

2022-08-22

FÖRTROENDE OCH TRYGGHET LIGGER BAKOM HÖG KUNDNÖJDHET I FASTIGHETSMÄKLARBRANSCHEN

SKI har för sextonde året mätt köparens och säljarens upplevelser av fastighetsmäklarbranschen. Redan under 2021 ökade kundnöjdheten rejält och den trenden fortsätter. I år konstateras att det var länge sedan man var lika nöjd med sina fastighetsmäklare som idag.

Bostadsmarknaden har varit het under en längre tid och inte minst utifrån den pandemi som varit där engagemanget i det egna hemmet ökat markant. Ett engagemang som branschen lyckats tagit hand om, i kundernas ögon.

– Den här branschen, om någon, är en stor förtroendebransch och när det gäller förtroende och trygghet i samband med en fastighetsaffär så får branschen högre betyg än tidigare. 6 av 10 kunder uppger att känna förtroende och trygghet i fastighetsaffären är det viktigaste vid valet av fastighetsmäklare. Vi ser även en signifikant ökning i förtroendet för ens egna fastighetsmäklare jämfört med år 2021 säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex.

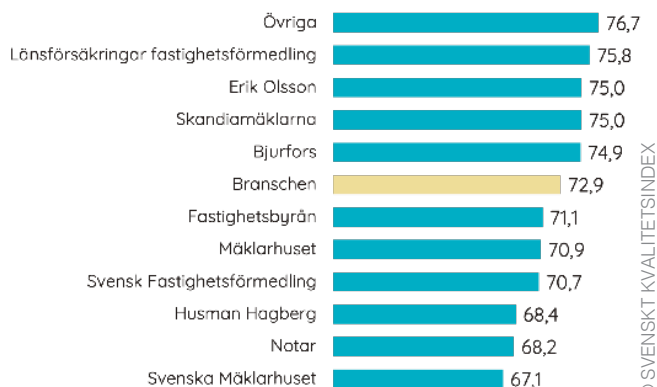
Att förtroende och trygghet har ökat i betydelse är något som går i linje med övriga studier som genomförs av Svenskt Kvalitetsindex. I turbulenta och oroliga tider blir de mjuka värdena helt enkelt viktigare.

– 1 av 3 kunder uppger att den senaste tidens politiska och ekonomiska läge har påverkat deras beslut kring att genomföra en fastighetsaffär. Höjda räntor och energipriser är det som påverkat mest. Branschen har så här långt lyckats hantera det bra och det är främst årets betyg kring service som tar sikte på proaktivitet, information och tillgänglighet som ligger bakom, berättar Johan Parmler.

Det är därför inte konstigt att kundnöjdheten har ökat så pass mycket. Trenden tog fart redan förra året.

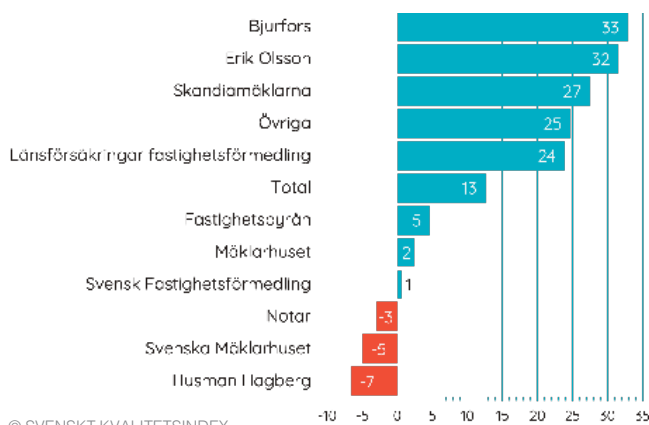
– Även om kundnöjdheten ökat markant de senaste två åren så var den faktiskt ännu högre i början av 2010-talet berättar Karolina Kregert, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Det är några aktörer som kommer riktigt bra ut i år, förutom gruppen övriga fastighetsmäklare som kommer bäst ut. Länsförsäkringar fastighetsförmedling kommer bäst ut bland namngivna aktörer men även Bjurfors, Erik Olsson och Skandiamäklarna får höga betyg. Skillnaderna mellan dessa är hårfin och kundomdömena är överlag höga inom flera områden, exempelvis image och service säger Karolina.

Kundnöjdhet 2022



© SVENSKT KVALITETSINDEX

Rekommendationsgrad (Net-Promoter-Score)



© SVENSKT KVALITETSINDEX

Till skillnad från många andra branscher så är relationen till sin fastighetsmäklare mer av en sällansköpsrelation. Därav är kopplingen mellan kundnöjdhet och lojalitet riktigt stark. En del av Svenskt Kvalitetsindex lojalitetsindex innefattar rekommendationsgrad där kunderna får ange hur sannolikt det är att de skulle rekommendera sin fastighetsmäklare till andra.

– Här är det några aktörer som får riktigt höga omdömen. Bjurfors och Erik Olsson utmärker sig med riktigt höga rekommendationsbetyg säger Calle Walmstedt, projektledare på Svenskt Kvalitetsindex. För dessa två aktörer påverkas kundupplevelsen väldigt mycket av den enskilda mäklaren och eftersom kundernas omdömen är riktigt höga så skapar det också en stark lojalitet.

OM STUDIEN 2022 Totalt har 2777 intervjuer genomförts under juli - augusti 2022. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98