ל תפעול; מנכ"ל חטיבה - נכסי אריאל פרויקטים; ותפקידו הנוכחי - מנכ"ל הקבוצה.

יוסי מאמין בהכשרה מגוונת. הוא עצמו, בוגר ב"ס להנדסאים 'סינגאלובסקי' במחמת מכונות, בוגר הטכניון בניהול בתי מלון, ולמד גם ראיית חשבון.

יוסי: "למעשה, עד היום לא קיים בית-ספר שמלמד את מה שאנו עושים, ומרבית הלמידה היא On the Job. אפשר ללמוד ואפשר לקבל תמיכה מקצועית כמעט בכל תחום, אך הבסיס להצלחה בענף שלנו הוא תודעת שירות גבוהה."

אירוע משנה חיים

יוסי: "לפני כשבע שנים לקיתי בשפעת החזירים והגעתי למצב של קריסת ריאות. אחרי 13 יום בבידוד במחלקת טיפול נמרץ נשימתי, עם 'קסדת אמודאים' המספקת חמצן דחוס, החלטתי להסיר את הקסדה, בניגוד לעצת הרופאים. מה שהדריך אותי היה חוויה רוחנית. הייתי לילות רבים ללא שינה, וחוויתי התגלות: נפתח בפני מסדרון וחשתי בנוכחותו של האור הגדול. ידעתי שאני ער, שזה אינו חלום, ושטחתי את לבי לאל. אמרתי שאני מבקש לעשות לו נחת רוח. אחרי 3 ימים נוספים ויתרתי על הקסדה, ואחרי יומיים נוספים שוחררתי למחלקה הרגילה, להמשך החלמה. מאז, המונח 'אמונה' לא קיים עבורי. אני לא 'מאמין' - אני יודע, ומרגיש מבורך; וזה מה שמנחה ומוביל אותי בהתנהלותי."



יוסי קורדובה, מנכ"ל נכסי אריאל, על רקע מגדל היהלום ברמת גן - הפרויקט הראשון שניהל בחברה.

בתחילת אפריל נכנס יוסי קורדובה, 24 שנים בחברה, לתפקיד מנכ"ל קבוצת נכסי אריאל, והחליף את המנכ"ל הפורש אורי אונגר. ליוסי, שהצטרף לנכסי אריאל כשנתיים לאחר הקמתה, נקודת מבט מקיפה על התפתחות החברה והתחום שבו היא פועלת.

היסטוריה של התפתחות הנכסי אריאל

נכסי אריאל הוקמה ב-1991, כחברה לניהול ותפעול מערך שירותים לנכסים מניבים, על ידי חיים אריאל, שחזה את התפתחותה של מגמת המגדלים העולמית גם בישראל.

תפקידו הראשון של יוסי, שהגיע עם רקע של ניהול בתי מלון, היה ניהול מגדל היהלום, ברמת גן - המגדל הראשון בישראל בניהול חיצוני. במסגרת תפקידו הקים לראשונה ניהול ממוחשב של חניון תת קרקעי. בהמשך היה גם מנהל האזור הראשון במטה החברה המתפתחת, ואף יצא להקים עבור נכסי אריאל חברה לניהול נכסים בלטיביה.

יוסי: כשאתה ראשון בתחום שלך, עליך 'להמציא' את הענף. נכסי אריאל צמחה במהירות לאורך השנים, תוך שהיא מפתחת חטיבות מקצועיות הנותנות מענה לצרכים השונים שזיהתה בשוק.

מה מאפשר לנכסי אריאל להיות מובילה בתחומה?

יוסי: המבנה הארגוני שלנו מאפשר גמישות לצד יציבות. המטה הרחב מהווה בסיס לניהול מקצועי בתחומי הכספים, תפעול, אחזקה, לוגיסטיקה, התקשרויות, ביטוח ועוד, באופן שמאפשר לכל חטיבה להתמקד בשירות בתחום ההתמחות הייחודי שלה. הניהול המשולב מתאפשר בזכות תקשורת אנושית מעולה ומערכות מחשוב מתקדמות.

"להפוך את שירות ה-wow לסטנדרט שלנו"

יוסי: זה לא מקרי שתרבות השירות המלוואי היוותה בסיס לניבוי אופייה של החברה, ואכן לא מעט מסנהלי החברה הגיעו מתחום ניהול בתי מלון. הסכמי הניהול שלנו מגדירים מחויבות לסל שירותים מגוון, הכולל: ביטחון, ניקיון, מערך ביטוחים, אחזקת מערכות, ניהול כספי ועוד. לקוחות החברה מורכבים משתי קבוצות: היוזמים - בעלי הנדל"ן המניב, שמפקדים בידיו את הנכס לניהול; ואלפי דיירים - מקבלי השירות.

מה ההבדל בין שירות טוב לשירות WOW?

יוסי: בתחילת דרכי בתחום דיברו על "שירות טוב". פעם לובי נקי וחיוך מסביר פנים בדלפק הקבלה היו מספיקים. היום, השירות עבורו הלקוח משלם הוא "מובן מאליו". על רצפה נקיה או מיזוג אוויר תקין לא מחלקים מדליות. שירות WOW הוא שירות מעל למצופה. הוא עוסק במרחב הפרטי של הלקוח ומעניק לו מענה - מסיוע של מנהל הבית לפקידה שאיבדה את המפתח לתיבת הדואר, או מתן מענה בשעת לילה מאוחרת לדייר שרכבו נחסם.

שירות ה-WOW נמצא בתהליכים ובמסשקים שמחוץ למסגרת הרגילה, בהשתדלות שנמצאת מעבר לשירות היומיומי ובסיוע ללקוח בשעת משבר. שירות WOW לבעלי הנכס כולל מתן מענה לנושאים מהותיים, כך שהיום יראה בנכסי אריאל נאמנה מקצועית שלו. דוגמא לשירות כזה היא איפיון פתרונות ממוחשבים חדשניים לניהול ניוו הרכבים במגדל אטריום, שאיפשר ליום לשווק את המגדל במבבלות קיימות.

לקדם ולטפח את "צמיחת הענפים"

מבט לעתיד?
יוסי: נכסי אריאל מתפתחת באמצעות בידול והתמקצעות בתחומים השונים, בהתאם להתפתחות הענף ולצרכים של לקוחותינו.