



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2015**

**Finques
Rius**

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya

Finques Rius

Nom de l'empresa Finques Rius, SL

Sector d'activitat Compravenda i administració d'immobles

Activitat de l'empresa Compra venda i lloguer de finques i altres serveis relacionats amb la propietat immobiliària, com taxacions, tramitacions d'hipoteques, gestions notarials i registrals

Plantilla 9

Pàgina web www.finquesrius.com

Adreça Av. Francesc Macià, 9 - 08800 Vilanova i la Geltrú (Garraf)

Contacte T. 938 936 767 - info@finquesrius.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Finques Rius és una empresa situada al centre de Vilanova i la Geltrú que es dedica des de l'any 1988 a la compravenda i administració d'immobles. Amb un equip de nou persones entre gerència i equip, es tracta una empresa familiar de petites dimensions però molt coneguda en el seu territori.

Té una doble especialitat: per una banda l'administració de finques i la gestió de patrimonis especialment en la propietat vertical (arrendaments) i per altra la comercialització de bens immobles tant en lloguer com en venda.

El seu àmbit es comarcal en l'àrea del Garraf, si bé s'amplia a les comarques de Barcelona i Tarragona pel que fa a finques singulars com masies o cases de poble.

COMPROMÍS AMB LA BONA GESTIÓ I ELS VALORS RESPONSABLES

El seu gerent i copropietari, Josep Maria Rius, es mostra orgullós de la filosofia que ha imprès en el negoci, que estableix en el bon servei i la innovació i que es podrien traduir de manera senzilla en *no enganyar la clientela i saber-se reinventar*, però que ha sabut fer evolucionar cap a un model de creació de valor per a totes les parts.

En els darrers anys ha optat per incrementar la formació i poder donar forma a una nova visió i disposar de les eines per incorporar l'excel·lència al servei, malgrat reconèixer que com *més et formes més t'adones de tot el que et manca per conèixer*. El pas per jornades i congressos sectorials però també per espais de formació sobre *coaching*, PNL, lideratge i altres que l'han interpellat en la dimensió més personal, han permès orientar el seu model d'empresa a la innovació alhora que s'han reforçat les seves opcions per un model socialment responsable.

El 2005 es va decidir remodelar l'establiment com a part d'una posada al dia del negoci i formular un projecte a quinze anys vista que assegurés la rendibilitat i sostenibilitat de l'empresa. El 2008 es va inaugurar el nou local, després d'un període de provisionalitat en la ubicació marcat per la perfecció fins a l'últim detall que va marcar la reforma pensant en la funcionalitat, l'estètica, i la comoditat tant de l'equip com de la clientela.

Durant el 2015, després d'haver estat seleccionada, Finques Rius ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, el Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, que li han de permetre marcar-se noves fites en els compromisos de responsabilitat envers la societat.





REPENSANT EL MODEL DE NEGOCI

La **innovació** ha vingut per la via, per exemple, del *home staging*, una tècnica que pretén optimitzar l'estat de presentació dels habitatges per accelerar i facilitar-ne la comercialització. Així, a través de reportatges fotogràfics més que no meres instantànies, millores d'il·luminació o despersonalització i neutralitat dels espais, entre d'altres, aconseguen una millora notable en la primera impressió dels compradors potencials, una molt important reducció del temps de comercialització, i un benefici per a totes les parts. No es tracta, doncs, solament de fer interiorisme moblant l'habitatge sinó fer que el futur habitant de l'immoble no tingui la sensació que està entrant a casa d'una altra família. Es tracta de tenir en compte les emocions dins el procés de compra, i no introduint res que pugui ser enganyós sinó generant comoditat emocional.

L'**ètica** és una dimensió rellevant en la seva feina diària, davant la gestió dels interessos contraposats de les parts, ja que es pot tenir informació delicada d'una de les parts i suggerir a l'altra part quina ha de ser l'estratègia de negociació. Per això, s'entén que no pots estar treballant per a les dues parts, fet que es considera una mala pràctica i que en altres països, com als EUA, és il·legal. Rius considera que el seu client és el venedor i que, de fet, al comprador la figura de l'intermediador li sobra ja que avui dia internet ja cobreix la funció de trobar oferta i demanda que abans calia estructurar.

Els nous canals tecnològics fan que totes les funcions d'intermediació perdin una part del seu sentit, de manera que cal replantejar la manera d'aportar valor, i la innovació ve donada a partir de donar un servei i no limitar-se a posar en contacte. Això els ha permès passar de la comissió per intermediació als honoraris per servei, que es basen en l'estudi de mercat i els elements de *home staging*. Són serveis que el propietari podria arribar a fer per ell mateix però que se li faciliten, juntament amb el procés de negociació. Amb el nou model de negoci, els seus honoraris s'expressen com a retorn per un servei que aporta un valor real.

La seva funció els fa estar enmig de les relacions entre parts, i sovint han de saber ajudar a canalitzar els problemes i aportar solucions, ja que encara que es treballi per als clients, els *llogaters al capdavant són els clients dels meus clients*. Per això, sovint ha de saber actuar amb dots de mediador, tractant de fer que aflorin solucions i no quedar-se en la via més fàcil o expeditiva. De vegades cal remenar jurisprudència, però Rius afirma que no anirà mai contra el marc legal, sinó que es tracta de convèncer la propietat per tal de trobar vies legals i alhora que aportin sentit comú a les relacions entre les parts.

COMPROMÍS AMB LA COL-LABORACIÓ SECTORIAL

Fruit dels canvis provocats per la crisi i per la irrupció d'internet, per la pressió d'un augment d'operadors que havien aparegut en el mercat, i cercant la forma de donar el millor servei a la clientela, van canviar la forma de treballar, adoptant una estratègia de compartir amb alguns agents immobiliaris, entenent que si col·laboren tots en surten beneficiats.

Rius compara la seva aproximació a la incredulitat que es va endur quan fa anys va veure que Ferran Adrià va començar a compartir els seus secrets de cuina en una estratègia que, lluny de fer-li perdre competitivitat davant els rivals, va contribuir a crear un entorn propici a compartir, a la col·laboració, i va aconseguir fer pujar el nivell global de la cuina catalana.

Van ser impulsor d'AICAT Garraf Associació d'Agents Immobiliaris, una plataforma que agrupa 40 operadors i que genera formació d'alt nivell.

“Hem repensat el model de negoci per seguir crear valor”

També pretén millorar la imatge de l'agent immobiliari, que consideren desprestigiada per les accions i actituds per algunes empreses que van dur a l'època d'abans de la crisi.

El seu sector s'ha vist perjudicat econòmicament per la crisi immobiliària però, a més, també ha tingut una pèrdua reputacional per males pràctiques que s'hi han donat, especialment durant els anys del boom de la construcció, que va facilitar l'intrusisme professional, amb persones que feien de comercials sense la formació adequada.

Una de les iniciatives concretes d'AICAT és una eina de compartició que permet que un producte captat per una immobiliària en multiexclusiva sigui automàticament comercialitzada per més de 38 agències immobiliàries, mentre que la propietat té un sol interlocutor però té un gran exèrcit de professionals treballant per a ell, amb més de 150 persones especialitzades focalitzades en la comercialització. Així, és més fàcil que pugui vendre o llogar en el menor temps possible i al millor preu. I el risc per a l'agent que ven en exclusiva es comparteix amb quaranta altres agents.

I els avantatges també són per al comprador, que no cal que vagi d'immobiliària a immobiliària ja que amb una sola agència disposa de gairebé tot el producte al seu abast, i pot optimitzar temps i esforços.

Al voltant d'aquest canvi de model, s'han especialitzat a donar molts més serveis als clients, com fer un estudi comparatiu de mercat, fer un pla de màrqueting especialitzat per a cada immoble, preparar l'habitatge per a la seva venda, i molts altres serveis especialitzats sense perdre mai de vista la formació constant i el centre que són les persones, no els totxos.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP

En la reforma de l'oficina va preocupar-se per assegurar que tota la instal·lació fos molt ergonòmica, amb les millors cadires, i que tothom pogués treballar en les millors condicions de llum o temperatura.

Fan formació, procuren incorporar criteris de flexibilitat i la rotació laboral és molt baixa.

També va preocupar-se per la privacitat i va instal·lar unes barreres sòniques entre els clients, amb un sistema d'altaveus musicals entremig.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Les noves oficines remodelades han incorporat criteris d'eficiència energètica, i en les reformes de finques fa servir pintures innòcues i els productes disponibles menys nocius.

Pel que fa a l'urbanisme local, li agradaria una Vilanova més eficient i ecològica, i pel que fa a la construcció, per tal d'aconseguir major eficiència, proposaria tendir a concentrar en grans edificis allà on sigui possible.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Fan diverses col·laboracions que mostren la implicació en la comunitat, tant en festes populars com la Festa Major, com amb l'Associació Alfa, de discapacitats, amb Creu Roja Vilanova, o també està implicat en entitats esportives, amb el convenciment que cal ajudar a mantenir les institucions locals entre tots, com a acte de filantropia i de coresponsabilitat amb l'entorn comunitari.

“Compartint entre agents fem un millor servei tant a venedor com comprador i generem una cultura positiva de la col·laboració”



20 de febrer 2014. Curs de formació organitzat per AICAT Garraf: “formant-nos aconseguim donar un millor servei als nostres clients, i col·laborant amb companys locals podem portar grans formadors a Vilanova”



CONCLUSIONS

Josep Maria Rius no va iniciar-se en la feina d'administrador per vocació sinó per necessitat però ha esdevingut un apassionat de la feina. Viu intensament tot allò que li permet innovar i millorar, i no nega que el que realment el motiva és crear projectes i, en canvi, s'avorreix en la gestió més quotidiana.

La crisi que ha passat el seu sector li ha donat espai per liderar un canvi en el model de negoci, que ha comportat també un estil més responsable socialment, tant per l'estratègia col·laborativa, per la voluntat de crear valor per a totes les parts, pels condicionants ètics, i pel sentit de compromís amb la comunitat.

La seva agència està entre l'aproximadament vint per cent dels operadors immobiliaris que han reaccionat i estan tractant de reinventar-se a partir de valors més sòlids.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2015 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Josep Maria Rius, gerent.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes corresponen a empreses participants en el programa RSE. Pime, coorganitzat amb el Consell de Cambres de Catalunya i amb el suport del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.