



Karin Gustafsson och Kia Johannesson, Mäklarhuset i Lindesberg. Foto: Monika Aune

Sund kundfilosofi och kvalitet skapar förtroende

Publicerad: 3 mars 2014

Författare: Monika Aune

Som tredje största mäklarfirma i Lindesberg har ägaren för Mäklarhuset, Karin Gustafsson, fullt upp att göra. Firman förmedlar årligen ungefär 70 hus och bostadsrätter och märker därmed inte av någon lågkonjunktur. - Det enda som möjligen hejdar husmarknaden här i Lindesberg är lägenhetsbristen och de förändrade lånereglerna, säger Karin Gustafsson. Vi har många kunder som står förberedda att sälja bara de hittar en lägenhet.

Mäklarhuset ägs och drivs av 141 självägande kontor spridda över landet. I Lindesberg är det Karin Gustafsson, som en av få kvinnor inom branschen, som antagit utmaningen att själv driva en egen mäklarfirma. Hon tog över firman 2009 efter många år i branschen.

– Jag tycker jobbet är så roligt, säger Karin Gustafsson. Ena dagen är inte lik den andra, det är högt tempo och man måste vara mycket flexibel.

Att en mäklares vardag består av oerhört mycket administration, kommunikation och pappersarbete är kanske inte det första kunderna tänker på. Men att göra grundjobbet i ett försäljningsuppdrag ordentligt är ofta hemligheten bakom en lyckad affär och återkommande kunder.

– Det är inte en slump att jag valde Mäklarhuset. Här har man en mycket sund kundfilosofi, menar Karin Gustafsson. Exempelvis var Mäklarhuset den första mäklarfirman som började med öppen budgivning. Kvalitet går alltså alltid före kvantitet vilket bevisas av att vi sex år i rad har fått SKI:s utmärkelse över nöjdaste kunder.

Mäklarhuset har under flera år arbetat med att vässa presentationerna av de objekt de ska förmedla. Som exempel var man i frontlinjen när det gäller att trycka upp visningsböcker med detaljerade bilder och planritningar. Det senaste är att kunden kan, via nätet, se hur ett kök kan förvandlas med annan färg, nytt golv och nya luckor.

Kia Johannesson började jobba hos Karin Gustafsson i november förra året som mäklarassistent. Som assistent åker Kia Johannesson ofta ut på husvisning, hjälper till med administrativa uppgifter och tillträden. Även hon framhåller vikten av att vårda kundrelationerna på ett genuint sätt som en framgångsfaktor.

– Man ska komma ihåg att vi möter så många olika människor i olika skeden av livet, säger Kia Johannesson. Att sälja ett hus är en process och kunderna ger oss ett stort förtroende. Det måste man ta på allvar. Kunderna ska veta och känna att de kan lita på oss.

Karin Gustafsson ser ljus på framtiden. Husmarknaden går riktigt bra och under de första sju veckorna på det nya året har hon redan förmedlat tio objekt. Framöver ser hon absolut ett behov av att anställa fler mäklare på kontoret.

– Det enda som nu bekymrar är lägenhetsbristen i Lindesberg, säger Karin Gustafsson. Många äldre står beredda att sälja sina hus för att de vill byta till lägenhet men hittar ingenstans att bo. Därför är det bra om det nu lossnar snart med byggandet i stan.

Källa: LindeNytt.com

<https://lindenytt.com/nyheter/sund-kundfilosofi-och-kvalitet-skapar-fortroende/>