



# לעצב בשלט רחוק

ההתפתחות של שוק תושבי החוץ בישראל יצרה צורך חדש: לתכנן דירה לאנשים הנמצאים רחוק. אדריכלים ומעצבים מספרים כיצד הם מתמודדים עם האתגר **נעה נבט**

לפני כמה שנים החליט משה לקנות לשתי בנותיו דירות בפרויקט מירטאון בתל אביב. לבני המשפחה היה ברור שהם יצטרכו לערוך שינויים בדירות, כפי שקורה לעתים קרובות כשקונים דירה מקב"ל. אבל בניגוד לקונים הישראלים, הם מתגוררים ב'ג'נובה' – רחוק מהדירות המיועדות. "לא רציתי לעמוד מול חברת הבנייה לבד, ולהתמודד עם נושאים שאני לא מבין בהם, במיוחד לנוכח העובדה שאני נמצא בישראל רק ימים אחדים בכל ביקור", מסביר משה. "הפתרון היה לשכור מעצבת ולהעניק לה את האחריות".

שיפוץ או בנייה הם לא פעם פרויקט מורכב, הגוזל משאבים יקרים. המצב נהיך למורכב יותר כשבעלי הבית אינם גרים בישראל, ולכן רחוקים פיזית מאתר הבנייה וממשרד המתכננים. בשנים האחרונות אלה בדרך כלל בתושבי חוץ, יהודים מבוססים כלכלית, המעוניינים להקים להם כאן בית נוסף כדי לנפוש בו כמה פעמים בשנה. במיקרים אחרים אלה ישראלים שעברו לכמה שנים לחו"ל, וכעת רוצים לחזור ארצה בהרבה כב משפחתי רחב – לבית נוח יותר.

"היהודים תושבי החוץ אוהבים את יש"אל, באים הנה הרבה ולא רוצים להרגיש כמו תיירים, אלא מעדיפים להיות חלק מקהילה ושכונה, כמו אורחים קבועים", אומרת האדריכלית נורית קצרגינסקי. "הם לא רוכשים דירת נופש שבאים אליה פעם בשנה, אלא דירה או בית לכל דבר, לרוב בהרצליה, קיסריה או תל אביב". רבים מהם מעדיפים לקנות דירה במגרל יוקרתי ולהתאים אותה לצורכיהם. "מגור

רים במגרל פוטרם אותם מעיסוק בתחזוקה, בעוד בית פרטי קשה לתחזק כשאתה לא נמצא בו", מסבירה מעצבת הפנים מיכל האן, שהופקדה על שדרוג שתי הדירות ש"כש משה לבנותיו. "במגרל הם גם מקבלים את כל המתקנים, כמו בריכה, חדר כושר ושירותי עסקים בלובי".

## אי אפשר להימנע מפגישות

בין אם זו בנייה מאפס של בית או התאמה של דירה במגרל, התכנון חייב להתחיל בהיכרות עם האדריכל או המעצב. הלקוח מפנה זמן, מגיע לישראל ונפגש עם איש המקצוע כדי להכיר ולתאם ציפיות.

"התכנון חייב להתחיל בפגישה פנים מול פנים, מפני שחשוב להביט ללקוח בעיניים", אומר האדריכל אושרי יניב, בעלים ושותף ביעקבסטייניב אדריכלים. "לאחר מכן, אפשר להסתפק בפגישה נוספת עד סיום הפרויקט. זה דרוש מאתנו להיות הרבה יותר מפקוסים ומסודרים. הלקוחות האלה אינם מבינים את הביורוקרטיה הישראלית, ובצדק. לכן בתחילת התהליך אני מכין להם רשימה של תחנות: תכנון, הגשה לעירייה – וכך כל פעם חוזר לרשימה ומסביר היכן אנחנו נמצאים.

אנחנו מקפידים לעדכן אותם, להבהיר מתי להעביר כסף וכמה. ברגע שאנחנו מכינים לוח זמנים והלקוחות יודעים מראש כמה יעלה להם הכל, הם רגועים ואינם מתעסקים בכל שטות".

האן מוסיפה: "לרוב הם מגיעים הנה בשלב הראשוני כדי לסכם את התכנון, ואנחנו משתדלים לתת כמה שיותר מהר אופציות של תכנון, מכיוון שהזמן יקר להם". לדבריה, "אנחנו קובעים פגישה במרחק של חודש כדי שיאשרו את התכנון, ואת תוכניות העבודה אנחנו כבר עושים בשלט רחוק. אנחנו נפגשים בהמשך לצורך חזרת החומרים ביום יומיים מרוכזים, ואחרי זה מנהלים עבורם את הכמות, המכרזים, הספקים – והאחריות הזאת יורדת מהם".

ואכן, האדריכל או המעצב צריך לקבל הרבה יותר החלטות בעצמו בלי לערב את הלקוח, ולהציג בפניו רק את האפשרויות הרלוונטיות. "תהליך הבנייה כולל המון פרוצדורות וידע טכני, ואנחנו צריכים להציג בפני הלקוח שנמצא בחו"ל את המיצוי ולא להציף אותו בפרטים שיתישו ויתסכלו אותו", אומרת האן. "אנחנו משתדלים לא לפנות אליו בשלב הצפת הבעיות, אלא להי

ציג בפניו פתרונות ולתת כמה אופציות, ולא רק להגיד שיש בעיה – מאחר שזה מלחיץ מרחוק. רוב הלקוחות האלה הם אנשים עסוקים, ואנחנו מנסים לתת להם שקט".

בדרך כלל הלקוח מגיע לישראל פעמיים-שלוש בתהליך, ולדברי אנשי המקצוע זה די והותר. "יש נקודות ציון שבהן הם מגיעים לשטח לראות מה קורה", אומרת האדריכלית רונה לויין ורות פקר ממשרד לויין-פקר. "אנחנו מציעות להגיע בשלב מסוים, לראות את ההתקדמות, אבל כשיש עוד אפשר להזיז דברים ולשנות את התוכנית. אנחנו מאמינות בדיאלוג בין האדריכל ללקוח כדי שנוכל לתכנן בית שמשקף את התרבות, האהבות והאופי שלו. לכן, חשוב לשריין כמה ימים לשהייה בישראל, וכן להסתובב, להבין לאן נושבת הרוח ומה הטעם שלהם".

## חייבים אמון מוחלט

מאחר שהלקוח לא נמצא כאן רוב הזמן, האדריכל צריך לנהל עבורו את המשא ומתן עם הספקים ולהשיג עבורו מחיר טוב. אמנם אלה אנשים שהפרוטה מצויה בכיסם, אבל גם להם חשוב לקבל תמורה לכסף. "מא

המעצבת מיכל האן: "תהליך הבנייה כולל המון פרוצדורות וידע טכני, ואנחנו צריכים להציג בפני הלקוח שנמצא בחו"ל את המיצוי ולא לפנות אליו בשלב הצפת הבעיות, אלא להציג בפניו פתרונות ולתת כמה אופציות, ולא רק להגיד שיש בעיה – מאחר שזה מלחיץ מרחוק"



צילום: גלית דויטש



מימין: דירה בעיצוב גרשון צור. "הידע נמצא אצלי, ואני צריך להנגיש אותו ללקוח" צילום: עודד סמדר



דירה בעיצוב נורית קצרגינסקי. "נתינת אמון קצת עיוורת" צילום: עמית גרון



דירה בעיצוב יעקבס יוניב אדריכלים. להתחיל בפגישה פנים מול פנים צילום: עמית גרון



דירה בעיצוב יעקבס יוניב אדריכלים. "הלקוחות האלה אינם מבינים את הביורוקרטיה הישראלית, ובצדק" צילום: עמית גרון

כפי שרצה, בעיה שהיתה יכולה להימנע אם היה מבקר באתר הבנייה לעתים קרובות. קצרגינסקי קי אומרת כי החשש הזה קיים גם כשהלקוח גר בישראל. "גם אם אתה גר פה ובוחר את הכל בעצמך, להרבה אנשים קשה לרמיין איך זה ביי חר, למשל איך הצבע על הקיר ייראה בחלל עם השטיח וגוף התאורה. אין ספק שיש פה Leap of Faith, נתינת אמון קצת עיוורת. עם לקוח כזה יש הרבה יותר שכנוע מרחוק, ולכן מה שחי שוב הן הכימיה והאינטראקציה."

גדול בין עבודה עם לקוחות ישראלים לבין עבודתה בשלט רחוק. "העבודה הקשה היא שלי: למצוא את הדבר הנכון והמדויק ביותר עבור הפרויקט והצרכים של הלקוחות. הידע נמצא אצלי, ואני צריך להנגיש אותו ללקוח. אז מה זה משנה אם הוא בא אתי יד ביד לחנות ורואה את הקטלוג, או שאני שולח לו תמונה ברזולוציה גבוהה?" המרחק הפיזי מהאדריכל ומאתר הבנייה מעלה את החשש שברגע האמת, כשהלקוח יגיע לביתו החדש – הוא יגלה שהחלום לא התגשם

### נכר לא דירה בהפתעה

התקשורת עם הלקוחות נעשית גם באמצעות סקייפ ומיילים, ולרשות האדריכלים עומות דות תוכנות המסייעות להם להמחיש ללקוחות את התכנון. "לפני 20 שנה זה היה כמעט בלתי אפשרי", אומרת האן. "הלקוח היה רואה רק מוצר סופי בלי להיות מעורב בכלל, ואז גורם ההפתעה גדול מדי. כיום הלקוח יכול להיות מעורב גם אם הוא גר רחוק, כך שזו לא דירה בהפתעה." צור מאמין שבזכות הטכנולוגיה אין הברל

חר שזה לא הבית הקבוע שלהם, אלא משמש אותם רק לחופשות, יש מעצורים מסוימים", אומרת האדריכלית נורית קצרגינסקי. "ביי חס לארה"ב המחירים כאן גבוהים הרבה יותר ממה שהם רגילים, ובהתחלה הם נדהמים. גם להם אני חייבת לבחור את המוצר שייתן להם את הטוב ביותר עבור הכסף, והם מאוד ערניים לזה."

"בניגוד ללקוחות ישראלים, הלקוחות האלה אינם יודעים את השפה, אינם יודעים לאן ללכת, והמנטליות שלהם שונה מזו של הישראלים", אומר ניב. "הם אינם מבינים הנחות וקומבינות שישאלים מבינים, והם מודעים לחיסרון הזה. הם שומעים סיפורים על אנשים שדפקו אותם, אז הם רוצים משהו שיוכיח אותם בדרך הזאת."

אנשי המקצוע שעמם דיברנו מדגישים כי כאשר מתכננים בית עבור תושב חוץ, האמון בין הצדדים חייב להיות גדול יותר, וחלקם הגדול דירו את תפקידם "משרת אמון". "אתה צריך לייצג אותו פה על כל המשתמע מכך", מסביר מעצב הפנים גרשון צור. "הם חייבים לקחת בעל מקצוע שהם סומכים עליו ב-100%. האחי ריות עלי גדולה פי כמה, מפני שאני מתעסק פה בכסף של הלקוחות, ואני חייב לשמור עליו היטב. זה לא מתאים לכל אחד."

"הכי חשוב שהם יאמינו בך, שיידעו שהם בידיים טובות, שייבנו שהם כמו כל לקוח ישראלי מבחינת תשומת הלב, ולא יחששו שעושים להם תרגיל כי הם לא באזור", אומרות לוין ופקר. "חשוב שיהיה קשר בין כל הגורמים כל הזמן, ולא רק כשהם מגיעים הנה, למשל קבוצת ווטסאפ שבה משתתפים האדריכל, הקבלן, המפקח והלקוח."