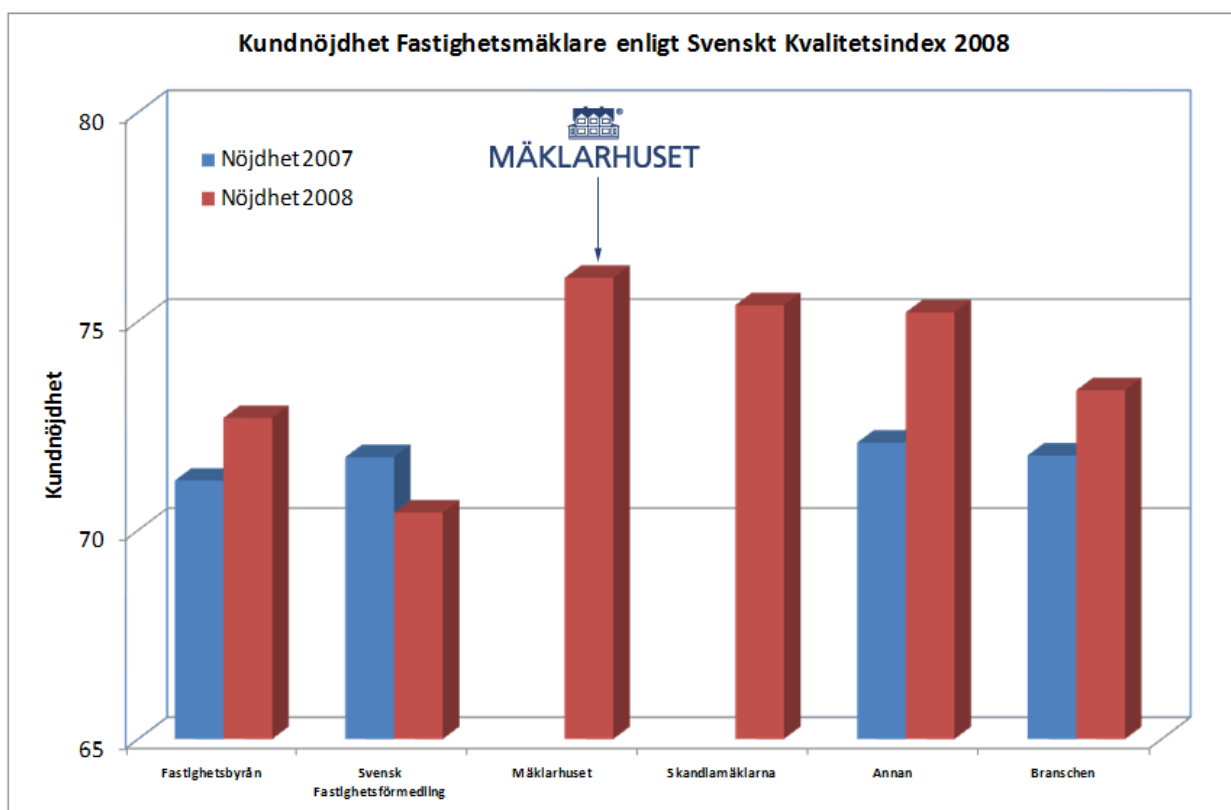


Mäklarhuset i topp i SKI:s undersökning 2008

Sedan 20 år tillbaka gör Svenskt Kvalitetsindex, SKI, mätningar i olika branscher för att utröna hur nöjda kunderna är.

Mäklarhuset fick bäst betyg av säljarna, i jämförelse med Svensk Fastighetsförmedling, Fastighetsbyrån, Skandiamäklarna och "Annan" d.v.s. lokala mäklare.



Nedan följer en mer ingående presentation av undersökningen, hämtad från SKI:s hemsida <http://www.kvalitetsindex.se/index.php?option=content&task=view&id=133>

Vi vill framför allt tacka våra kunder för de positiva svaren. Det sporrar oss till ännu större ansträngningar under 2009.

Göteborg 8 december 2008

Johan Martinsson, VD



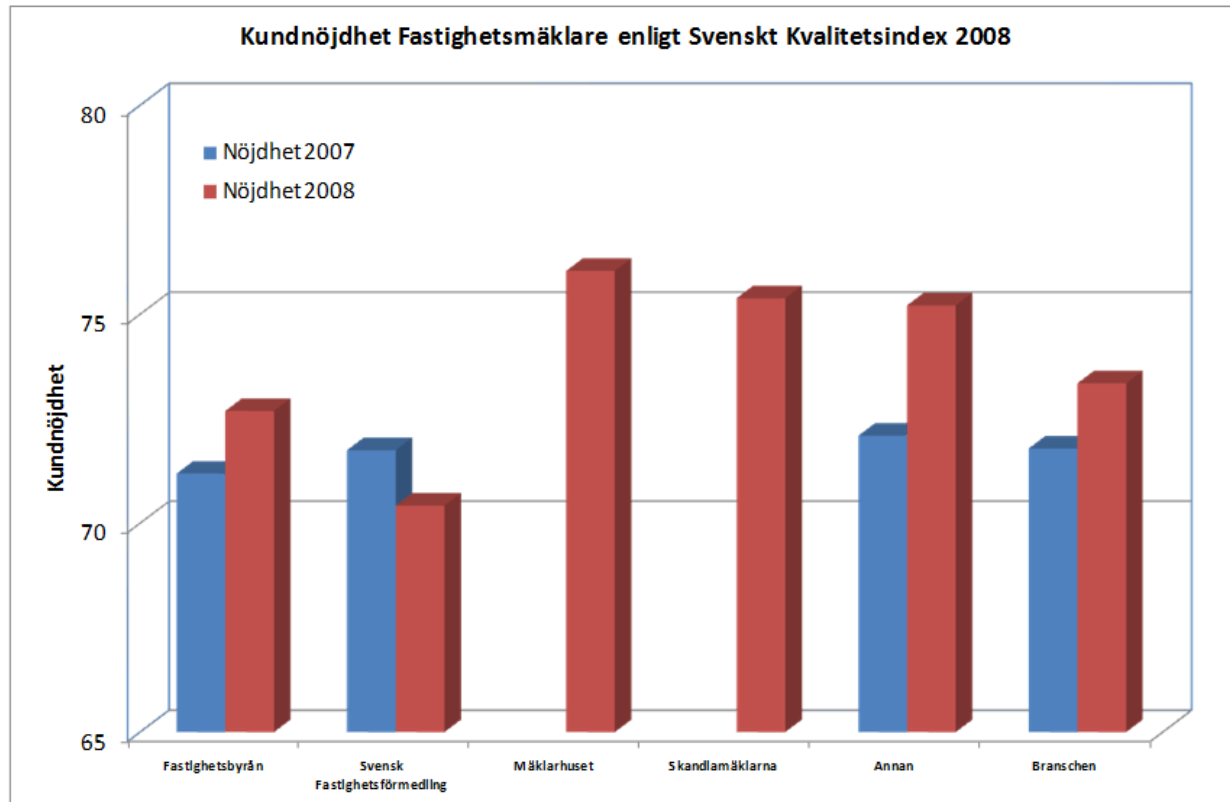
MÄKLARHUSET

Synen på fastighetsmäklaren — säljarens bedömning

För andra året i rad har SKI i år genomfört en mätning av kundnöjdhet och drivande faktorer för fastighetsmäklarfirmor. I denna studie har närmare 1.250 säljare av fastigheter (permanentbostäder såväl som fritidshus) och bostadsrättslägenheter intervjuats.

I fjolårets studie redovisades de två största fastighetsmäklarfirmorna men i år så har studien utökats för även kunna särredovisa mindre aktörer. Av diagrammet nedan framgår att nöjdheten för de två stora aktörerna ligger lägre än för övriga bolag. Högst nöjdhet bland de särredovisade fastighetsmäklarna får Mäklarhuset och Skandiamäklarna. I gruppen "annan" ligger bland annat Husman Hagberg samt många lokala fastighetsmäklarfirmor. Jämfört med 2007 så noteras att branschen som helhet får ett högre betyg i år. Fastighetsbyrån får högre nöjdhetsbetyg av sina kunder är tidigare medan Svensk Fastighetsförmedling får lägre. Förändringarna är dock inom felmarginalen.

Analysmodellen som SKI använder lyckas på ett mycket bra sätt förklara variationer i nöjdhet mellan enskilda säljare och kan fånga upp påverkande faktorer. Därmed har den också goda förutsättningar att kunna fungera som ett förbättringsinstrument i branschen.

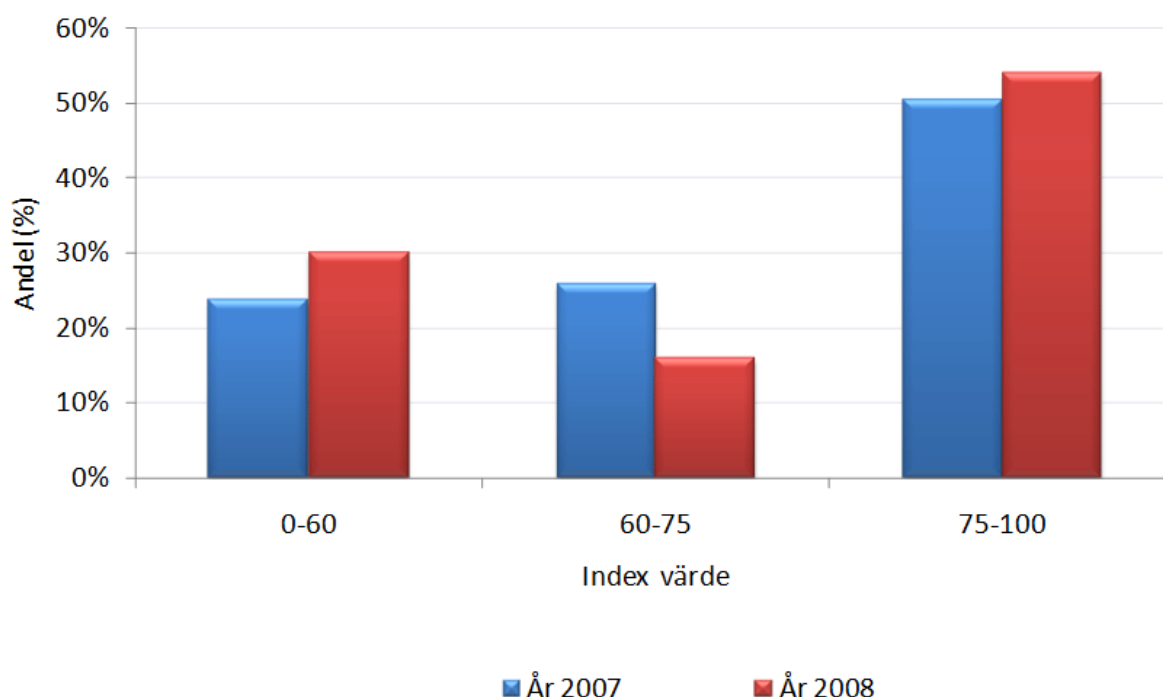


Sveriges nöjdaste säljare enligt SKI undersökning 2008

Källa:  SKI

Samtidigt som säljarna generellt är mer nöjda så ser vi att fördelningen över hur nöjda/missnöjda kunderna är har förändrats. I diagrammet nedan framgår det hur stor andel som är missnöjda (nöjdhet mellan 0 – 60) och andelen mycket nöjda (75-100). Det är tydligt att kunderna är antingen mycket nöjda med sin fastighetsmäklare eller mycket missnöjda. Det föreligger alltså en stor variation i relationen mellan säljare och fastighetsmäklarfirmorna. Andelen nöjda/missnöjda varierar dock ganska kraftigt mellan fastighetsmäklarfirmorna.

Spridning Kundnöjdhet Privatmarknad SKI 2008

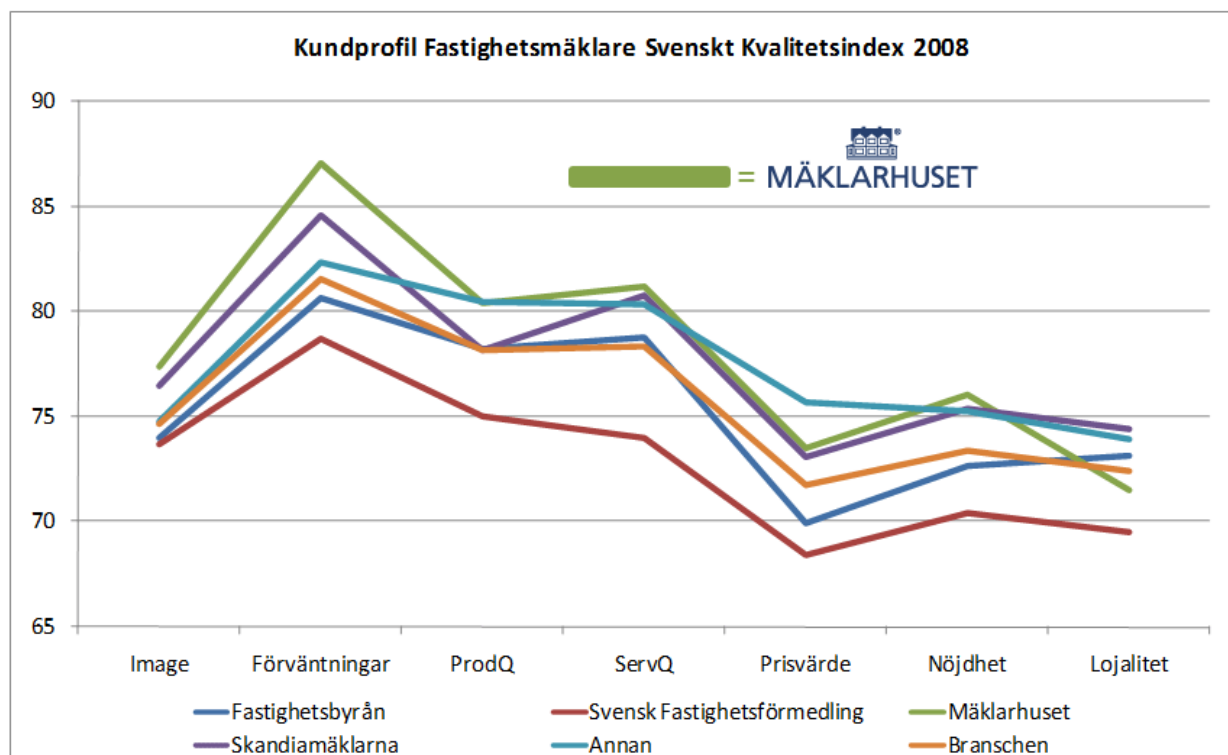


MÄKLARHUSET

Sveriges nöjdaste säljare enligt SKI undersökning 2008

Källa:  SKI

Kundprofilen från bilden av fastighetsmäklarföretaget (image) till upplevd lojalitet framgår nedan.



Spridningen mellan de redovisade bolagen är störst för aspekterna upplevd servicekvalitet samt prisvärde. Det också tydligt att säljarna ställer olika höga krav på sina fastighetsmäklare.

En faktor som kunderna anser är avgörande för att man ska bli nöjd är hur väl själva försäljningen sköts och att mäklaren håller vad som lovats, dvs. hur väl objektet (fastigheten eller bostadsrätten) exponeras, vad man blir lovad inledningsvis av mäklaren etc. I årets mätning är det också tydligt att servicen och särskilt engagemanget från fastighetsmäklarföretagen är betydligt mer viktigt i kundernas ögon än tidigare. Just engagemanget är en framgångsfaktor där de företagen med hög nöjdhet har lyckats.

Det noteras också att lojaliteten är lägre än kundnöjdheten. Detta förhållande mellan kundnöjdhet och lojalitet förekommer inte allt för ofta. Fenomenet att lojaliteten är låg givet nivån på kundnöjdheten tolkas som att fastighetsmäklarföretagen måste arbeta hårdare för att också erhålla lojala kunder i framtiden. Från undersökningarna är det tydligt att hög kundnöjdhet är en förutsättning för att fastighetsmäklarföretagens kunder ska vara lojala också i framtiden.

Säljaren av fritidshus är i genomsnitt mer nöjd än säljaren av andra objekt. Manliga och



MÄKLARHUSET

Sveriges nöjdaste säljare enligt SKI undersökning 2008

Källa:  SKI
Svensk Fastighetsförmedling

kvinnliga säljare är i genomsnitt ungefär lika nöjda medan äldre är betydligt mer nöjdare med sitt fastighetsmäklar företag jämfört med yngre. Stora regionala skillnader noteras där boende i storstadsområden är signifikant mindre nöjda än andra tätorter och landsbygd.

Andelen klagande säljare är relativt låg inom branschen, ungefär 8 procent. För några av fastighetsmäklar företagen noteras att en nästan lika stor andel säljare anser sig ha haft anledning klaga men inte funnit det mödan värt. Samtidigt så är klagomålshanteringen riktigt dålig och sämst i detta avseende är Svensk Fastighetsförmedling.



MÄKLARHUSET