



LDC RESPONDE

ÀS NECESSIDADES DOS CONDÔMINOS E DO SETOR

Qual é o segredo do sucesso da Loja do Condomínio?

O nosso único segredo é garantir a total adequação do projeto às reais necessidades dos condôminos e do setor, já que, quando a LDC foi criada, não existia no mercado uma oferta de serviços de administração de condomínios uniforme e que respondesse às expectativas de quem procurava um serviço

se relaciona com os seus clientes, disponibilizando online toda a informação aos condôminos e formas de pagamento automáticas, como sejam o MB, o débito em conta, CTT, e o PayShop. A LDC conseguiu, assim, transformar um serviço profissional, que era apenas uma réplica do administrador interno, num serviço de nível empresarial, trazendo ao condomínio tudo aquilo a que estamos habituados nas grandes empresas.

Loja do Condomínio transformou um serviço profissional num serviço de nível empresarial, trazendo ao condomínio tudo aquilo a que estamos habituados nas grandes empresas

profissional. Por outro lado, as empresas não dispunham, na generalidade, de software adequado tanto às necessidades dos clientes como às suas próprias necessidades. Uma realidade que a LDC veio inverter, automatizando procedimentos, lançando uma oferta de serviços uniforme em todas as suas lojas e, principalmente, inovando na forma como

mais seis ainda nesse ano, assegurando, a partir daí, um crescimento sustentado e sistemático da rede. Espanha e Brasil são outros dois mercados onde operamos e que nos permitem a troca de experiências entre os vários países, o que constitui uma grande mais-valia no desenvolvimento da marca e de novos serviços.

A LDC nasceu em 2002, com a abertura das primeiras quatro unidades. Onde foram? E como está a correr o negócio em Espanha e no Brasil?

As primeiras quatro lojas abriram no Algarve, no Porto e em Lisboa, às quais se juntaram

Quais os serviços a destacar na LDC que fazem diferença, tendo em vista o conforto dos condóminos?

A LDC apresenta dois grandes fatores de diferenciação: o acesso à informação por parte dos condóminos, tanto através das nossas lojas como online, e a facilidade de pagamento, contando os nossos clientes com o envio mensal do seu aviso/recibo e a disponibilização das formas automáticas de pagamento que já referimos antes. Numa outra vertente, destaco o serviço de assistência LDC24, disponível 24 horas por dia e 365 dias por ano, o médico ao domicílio para condóminos e familiares e uma vasta oferta de seguros.

Quais são os erros mais comuns na administração de um prédio que a LDC pode prever e resolver?

O principal erro, cometido tanto pelos condóminos como pela administração, é o esquecimento de que o condomínio é "o embrulho" do seu maior investimento, que é a casa de cada condómino, e que, não existindo uma visão estratégica na manutenção e

Loja do Condomínio transformou um serviço profissional num serviço de nível empresarial, trazendo ao condomínio tudo aquilo a que estamos habituados nas grandes empresas

preservação de tudo o que são partes comuns, coloca em causa a valorização das frações. Assiste-se muitas vezes, por isso mesmo, à degradação do património, como se ele não tivesse dono.

A LDC tem um site dinâmico, informativo e com bom grafismo. Têm feedback positivo do vosso site por parte dos clientes?

O nosso site é o espelho do que pretendemos que seja o nosso serviço, apresentando ainda um duplo benefício: por um lado, é onde os nossos condóminos acedem a toda a informação do seu condomínio, mas, por outro, é também através dele que podem comunicar diretamente com o administrador, o que se revela um elemento muito valorizado pelos nossos clientes.

E da LDC TV também têm bom feedback. Como surgiu esta ideia?

A LDC TV faz parte de uma estratégia de comunicação da marca, no qual se insere também o nosso jornal em formato papel, o Notícias do Condomínio, e as nossas newsletters eletrónicas, que visam essencialmente transmitir ao mercado as melhores práticas na administração de condomínios. A LDC, enquanto líder de mercado, entende que deve ter aqui também um papel ativo na disponibilização de informação, formando os clientes e a própria concorrência, para uma maior credibilização do setor associada a melhores níveis de serviço.

Um problema que persiste é a falta de regulação deste setor da gestão de condomínios. Que comentário lhe merece esta realidade?

Os condomínios em Portugal têm sido alvo do abandono legislativo de sucessivos governos, regulando-se, na generalidade dos casos, por uma legislação com mais de 20 anos. Sendo a regulamentação do setor um elemento em falta, dá-se ainda o caso de os condóminos continuarem a não encontrar as suas despesas de condomínio refletidas no e-fatura. O Estado nenhuma intervenção faz ao nível dos condomínios para acabar com a evasão fiscal dos prestadores de serviço, ignorando a real dimensão do setor e a sua importância para a economia nacional, já que a maioria das famílias habita em condomínio. As empresas têm feito o seu trabalho, debatendo esta temática, e, no caso da LDC, trabalhamos juntamente com a DECO Proteste no sentido de adequar os nossos níveis de serviço e relação contratual com os condomínios às expectativas dos consumidores, assumindo inclusive a resolução de conflitos pela via da DECO Proteste. Mas falta ao Estado fazer, a sua parte.

Quais os principais desafios que a LDC tem para este ano de 2017?

Em 2017, comemoramos 15 anos e temos, desde logo, como desafio primário continuar a crescer em número de clientes e em volume de faturação, algo que conseguimos em todos os anos da nossa existência e que só se alcança por duas vias: com uma elevada taxa de fidelização de clientes; e garantindo uma inovação contínua no sentido de levar aos nossos clientes cada vez mais e melhor serviço.