

Az Ilan Service Kft-t 2007 októberében hívtuk életre barátnőmmel, Kovács Ildikóval. Ő 4 hónap együttműködés után elment a cégtől (ennek történetét és hátterét kicsit később kifejtem), ily módon cégem 2008 februárjától működik mai formájában. A cég jelenlegi tevékenysége, illetve az ehhez az életformához való viszonyom bemutatását a teljesség igényének figyelembevételével azonban pár évvel korábbról kell kezdenem.

1988-ban, éppen hogy felnőtt korom küszöbén, egy másfél éves pici lánnyal, elsősorban családi okok miatt döntöttem úgy, hogy külföldre költözöm, minden különösebb cél, tervek, nyelv- és helyismeret nélkül. Hosszabb-rövidebb kitérők után végül Floridában kötöttem ki. Hazánkból történt távozásomat követően az első 2-3 év nagyon nehéz volt, gyakorlatilag egyik napról a másikra élve, nyelvismeret nélkül próbáltam nagy nehezen fenntartani magam különböző alkalmi jellegű munkákból.

Az első rendszeres jövedelemszerző tevékenységem végül a takarítás lett, egy hozzám hasonló korú spanyol lánnyal magánlakás-takarításokat vállaltunk el, természetesen mindenféle engedélyek és egyéb kötelezettségek (adózás) nélkül. Rájöttünk arra, hogy különösebb befektetés és speciális szaktudás nélkül is, becsületes munkával, rendszeres, tisztességes jövedelemhez tudunk jutni. Később, néhány hónap múlva csatlakoztunk egy szintén spanyol hölgy által vezetett kisebb takarítócéghez, ahol a cég tulajdonosával szinte baráti viszonyba kerültem, és sok mindent megtudtam tőle, egyrészt magáról a munkáról, másrészt a vállalkozói tevékenységről.

Kb. 1-1,5 év eltelte után úgy gondoltam, hogy önállóan is képes vagyok egy takarító vállalkozást működtetni, azonban még a minimális anyagi háttérrel sem rendelkeztam (pl. folyamatosan működő autó), így néhány hónap után belefáradtam a munkával járó állandó utazgatásba (hol autóval, hol anélkül), és egy irodában helyezkedtem el.

Néhány évvel később úgy alakult az életem, hogy visszaköltöztem Magyarországra, gyakorlatilag hasonló (hasonlóan rossz) anyagi körülmények között, mint ahogy évekkkel azelőtt Floridába megérkeztem.

Mivel egy érettségim kívül használható szakmám sem volt, az első néhány évben elsősorban az angol nyelvtudásomból próbáltam megélni - pl. egy külföldi bébiszitter közvetítő magyarországi ügyeit intéztem, tolmácsoltam, angolt tanítottam-, azonban ezek a munkák anyagilag nem elégítettek ki, és úgy éreztem, hogy többre vagyok hivatott.

2003-2005-ig egy olasz kereskedelmi jellegű családi vállalkozásnál helyezkedtem el irodavezetőként, amely ugyan anyagilag megfelelő lett volna, de természetemből adódóan egyrészt úgy éreztem, hogy kevésbé szeretem, ha megmondják nekem, hogy mit kell tennem, másrészt az irodában kötelezően töltött üres órákban halálra untam, és haszontalannak éreztem magam. Ekkora már egyre jobban úgy éreztem, hogy egyénileg kell érvényesülnöm, és nem csak úgy, hogy én magam találom ki a saját munkámat és nem tartozom senkinek sem elszámolni erről, hanem úgy is, hogy egy idő után a vállalkozást fejlesztve én már inkább csak a szervezéssel és az irányítással foglalkozzak, a munka fizikai részét alkalmazottaim végezzék.

Konkrét elképzelésem nem volt arról, hogy milyen jellegű vállalkozás volna számomra legalkalmasabb, csak azt tudtam, hogy olyat kell választanom, amit a kezdeti időszakban egyedül is el tudok látni esetleg férjem alkalmi segítségét igénybe véve. A másik körülmény természetesen ismét az anyagi eszközök hiánya volt, így hónapokat töltöttem el azzal, hogy olyan lehetőségeket találjak, amivel a vállalkozásom beindítását finanszírozni tudom. Sajnos az akkori helyzetben sem pénzintézetet, sem magánszemélyt nem találtam erre a célra.

Végül úgy döntöttem, hogy a korábban szerzett „szaktudásomat” használom fel, amit több mint egy évtizeddel azelőtt a floridai takarítás során szereztem. Amikor komolyabban kezdett foglalkoztatni ez a gondolat rájöttem, hogy valószínűleg tényleg ez lesz a megoldás, hiszen viszonylag csekély befektetéssel, korábbi tapasztalataim felhasználásával bizonyosan el tudok indulni egyéni vállalkozóként.

Mivel vállalkozói engedélyem már volt, - a korábbi irodai munkához kellett -, gyakorlatilag csak a tevékenységi kört kellett kiegészíteni, így azonnal számlaképes voltam. Apróhirdetést adtam fel az interneten, amelyre meglepő módon azonnal volt jelentkező és azon vettem észre magam, hogy néhány héten belül több megrendésem is volt heti rendszerességű munkákra, mivel a hirdetésre is többen jelentkeztek, valamint már meglévő ügyfeleim másoknak is ajánlottak. Ezek a munkák kizárólag magánlakás takarítást jelentettek és rendszeresen napi 4-5 óra elfoglaltságot, valamint elfogadható jövedelmet biztosítottak.

Néhány hónap múlva már foglalkoztatott a gondolat, hogy legalább 1 alkalmazottat felvegyek, azonban szembesülnöm kellett azzal a ténnyel, hogy a gyakorlatilag egész napos munka, valamint a napi több órás utazás és adminisztrációs tevékenység mellett szinte semmi időm nem maradt arra, hogy új munkaezőt keressek magam helyett. Az is problémát jelentett, hogy amikor nagy nehezen találtam valakit, vagy az ügyfeleimnek nem felelt meg és kérték, hogy továbbra is én menjek, vagy az alkalmazottam "talált valami jobb lehetőséget" és otthagyt, vagy ami még ennél is gyakoribb volt, hogy igazából nem is tudott takarítani.

Valószínűleg én is magasra tehettem a mércét a takarítás terén - ezt szerénytelenség nélkül állíthatom -, azonban ezeknek az elvárásoknak, amit egyrészt én, másrészt a megrendelők miattam támasztottak az alkalmazottak felé, ők ennek nem tudtak megfelelni. Így hosszú távon gyakorlatilag az a helyzet maradt fent, hogy én jártam takarítani mindenhová és annyi időm és energiám nem maradt, hogy az egyébként sok jelentkezőből az egy-két legalkalmasabbat kiválasszam.

Úgy gondoltam, hogy esetleg az jelenthetne megoldást, ha először nem takarítónőt keresnék, hanem olyan valakit, aki a szervezési és „személyzeti” teendőket venné át tőlem, illetve végezné el. Az elgondolásom találkozott egy barátnőmével, aki éppen készült otthagyni korábbi munkahelyét és ő is a maga ura akart lenni. Azt gondoltuk, hogy a barátság mindenképpen jó kiindulási alap a közös tevékenységhez, és biztos voltam abban is, hogy a közös munka során vállalkozásom általam felépített imázsa sem fog csorbulni. Nagy energiákkal vágtunk neki a közös munkánknak, aminek férjeink is örültek és sokat segítettek, például az általunk bérelt iroda felújításában.

A nagy lelkesedés azonban rövid idő után lelohadt, tulajdonképpen a barátnőm volt az, aki négy hónap után úgy döntött, hogy visszamegy régi munkahelyére.

Szerencsére a barátság azóta is megmaradt és visszatekintve több tanulságot is leszűrtem és igyekszem az elkövetett hibákból tanulni.

Úgy gondolom, hogy bár az anyagi lehetőségeink adottak voltak, elsősorban barátnőm révén, mégis talán túl sok időt, energiát és pénzt fordítottunk az iroda kialakítására, illetve a cég dizájnjának megteremtésére. (Az iroda például akkoriban lett teljesen kész, amikor a közös munkát abbahagytuk.) Én az irodát egyedül már nem tudtam fenntartani és talán abban a stádiumban szükség sem volt még rá.

Azt is meg kell ugyanakkor jegyezni, hogy a cég első honlapja, a szórólapok egy része, vagy például a takarítónők egyenruhái még ebből az időszakból maradtak meg. Problémát jelentett továbbá, hogy barátnőmnek nem volt türelme kivárni azt, amíg a szép tervek legalább részben valóra válnak. Én őt ezért most már nem is hibáztatom, ő minden bizonnyal másmilyen alkat, a biztos megélhetés fontosabb volt számára, mint a sikerrel kecsegtető, de bizonytalan jövő.

Tanulásként szolgált a jövőre nézve az is, hogy úgy gondoltuk, az a legjobb megoldás, ha mindent együtt csinálunk és így osztjuk meg a munkát, együtt jártunk takarítani, együtt beszéltünk a hirdetésre jelentkező jelöltekkel, régi és leendő ügyfelekkel, vagy akár a weboldal készítőjével. Most már tudom, hogy a munkákat inkább jellegüknek fogva kellett volna felosztanunk egymás között, nekem a szakmai munkával és az „ötleteléssel”, neki pedig a szervezéssel, HR munkával és az ötletek megvalósításával kellett volna foglalkozni, így egyrészt mindenki a személyiségének megfelelő tevékenységet végezte volna, másrészt jelentősen kevesebb lett volna az óhatatlanul előforduló sok konfliktushelyzet, amelyek a gyakori, közös döntést igénylő helyzetekből adódtak.

Így végül 3 évvel ezelőtt ismét egyedül maradtam, viszont már sokkal jobban tudtam, hogy milyen céget szeretnék felépíteni és vezetni, és mivel már egy-két alkalmazottam is volt, több időm maradt arra, hogy ténylegesen a vállalkozással és ne csak a takarítással foglalkozzak.

Néhány számadat és információ a cégről:

- Telephely, székhely: Budapest
- Cégforma: Korlátolt Felelősségű társaság
- Tulajdonos: Stumpf Andrea
- Tevékenységi körök:
 - magánlakás takarítás
 - *babaváró* takarítás
 - expressz takarítás
 - bio takarítás
 - vasalás
 - bejárónő szolgálat
 - irodatakarítás
 - lépcsőház takarítás
 - társasház takarítás
 - helyszíntakarítás

- A vállalkozás piaca:

A vállalkozás célcsoportja, vevői, ügyfelei: olyan internetet használó, elsősorban budapesti, jó anyagi háttérrel rendelkező magánszemélyek és cégek, akik számára nagyon fontos a mindennapi rend és tisztaság. Vevőink elsősorban jó anyagi háttérrel rendelkező magánszemélyek, cégek.

A vállalkozás versenytársai: Budapesten 2-3 nagyobb és 30-40 kisebb takarítócég, illetve megszámlálhatatlan egyéni takarító működik. Ebből az egyéni takarítók nyilván csak korlátozottan jelentenek konkurenciát, tekintettel kapacitásuk végeességére. Nyilván való, hogy évről-évre mind a kereskedelem, mind a szolgáltatások piaca jelentősen bővül. Ezért olyan tevékenységet választottam alaptevékenységül, melynek célpiacát bővülő vagy legfeljebb stagnáló piac jellemzi.

- Termékösszetétel, szolgáltatások:

<p>Termék</p> <p>- magánlakás, iroda, társasház, helyszíntakarítás, megbízható, gyakorlott, leinformálható takarítókkal</p>	<p>Ár</p> <p>- kedvező ajánlat stratégia - piachoz képest alacsony ár</p>
<p>Hely</p> <p>- magánlakások - irodák</p>	<p>Kommunikáció.</p> <p>- weboldal, iwiw, facebook, - szórólap, DM levél, - google kampány</p>

4P Termék

Megrendelőinknek azért érdemes felkeresni bennünket és igénybe venni szolgáltatásainkat, mert rengeteg időt, energiát tudunk nekik spórolni azzal, hogy a takarítónő, bejárónő, egyéb segítő, akit igénybe vesznek, már betanított, leinformált, referenciával rendelkező munkatársak.

Cégünk kizárólag minden igényt kielégítő, sokszor több nyelven beszélő takarítónőket foglalkoztat, akikért felelősséget vállal. Ezen kívül felelősségbiztosítással is rendelkezünk, amely az esetlegesen általunk okozott károkat megtéríti.

Mi szeretnénk ügyfeleinknek minden igényüket kielégítő alkalmazottat biztosítani, anélkül, hogy ez hosszadalmas procedúrával járna.

4P Ár

Megrendelőink háromféle típusba tartozó árkalkulációból választhatnak, attól függően, hogy milyen gyakoriságú szolgáltatást kívánnak igénybe venni:

- rendszeres takarítás (napi, heti): 1.300Ft-1.600Ft/ó+ÁFA
- havi takarítás (havonta egy alkalommal): 1.500Ft-1.800Ft/ó+ÁFA
- esetenkénti takarítás: 1.700Ft-2.100Ft/ó+ÁFA

Ezen kívül árainkat a szolgáltatás típusa szerint is megkülönböztetjük:

- Magánlakás/Irodatakarítás: 1.300Ft-2.100Ft/ó+ÁFA
- Társasház/Lépcsőház takarítás: általában fix árasak
- Expressz takarítás: 6.200Ft/ó+ÁFA(3-4fő)
- Bio takarítás: 1.600Ft-2.100Ft/ó+ÁFA
- Babavárási takarítás
- Bűnügyi helyszíntakarítás: 5.000Ft-12.000Ft/ó/fő+ÁFA

A piackutatás alkalmával csak minimális számú olyan szolgáltatót találtunk, akiknél árak is szerepeltek a honlapokon, de 1.500Ft-2.500Ft/ó-ig találtunk lakástakarításra vonatkozó árakat. Ebből vontuk le azt a következtetést, hogy áraink kedvező, piachoz képest alacsony árak.

4P Hely

Az értékesítés elsősorban a megrendelő otthonában, irodájában történik. A speciális élethelyzetekhez tartozó takarítást az ügyfél lakásán kívül az ÁNTSZ-en, rendőrségen, önkormányzatokon, jegyzőkön, tűzoltóságokon, mentőskön, temetkezési vállalatokon keresztül is próbálunk értékesíteni.

4P Kommunikáció

A **DM levelek** küldése már megkezdődött és küldtünk:

- ÁNTSZ-Budapest és pest megye
 - Önkormányzatok-Budapest és pest megye
 - Jegyzők-pest megye
- (Az elérhetőségeiket az interneten keresztül szereztük meg.)

További DM levelek küldését tervezzük 2011.08.08-tól a tűzoltóságok, mentők, temetkezési vállalatok részére.

Az **internetes kampányt** is elkezdjük 1,5 hónappal ezelőtt a **Google**-nál és a **Facebook**-on. 2 hét folyamatos hirdetés történt és most 3 hét szünet volt. 2011.08.08-tól szeretnék megint egy 1 hetes hirdetési kampányt futtatni, mert jó tapasztalataink vannak. Az **IWIW**-en 2-3 heti rendszerességgel hirdetünk. Szeretnénk a **Facebook**-on a kampányon kívül 2011.08. elejétől kidolgozni egy aktívabb, párbeszédesebb, fényképekkel, cikkekkel, esetleg videókkal is fűszerezett folyamatos jelenlétet.

A **szórólapozás** is egy többször végzett tevékenység, most 2011.07. hó végére, 08. hó elejére tervezzük, mikorra is már elkészülnek az új anyagaink. A szórólapok színes, jó minőségű papíron, 2 oldalon, 2 nyelvűek lesznek.

A vállalkozás legfőbb versenyelőnye: erőssége a vállalkozásnak, hogy néhány olyan tevékenységgel is bővült, amely nincs jelen a magyarországi takarítási piac palettáján. Állandó elérhetőség, rendszeres kapcsolat, stabil szakmai és pénzügyi háttér.

Az elmúlt évek azt mutatják, hogy a magánlakás és az ipari területek takarítása is növekvő igényt mutat. A magánlakás takarításoknál a kereslet kezd eltolódni a környezetbarát anyagokat használó, környezetünket nem szennyező takarítási formák, anyagok felé, a növekvő allergiás megbetegedések miatt. Az ipari takarításnál pedig a fertőtlenítésen és a szakhatóságok által előírt követelményeken van a hangsúly. Cégünk igyekszik lépést tartani a megújuló piaci igényekkel ezért folyamatosan terünk át a mind a tisztítószeres, mind az eszközök tekintetében a modern, eredményesen alkalmazható technológiákra.

A vállalkozás működése

A cégben jelenleg 3 fő alkalmazott, 2 fő „bedolgozó” tevékenykedik, illetve alkalmanként beugró segítők is (2-3fő). Az alkalmazottak napi 6-8 órában dolgoznak. A bedolgozó takarítónők pedig mindig a felmerülő igény szerint.

A rendszeres munkavállalóink gyakorlattal, tapasztalattal, rutinnal, nyelvtudással rendelkező munkatársak. Megbízhatók, pontosak, rugalmasak. Külsős munkatársaink: egy könyvelő és egy ügyvéd, valamint egy weboldalfejlesztő. Velük a cég indítása óta kapcsolatban állok.

A felsoroltakon kívül családom is tud és szokott is részfeladatokat vállalni, férjem például jogi, szervezési, logisztikai, anyagbeszerzési, szállítási feladatokat vállal, anyósom a számlákkal kapcsolatos teendőkben, adminisztrációban segít. Kijelenthetem, hogy szerencsés helyzetben vagyok, munkám során nem nagyon jelentkeznek személyes konfliktusok, sem az ügyfelekkel, sem a munkatársaimmal, sem családommal. Ha mégis adódnak ilyen helyzetek, azok inkább abból adódnak, hogy a sok teendőm néha a szervezettség rovására megy, esetleg apróbb dolgokat elfelejtek, de ezeket viszonylag könnyű helyrehozni. Korábban lányom is velem dolgozott, de unokám születése óta ő otthon van.

A vállalkozás pénzügyei

Külső pénzügyi segítséget – apróbb családi kölcsönökön kívül – sohasem vettem igénybe, pályázaton ez ideig nem vettem részt. A cég eddig nem igényelt olyan jelentős pénzügyi beruházást, ami a havi nettó bevételekből és a családi kasszából ne lett volna finanszírozható.

Likviditási gondjaim nincsenek.

Munka, család és magánélet összeegyeztetése

Főbb családi kötelezettségeim közé tartozik a háztartás vezetése, bevásárlás, mosás, takarítás. Szabadidőmet tanulással, olvasással töltöm. A tanulás elsősorban olyan ismeretek elsajátítását jelenti, amelyekkel fejleszthetem gazdasági, pénzügyi,

marketing ismereteimet, illetve többet tudhatok meg a vállalkozás vezetéséről, munkatársai motiválásának lehetőségeiről, illetőleg saját magamról.

A tevékenységem során felgyülemlett feszültség levezetése nekem nem könnyű, néha valóban úgy érzem, hogy egy-egy feladat, probléma megoldhatatlan számomra.

Ilyenkor azonnal próbálok keresni valamilyen megoldást, ebben – szükség esetén – barátnőm, illetve férjem segítségét is igénybe veszem. Személyiségemből adódóan a már-már megoldhatatlannak tűnő problémák gyakran éjszakánként sem hagynak nyugodni, de általában másnapra minden egyszerűbbnek tűnik, illetve esetenként – a már említett „tanácsadóimnak” köszönhetően kiderül, hogy a probléma talán nem is olyan nagy.

Szabadidőmben szívesen „bújom” az internetet, karatézok, és ha néha lehetőségem van egy kis kikapcsolódásra, szívesen szaunázom, kártyázok, vagy például vásárolgatok a barátnőmmel, esetleg egy kis manikűr, kozmetika, ilyenkor szinte teljesen kikapcsolok, és nem foglalkoztatnak a napi problémák.

A családom – úgy érzem – mindenben tolerálja a vállalkozói léteimből adódó esetleges nehézségeket, mindenki megérti, hogy a cég fenntartása, fejlesztése milyen komoly feladat számomra.

Tanulságok

Mit tennék, ha ma indítanám a vállalkozásomat? Ez nagyon bonyolult kérdés, hiszen ha ugyanannyi tudással rendelkeznék, mint évekkel ezelőtt, akkor valószínűleg ugyanúgy, mint ahogy korábban tettem. ☺ Ha már tudnám, amit most tudok, akkor nyilván ezekre támaszkodva kezdenék neki, és nem volna szükségem arra, amit egyébként egy kezdő vállalkozónak javasolnék.

Természetesen nem akarom megkerülni a kérdést – csak egy kis paradoxonra akartam rámutatni – úgyhogy egy vállalkozást indító „sorstársamnak ” elsősorban kötelező ”tananyagként” tenném a Dobbantó - Budapest Bank képzését, minden vállalkozás elindítása előtt, akkor talán nem lenne annyi csődbe ment cég, tönkrement élet. Rengeteg hasznos dolgot tanultam a képzés során, sok új információhoz jutottam, rádöbbenem, hogy mennyi mindent nem tudok magamról, és a vállalkozásról.

A másik tanácsom egy kezdő vállalkozónőnek mindenképpen az, hogy még a legjobb ötlet sem elég, a hosszú távú érvényesüléshez kitartás, kitartás, kitartás és tanulás szükséges.

Tervek, jövőkép

Tervem a jövőre nézve a cég folyamatos fejlesztése, új gépek vásárlása, terjeszkedés. Szeretnék két éven belül 2 új irodával bővíteni Magyarországon, esetleg

még egyet Ausztriában, és ehhez megfelelő létszámú embert alkalmazni, foglalkoztatni. Mivel mi már egy működő vállalkozás vagyunk, rendelkezünk emberi erőforrással, eszközökkel, anyagokkal, gépkocsival. Az esetleges ausztriai terjeszkedést az ország közelsége, illetve a magasabb fizetőképes kereslete miatt vettem célba, az irodának nem feltétlenül kell Bécsben lennie, Sopronon is gondolkodom. Ausztrián kívül, Tatabányán és Szegeden szeretném az irodákat indítani.

Magánéleti terveimet jelenleg felülírják a céggel kapcsolatos teendők, de remélem, hogy jövőre lesz egy pályázat Önöknél, amelyen a magánéleti tevéimmal kell nevezni.

Hosszabb távon egy olyan üzletasszonyt látok, aki beindított, felfuttatott és értékesített egy komoly, országos hálózattal rendelkező – esetleg multinacionális - takarítócéget, és tudása, tapasztalatai alapján éppen újabb ötlet megvalósításán töpreng egy koktél mellett a spanyol tengerparton férje, lánya, unokája és kedvenc Málna kutyája társaságában.

Most, hogy jobban megnézem, én vagyok az.

Egy kis családi képsor



Lányom, unokám, én I.



Lányom, unokám II.



Egy kis szórakozás.

És a Málna:



