

## Wywiad z młodym pomysłodawcą i założycielem firmy OnG Opieka nad Grobami

Krzysztof Rachut: Dzisiaj będę miał przyjemność przeprowadzić rozmowę z młodym, ambitnym człowiekiem biznesu, który rozpoczął swoją działalność w bardzo nietypowej dziedzinie jaką jest opieka nad grobami. Witam serdecznie Bartosza Podolskiego prowadzącego firmę OnG.

Bartosz Podolski: Witam serdecznie wszystkich czytelników i Ciebie Krzysztofie.

K.R. Pozwól, że na początek zaproponuję Ci małą podróż w czasie. Wiem, że swoją firmę OnG prowadzisz od 2008 roku ale chciałbym abyś cofnął się jeszcze wcześniej i opowiedział jak wpadłeś na pomysł stworzenia takiego biznesu.

B.P. Już od dziecka bardzo lubiłem korzystać z doświadczeń zachodu i wykorzystywać sposoby zarabiania pieniędzy, które u nich się dawno sprawdziły. Pierwszym takim pomysłem zaczerpniętym z Ameryki była sprzedaż na allegro za przysłowiowe „piwo”, pomysłu na zarabianie pieniędzy.

K.R. Ale jak to sprzedawałeś sam pomysł?

B.P. Dokładnie sam pomysł w jaki sposób można sprzedać więcej takich pomysłów. Dzięki temu przekonałem się, że wykorzystanie pomysłu z zagranicy sprawdza się także w Polsce i postanowiłem spróbować znaleźć „coś” co funkcjonuje w innych krajach a u nas tego czegoś brakuje. Mój wybór padł na usługi opieki nad grobami. Temat wtedy bardzo świeży, w Polsce znany bardzo wąskiej grupie osób. Nie słyszałem o firmie oferującej takie usługi na rynku lokalnym. Dlatego postanowiłem zatroszczyć się o mieszkańców swojej lokalnej społeczności. W teorii wszystko było dopracowane. Konieczna była weryfikacja idei w rzeczywistości więc wyjechałem na 3 miesiące do Niemiec gdzie jako wolontariusz pomagałem firmie zajmującej się opieką nad grobami. Tam zdobyłem swoje pierwsze doświadczenie i umiejętności.

K.R. Czy ten wyjazd był wystarczający do rozpoczęcia własnego biznesu?

B.P. Przekonałem się, że niebawem w Polsce będzie sytuacja taka jak w Niemczech czyli opieka nad grobami będzie zlecana firmom i zrezygnują z niej prywatne osoby. Od razu zauważyłem ogromną dla siebie możliwość. W każdej niższy, która prędzej czy później zostanie wypełniona największe szanse mają firmy, które podjęły się tego wyzwania po raz pierwszy. Jednym z wielu problemów przy tworzeniu swojego biznesu była znacząco inna specyfika opieki nad grobami w Niemczech i tu w Polsce. Najważniejsza różnica jest to, że w Polsce są pomniki a w Niemczech tylko wydzielone miejsca gdzie jest malutka płyta a resztę terenu zajmują rośliny, krzewy i wszystko posypane jest korą.

K.R. Skoro poruszyłeś temat problemów na starcie swojej firmy to na pewno było ich więcej niż tylko różnica w sposobie opieki.

B.P. Każdy biznes ma podobne problemy na starcie dlatego chciałbym się skupić tylko na problemach specyficznych dla mojej branży. Gdy zakładałem firmę ciężko było mówić o branży. Gdy umieszczałem swoje reklamy na różnych portalach nie było nawet dziedziny opieka nad grobami. Musiałem swoje

ogłoszenia umieszczać w kategorii pogrzebowej lub sprzątanina. Niosło to za sobą pewne komplikacje związane ze znalezieniem mnie przez osoby szukającej opieki nad grobami. Jednak internet jest to najszybciej zmieniająca się rzeczywistość dlatego nie było to długo problemem i dość szybko pojawiała się taka kategoria w ogłoszeniach i nie musiałem za każdym razem jej proponować.

Jednak największym wyzwaniem było pozyskanie klienta. Co ciekawe problemem była kwestia której zupełnie się nie spodziewałem. Nie była to cena, nie znana jakość usług, czy cokolwiek innego. Największym problemem moich klientów był wstyd związany z wykupieniem usługi opieki nad grobem. Zdarzały się nie miłe uwagi do osób, które zleciły taką opiekę firmie a nie podjęły się jej same.

K.R. Jak sobie poradziłeś z tak trudnym wyzwaniem - można rzec zmiany mentalności ludzi?

B. P. Zbiegło się na to kilka kwestii. Pierwszą, myślę że najbardziej dla mnie pomocną było przetestowanie pomysłu w akademickich inkubatorach przedsiębiorczość. Zostałem laureatem konkursu na biznes plany i otworzyłem swoją firmę w AIP. Był to konkurs i podszedłem do tego profesjonalnie. Na galę, gdzie nastąpiło oficjalne podpisanie umów z AIP przyszedłem ubrany w garnitur, w sumie jako jedyny z męskiej grupy laureatów dzięki temu od razu miałem możliwość zaprezentowania swojego pomysłu w lokalnej telewizji toruńskiej. Kolejne wywiady zamieszczone między innymi w popularnych: Nowościach, Teraz Toruń, City Toruń pozwoliły Torunianom usłyszeć o firmie, która oferuje usługę opieki nad grobami. Szczególnie pomocne w tym były 2 ostatnie tytuły, gdyż rozdawane są za darmo i trafiają do szerokiego grona czytelników. Nie spodziewałem się że to będzie tak ważne dla mojego biznesu. Gdy później przyszedł czas na rozmowy z dyrektorem USKOM-u nie musiałem wiele mówić. Po przywitaniu, pierwszym pytaniem jakie padło, było czy to ja udzielałem wywiadu dla Teraz Toruń. Dalsza rozmowa i ustalenia przebiegały nie tylko przyjemnie ale i zakończyły się sukcesem dzięki czemu mogę wieszać swoje ogłoszenia opieki nad grobami na cmentarzach komunalnych zarządzanych przez USKOM.

Ludzie przekonali się, że korzystanie z firmy oferujące opiekę nad grobami zamiast wykonywania jej samodzielnie spowodowane jest innymi czynnikami niż brak szacunku dla grobu zmarłej osoby czy lenistwo. Takim czynnikiem jest w obecnym świecie tendencja do przemieszczania się młodych ludzi np. w poszukiwaniu pracy. Osoby starsze mają za mało siły aby wykonać ciężką fizyczną pracę wyszorowania pomnika. Dodatkowo codzienność zaczyna tak przyspieszać, że brakuje nam coraz częściej na wszystko czasu. I dzięki temu firma OnG znalazła swoje miejsce na toruńskim rynku oferując opiekę nad grobami dla mieszkańców z całego świata.

K.R. Powiedziłeś całego świata? Czy rzeczywiście Twoi klienci są z całego świata?

B.P. W tej chwili jeszcze nie mam klientów z każdego kraju (śmiech) ale nie wykluczam że kiedyś tak będzie. Z moich usług korzystają również osoby przebywające za granicą, które mimo ogromnych chęci nie mają możliwości opieki nad grobami swoich bliskich pochowanych w Polsce. Świat zdobywa się małymi krokami. Mogę się pochwalić, że mam klientów z największych polskich miast, którzy korzystają z usług mojej firmy. Może zabrzmie to trochę dumnie, jednak są zadowoleni i współpraca kontynuowana jest od kilku lat.

K.R. Czy Twoja firma działa tylko na cmentarzach w Toruniu?

B.P. Oczywiście, że nie. W biznesie nie można się ograniczać. Do każdej usługi po za Toruniem doliczam tylko koszty dojazdu.

K.R. Cały czas nazywamy Twoje usługi opieką nad grobami ale może uchylisz rąbka tajemnicy co w ramach takiej usługi wykonujesz?

B.P. Z przyjemnością. Na standartową opiekę składa się: dokumentacja fotograficzna przed przystąpieniem do prac, następnie usunięcie wszelkich starych zniczy, zwiędłych kwiatów, zamiecenie całego pomnika, zagrabienie terenu obok pomnika, zapalenie zniczy i dokumentacja fotograficzna po wykonaniu zlecenia. Oczywiście takie podstawowe zabiegi wykonuję zawsze, ale moi klienci zwykle mają dodatkowe życzenia jak: umycie pomnika, pomalowanie literek, podniesienie pomnika, posadzenie roślinności, podlewanie i pielęgnacja roślin, itd. Lista tutaj się nie kończy i wielu nowych klientów swoimi życzeniami poszerza wachlarz moich usług.

K.R. A jak wygląda reklama w Twojej firmie? Wspomniałeś o artykułach ale czy to jedyna forma reklamy?

B.P. Reklama w tym biznesie to też ogromne wyzwanie. Najlepszą drogą pozyskiwania klientów jest tu droga pantoflowa. Są to najwierniejsi klienci. Na początku jak nie ma się klientów to ciężko liczyć na tę formę reklamy. Dlatego pierwszą moją akcją po tych artykułach było rozdawanie ulotek na 2 tygodnie przed 1 listopada. Po tej ogromnej akcji gdzie moje ulotki były rozdawane na wszystkich dużych cmentarzach w Toruniu trochę zmartwiłem się wynikami. Odzew osób zainteresowanych był na poziomie 1% a osób, które zdecydowały się na opiekę raptem 0,1 % czyli całe 3 osoby. Przyszła zima więc kolejną akcją ulotkową postanowiłem rozpocząć wiosną. Pomyślałem, że ludzie znowu zaczną chętniej chodzić na cmentarz i zauważą potrzebę zrobienia pozimowych porządków. Na wiosnę odezwało się kolejnych kilka osób i droga pantoflowa rozpoczęła swój bieg. Wspierałem się oczywiście wieszaniem informacji na cmentarzach i w ten dodatkowy sposób uzupełniłem swoją kampanię reklamową. Nie wybrałem reklamy w gazetach z bardzo prostego powodu. Nie zapadała w pamięć, a klienta najlepiej zdobywa się w momencie kiedy wykona on ciężką pracę posprzątania pomnika i najchętniej nie robiłby tego ponownie. Wtedy jeśli zobaczy moją reklamę lub dostanie ulotkę zdecyduje się na moje usługi.

K.R. Czyli pierwsza w życiu akcja reklamowa odniosła swój sukces czy raczej nie?

B.P. Muszę przyznać, że mimo pierwszego wrażenia porażki po akcji ulotkowej przed 1 listopada, ta porażka przerodziła się w sukces. Najlepszym tego przykładem jest moja klientka, która otrzymaną ode mnie ulotkę, złożyła na pół i wsadziła do książki na 2 lata. Niesamowite, potrzebowała tyle czasu żeby odważyć się skorzystać z usług mojej firmy. Przyznała, że powodem były sąsiadki i ich negatywna opinia powierzenia opieki firmie zamiast wykonywania jej samemu. Zapytałem Panią czy mogę dostać od niej tą moją pierwszą ulotkę skoro już będzie korzystała z moich usług. Z uśmiechem wręczyła mi ją i do dnia dzisiejszego mam ją w swoich pamiątkowych rzeczach pokazujących jak zmieniała się moja firma a z nią moje oferty, ulotki czy strona internetowa.

K.R. Tak z ciekawości zapytam. Czy jeśli wezmę ze sobą wodę szczotkę i płyn np. do naczyń nie uzyskam takiego samego efektu jak Ty podczas sprzątania?

B.P. Wody proponuję nie brać ze sobą jest na cmentarzu szkoda dźwigać (oboje się zaśmialiśmy). Są pomniki, które wymagają tylko takich środków aby udało się je doczyścić. Jednak praca włożona w szorowanie często nie daje takiego efektu jak oczekiwaliśmy. Dlatego korzystam z różnych środków jak również narzędzi, które ułatwiają mi pracę i pozwalają uzyskać lepsze efekty i w krótszym czasie niż wspomniana woda i płyn np. do naczyń.

K.R. Czy zdradzisz jakich używasz specyfików?

B.P. Bardzo chętnie dzielę się swoją wiedzą ale w tym temacie nie wiele to da gdyż środki, które używam nie są dostępne w popularnych sklepach i kupić je mogą tylko firmy.

K.R. Wspomniałeś o dzieleniu się swoją wiedzą. Czy tak samo chętnie dzielisz się tą wiedzą z klientami jak i z konkurencją?

B.P. Obecnie na rynku Toruńskim nie mam konkurencji nie licząc szarej strefy. Niestety ciągle ludzie boją się oficjalnie zamówić usługę w firmie oferującej taką opiekę. Korzystają z osób zbierających na przysłowiową oranżadę oferujących takie usługi czy płacą pod stołem pani sprzedającej znicze za tzw. „dogładanie grobu”. Najciekawsze jest że taka nie oficjalna opieka kosztuje więcej niż u mnie a jakość i terminowość tej usługi pozostawia wiele do życzenia. Miałem Pana, który zdecydował się na moje usługi właśnie z wyżej wymienionych powodów. Gdy wyceniałem usługę zrobił zdziwioną minę i pyta mnie: „jeszcze raz Pan powtórzy ile chce za to wszystko”. Zgłupiałem i bałem się, że pani od zniczy bierze grosze a ja przecież muszę zapłacić VAT i podatek. Pan się szeroko uśmiechnął a ja zbaraniałem już całkiem. Radosnym głosem mówi, że się decyduje. Pan chce ode mnie prawie ¼ mniej i jeszcze wystawi mi fakturę – powiedział.

Jeśli chodzi o firmy z Polski to już kilka razy zdarzyło mi się prowadzić długie rozmowy telefoniczne z osobami które chcą otworzyć taki biznes. Rozmowy dotyczyły zarówno zakładania działalności jak i prowadzeniem tak specyficznej firmy opiekującej się grobami.

K.R. Niesamowite myślałem, że pani oferuje taniej taką usługę ale można się pomylić. A jak wygląda u Ciebie pomoc swoim klientom.

B.P. Pomoc moim klientom to dla mnie przyjemność i zawsze to robię. Chętnie odpowiadam na ich pytania i udzielam porad. Ciekawe jest, że mam też kilku klientów tylko dzięki temu że pojawiam się zawsze z całym sprzętem na cmentarzu. Niejednokrotnie przychodził ktoś do mnie i pożyczał miotłę, grabki, zapałki czy inny akurat mu potrzebny przedmiot, którym dysponowałem. W biznesie dobre uczynki zawsze popłacają. Dzięki takiej bezinteresownej pomocy okazywało się że ktoś jest przyjazdem i decyduje się na moje usługi. Zawsze wywołuje u mnie uśmiech na twarzy gdy ktoś do mnie podchodzi i pyta: „czy Pan może, przez przypadek zajmuje się sprzątaniami jeśli nie to przepraszam, że przeszkadzam”. Nadal w kwestii świadomości ludzi jest wiele do zrobienia.

K.R. Czy boisz się, że powstanie w końcu konkurencja i zabierze Ci klientów?

B.P. Tego się zupełnie nie obawiam i bardzo zachęcam do tworzenia takiego biznesu. To profesja dla ludzi z charakterem, lubiących ciężką pracę. Na pewno takie zajęcie daje wiele radości gdy przywraca się blask pomnikowi. Szybko bo już po 3 czasem 4 godzinach widać ogromne efekty swojej pracy, klienci też to dostrzegają i bardzo doceniają. Na toruńskim rynku spokojnie jest miejsca na jeszcze 3

może 4 firmy. W samym Toruniu jest 12 cmentarzy a na nich setki a na niektórych tysiące grobów, którymi można się opiekować. Każdego dnia liczba grobów ciągle się powiększa. Pracy na pewno nie brakuje nawet jeśli te 4 firmy zatrudnią po 10 osób.

K.R. Kończąc naszą rozmowę i zachęcając innych do otwierania firm zajmujących się opieką nad grobami powiedz jak wyglądał Twój arsenał narzędziowy na początek.

B.P. Jeśli już używamy terminologii wojskowej to nie można mówić o arsenałach gdyż posiadałem jedynie miotłę i grabki. I założyłem od razu, że swoje pierwsze zlecenie przeznaczę na dokupienie narzędzi które będą mi potrzebne w dalszej działalności lub przy wykonaniu pierwszego zlecenia. Dlatego systematycznie powiększam obecnie ilość swoich narzędzi również o takie, które pozwalają mi w tej chwili na łatwiejsze wykonywanie usługi i poświęcenie jednemu grobom mniej czasu dzięki czemu mogę wykonać więcej zleceń przed gorącymi okresami jak 1 listopada.

K.R. W takim razie czas na pytanie o przyszłość jak ją widzisz.

B.P. Bardzo kolorową. W marcu podpisałem umowę na współpracę z firmą, która skupia całą branżę pogrzebową od transportu zwłok, po przez pogrzeb do opieki nad grobem. Dostałem na terenie Torunia i okolic wyłączność. Firma ta ma bardzo duże plany, zadebiutowała na giełdzie jako pierwsza firma powiązana z branżą pogrzebową. Miło mi, że znalazłem się w gronie dużych firm, z wieloletnim doświadczeniem, co jest kolejnym dla mnie motywatorem do pracy.

K.R. To na zakończenie może masz jakieś marzenie związane ze swoją firmą?

B.P. Mam takie jedno marzenie aby opieka nad grobami stała się tak normalną usługą jak zamówienie hydraulika.

K.R. Dziękuję bardzo za rozmowę.

B.P. Również dziękuję za rozmowę i mam nadzieję że mój sukces w biznesie będzie udziałem Twojego sukcesu w Konkursie.