



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmler@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

2020-06-08

Förtroendet avgör valet av fastighetsmäklare

Svenskt Kvalitetsindex har för fjortonde året mätt köparens och säljarens upplevelser av fastighetsmäklarbranschen. I år konstateras att den negativa trenden är bruten och att nöjdheten ökar. De mäklare som lyckats bäst har tagit serviceleveransen på allvar. Förtroendet avgör valet av fastighetsmäklare.

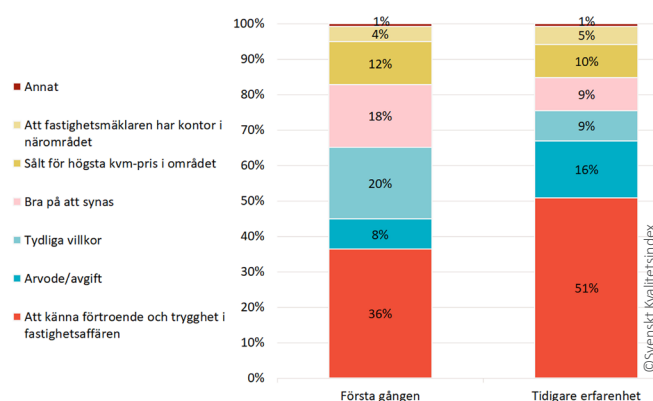
Bostadsmarknaden har precis som övriga samhället påverkats av Covid-19. Men trots stor osäkerhet kring framtiden konstateras att det är samma aktörer som får bäst betyg också i årets studie. Det betyder att nöjdast kunder har Länsförsäkringar Fastighetsförmedling.

Kundens tidigare erfarenhet spelar stor roll

Oavsett kundernas tidigare erfarenheter av fastighetsaffärer är mjuka värden som *förtroende* och *trygghet* klart mest avgörande vid valet av fastighetsmäklare. Bland förstagångskunder kommer sedan *tydliga villkor* högt upp, medan kunder med tidigare erfarenheter värderar *arvodensnivå* och *högt kvadratmeterpris*.

– Den här skillnaden är något som fastighetsmäklare behöver vara medvetna om säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. I regel är kunder med tidigare erfarenheter också mer nöjda. De aktörer som får bäst betyg har också lyckats möta förväntningar och krav från både nya kunder utan erfarenhet och kunder med tidigare erfarenhet.

Detta tycker kunderna är viktigast när de väljer fastighetsmäklare



Gärna digital visning

Närmare 6 av 10 kan tänka sig gå på en helt digital visning. När det däremot kommer till att köpa ett objekt som enbart visats digitalt så är det drygt 1 av 4 som kan tänka sig det.

– Den kris som vi befinner oss har inneburit att de digitala mötesplatserna blivit fler, så också i denna bransch. Det skapar nya kundbeteenden som innebär både utmaningar och möjligheter, konstaterar Johan Parmler.

Den enskilda mäklarens betydelse

Om förtroendet för branschen som helhet är relativt lågt, så är förtroendet för den enskilda mäklaren desto högre. Det ska också noteras att mäklarens individuella egenskaper oftast är grundorsaken till både hög nöjdhet och stor frustration.

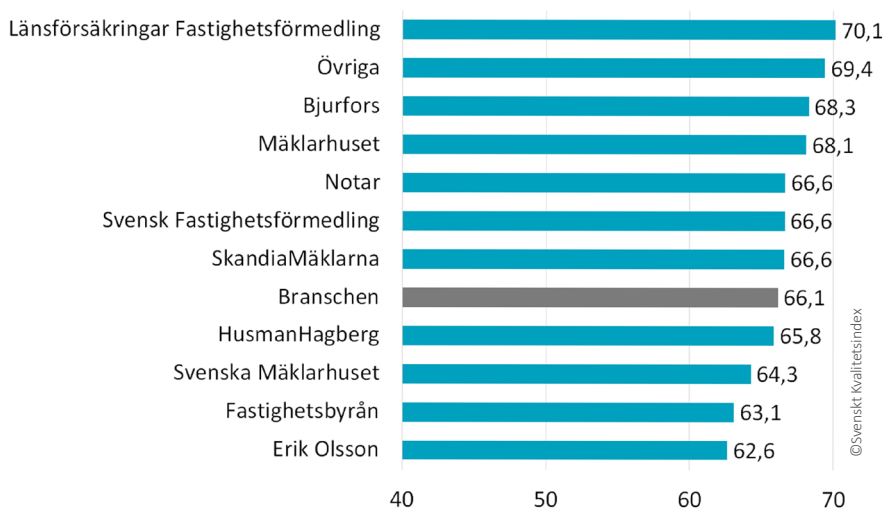
– Vad gäller frustrationen bland kunderna så uppstår det när det finns anledning att klaga och då inte minst kring den enskilda mäklaren, säger Johan Parmler. Synpunkter gällande mäklarens bristande engagemang är relativt vanliga. Klagomål kring värdering och pris är också förekommande men slår inte riktigt lika hårt på nöjdheten.

Bäst när det gäller

I många av de branscher som Svenskt Kvalitetsindex mäter byggs kundupplevelsen upp av kontinuerliga och återkommande moment eller aktiviteter. I den här branschen får aktörerna oftast bara en eller ett fåtal chanser att hantera sin kundrelation.

– Det betyder att när man analyserar vad som driver kundnöjdheten så skiljer sig det från övriga branscher som vi mäter, säger Johan Parmler. Här är den direkta kontakten med leverantören helt avgörande för hur nöjd kunden blir. Det är tydligt att de mäklare som tagit serviceleveransen på allvar är de aktörer som också får bäst omdöme av sina kunder. I andra branscher är den direkta kundkontakten förvisso viktig för nöjdheten, men då i kombination med mer imagerelaterade frågor, avslutar Johan Parmler.

SKI Kundnöjdhet Fastighetsmäklare 2020



©Svenskt Kvalitetsindex

Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

Not, om studien 2020

Datainsamlingen pågick under maj 2020 och totalt samlades 1167 intervjuer in.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjd-

heten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.