

**WYWIAD** **.06**

Tegoroczny zysk będzie wyższy od tego sprzed roku. Zapowiadają to dane za I półrocze

**Grzegorz Dzik**  
PREZES GRUPY IMPEL

A black and white portrait of Grzegorz Dzik, a middle-aged man with short hair, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. He is looking slightly to the left of the camera with a neutral expression. The portrait is positioned on the right side of the text block.

## ROZMOWA Z Grzegorzem Dzikim, prezesem grupy Impel, świadczącej usługi porządkowe i ochrony mienia

### Tegoroczny zysk na pewno będzie wyższy od tego sprzed roku

**Impel od lat przyzwyczajał do szybko rosnącej sprzedaży. W tym roku dynamika nie imponuje. Czy to wina kryzysu?**

Proszę spojrzeć na wyniki. Tegoroczny zysk będzie na pewno większy od osiągniętego w 2008 roku (grupa miała 44,6 mln zł zysku netto – red.), zapowiadają to dane za pierwsze półrocze. Przychody grupy powinny w 2009 r. zdecydowanie przekroczyć miliard złotych. A skutki kryzysu, zwłaszcza tego w sąsiednich krajach, odczuwamy jak wszyscy. W przypadku Impela uderzył on w powiązane z branżą hotelarską usługi pralnicze, zwłaszcza oferowane przez spółkę Impel Prefecta, np. na rynku niemieckim, ale nawet w tej branży odczuwamy poprawę wyników. Liczymy na powrót koniunktury.

**Jak walczyć z kryzysem?**

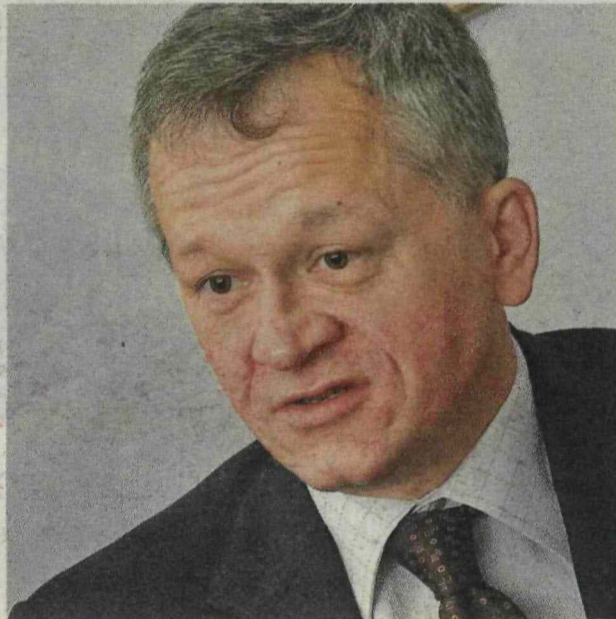
Podnosimy standardy obsługi klienta, walczymy o jakość, porządkujemy portfel zleceń. W tym roku wdrożymy ogromny, wart 60 mln zł, program elektronicznego zarządzania grupą z wykorzystaniem platformy SAP. Do tego na skalę nie spotykaną u konkurentów uruchomiliśmy system monitorowania relacji z klientami, z własnym contact center, który służy rejestrowaniu, analizowaniu reklamacji i oczywiście przy-

spiesza eliminowanie błędów. Intensywnie szkolimy ludzi, którzy obsługują kluczowych klientów. Pracownicy wiedzą, że jakość ich pracy podnosi standard naszych usług.

Wyjątkowo konsekwentnie też wycofujemy się z niekorzystnych kontraktów. Zarówno rynek, jak i nasza korporacja się zmienia – o zwycięstwie Impela w przetargach przesądza dziś nie niska cena, ale zaufanie i dobra jakość. Nowe stawki, które proponujemy, gwarantują rentowność biznesu, ale też dbamy, aby klienci dostrzegali różnicę w standardzie usług, które teraz oferujemy.

**Jak reagują klienci?**

Rozstajemy się z tymi, których nie stać na usługi na oferowanym przez Impel poziomie. Tym, dla których zaufanie do nas jest wartością, menedżerowie proponują optymalizację standardu obsługi i urealnienie kosztów. Widzimy zresztą, że coraz bardziej liczą się gwarancje bezpieczeństwa, które dajemy: nawet mali klienci chcą mieć jednego pewnego operatora, który obsługuje i w dodatku proponuje kompleksowe usługi: ochronę fizyczną, zarządzanie nieruchomościami, sprzątanie, a nawet obsługę logistyczną. Obserwujemy, że firmy coraz chętniej, także po to, by zaoszczędzić w kryzysie, sięgają po outsourcing, czyli szukają wiarygodnych partnerów zewnętrznych. Sądzę, że ta tendencja będzie sprzyjała rozwojowi branży i Impela.



**W tym roku fuzja Konsalnetu i Skorpiona zepchnęła giełdowy Impel na trzecie miejsce (na pierwszym od lat króluje Solid) wśród czołowych firm usługowych i security. Czy ta konsolidacja**

**będzie miała wpływ na usługowy rynek?**

Ostrzejsza konkurencja służy poprawianiu jakości usług i siłą rzeczy podnosi standardy w branży. Z uwagą obserwujemy połączenie tak dużych firm, z których każda ma przecież własną korporacyjną kulturę. Ale doświadczenie uczy, że bardzo trudno osiągnąć pełną integrację w przypadku dużych

struktur kształtowanych przez lata według odrębnych wzorców. Swoją drogą rynek wciąż się zmienia, konsolidacja następuje. Jeszcze kilka lat temu w przetargach rywalizowały dziesiątki firm, dziś do konkursu, w którym klient stawia wysokie wymagania, stają trzy-cztery spółki, które są w stanie je spełnić.

**Czy Impel zajęty wewnętrznym doskonaleniem planuje w najbliższym czasie inwestycje?**

Działamy w tym roku zdecydowanie ostrożniej, ale nie rezygnujemy z akwizycji. Uzupełniliśmy zresztą skład zarządu o specjalistę od rozwoju i inwestycji. Myślę, że do końca roku włączymy do Impela grupę spółek wyspecjalizowanych w zarządzaniu nieruchomościami. Ich roczne przychody sięgają łącznie 50 mln zł. Negocjacje chcemy zakończyć w tym roku. Po stanowiliśmy, że przy tak trudno dostępnej gotówce jak obecnie, angażujemy się w przejmowanie firm, które dają szansę na udaną restrukturyzację i dalszy rozwój biznesu z partnerem tej transakcji.

**Impel ma już swoje spółki na Łotwie, Ukrainie i w Londynie. Czy planujecie dalszą zagraniczną ekspansję?**

Kryzys nieco wyhamował rozwój naszego zagranicznego

biznesu. Ale nie przynosi on na szczęście strat. A na rynku ukraińskim, który wciąż uważamy za obiecujący, po okresie zastoju znów zaczęło przybywać zleceń. Znaczących inwestycji w najbliższym okresie jednak nie przewidujemy. Trzeba poczekać na ustabilizowanie się sytuacji.

**Wchodzicie na nowe biznesowe obszary. Sprzątacie i pilnujecie na przykład coraz więcej wojskowych baz. Czy rozpoczęta w tym roku współpraca z włoskim potentatem szybkiego żywienia Auto Grill wzmocniła Impel?**

Wszystko idzie zgodnie z planem, pierwsze trzy restauracje przy autostradzie A2 już się rozwijają, przy czterech kolejnych lokalizacjach na szlaku A4 negocjujemy umowy z Shellem, zabiegamy też o możliwość współpracy z Orlenem. Próbuje przekonać paliwowy koncern, że warto popracować nad połączeniem funkcji obsługi paliwowej z żywieniową i handlową w jednym obiekcie, bo od tego zależy nie tylko dochód z baru czy sklepu, ale też wzrost sprzedaży paliwa. Takie są doświadczenia naszego włoskiego partnera, który jest przecież światowym potentatem w branży.

ROZMAWIAŁ ZBIGNIEW LENTOWICZ  
FOT. A. CYNKA