



4 X loma-asunnon ostaminen

1.2.2016 6.30

Yllätyspuhelu soitettiin neljään loma-asuntojen kiinteistövälitykseen. Soittaja tiedusti ylimalkaisesti loma-asuntoa Suomesta, rajaamatta aluetta sen tarkemmin. Miten asiakaspalvelijat ottivat vastaan löysillä kriteereillä loma-asuntoa etsivän?

Näitä kysyttiin:

- 1 Millaisia loma-asuntoja teillä on tarjolla Suomessa?
- 2 Mitä paikkaa/paikkakuntaa suosittelette?
- 3 Minkä hintaisia loma-asunnot ovat?

Kiinteistömaailma

www.kiinteistomaailma.fi

3 luuria

1. Tarjontaa ei vielä ole, koska sesonki alkaa huhtikuussa. Näin ajoissa ei siis kannata vielä katsella.
2. Riippuu mihin itse haluaa. Loppukesästä meillä oli myytävänä Nilsistä mökkejä. Se on joen äärellä, saunamökillinen, hyvät tiet, hyvä kesällä, paikkana nätti, sähköjä ei ole...Voisin ottaa yhteystietosi niin voisimme olla yhteydessä.
3. Nehän liikkuu ihan 30 000-300 000 euroon. Nilsian mökki on 50 000 euron hintainen.

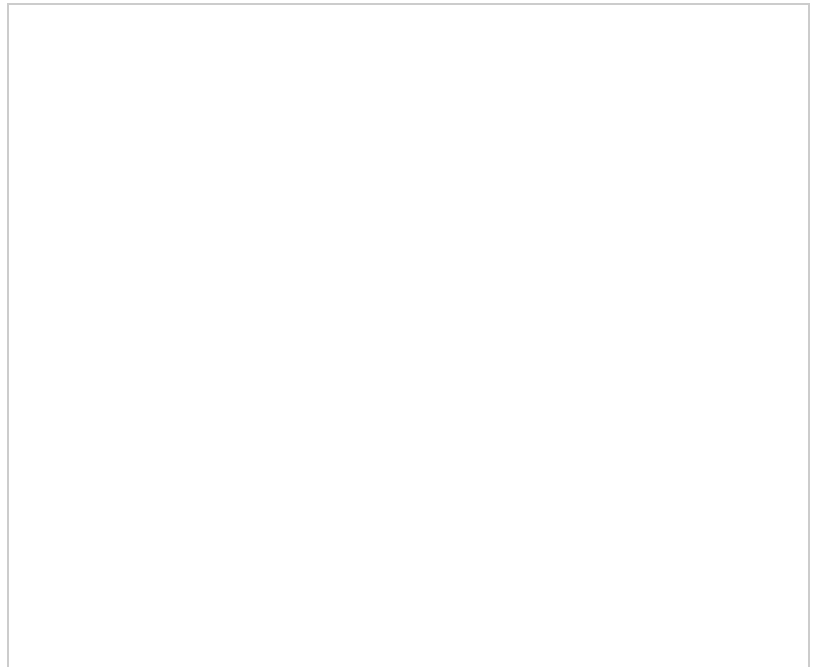
Kommentit:

Vaihteessa yhdistettiin Kuopioon. Vastaaja mainosti vain yhtä vaihtoehtoa. Muista vaihtoehtoista ei kerrottu eikä tarkentavia kysymyksiä juuri tehty. Vastaaja oli kuitenkin palveluhaluinen ja innostunut palaamaan asiaan.

SKV

www.skv.fi

4- luuria



1. Voisin ottaa toiveitasi ja tietojasi ylös. Meillä on kohteita ympäri Suomen ja voin laittaa kollegoilleni eri alueille viestiä. Omat asiakkaat saavat aina ensin tietoa vapautuvista kohteista.
2. Haluatko paikan järven vai meren läheltä? Saako loma-asunto olla ympärivuotinen vai kesäkäyttöön? Toiveet tulisi määritellä ensin tarkemmin, että voisin palvella paremmin.
3. En osaa sanoa hintahaarukkaa. Riippuu esimerkiksi siitä, kuinka kaukaa haette paikkaa.

Kommentit:

Vastaaja saa plussaa useista kysymyksistä, joiden kautta hän halusi tarkentaa soittajan toiveita. Vastaaja oli valmis auttamaan ja ottamaan selvää asioista, eikä tarjonnut heti internet-vaihtoehtoa. Hän otti soittajan tarpeet huomioon. Vastaaja olisi kuitenkin voinut kertoa joitakin vaihtoehtoja tietämättömälle soittajalle.

Huoneistokeskus

www.huoneistokeskus.fi

4- luuria

1. Huhti-toukokuussa alkavat mökkimarkkinat eli ne eivät ole vielä auenneet. Riippuu minkä tasoisen ja millaisen loma-asunnon haluaa. Onko mökki esimerkiksi ympärivuotinen vai vain kesän?
2. Tahko laajenee ympärivuotiseksi ja Kallaveden ympäristö on hienoa aluetta.
3. Hinnat liikkuvat 50 000-150 000 euron paikkeilla. Saarimökit ovat edullisempia.

Kommentit:

Puhelu ohjautui suoraan Itä-Suomeen, jossa mainostettiin pääasiassa oman alueen loma-asuntomahdollisuuksia. Vastaaja teki tarkentavia kysymyksiä soittajan asuinpaikasta ja teki näin palvelusta personoitua.

Joitakin tietoja vastaaja luki selvästi internetistä ja siitä miinusta.

OP-Kiinteistökeskus

www.opkk.fi

2 luuria

1. Meillä ei ole loma-asuntokauppaa pääkaupunkiseudulla ollenkaan tällä hetkellä.
2. Olemme jaotelleet kaiken alueittain niin, etten pääse näkemään muiden alueiden tarjontaa. Särkisalossa meillä oli yksi, mutta teidän kannattaa olla Porvooseen ja Kirkkonummeen yhteydessä ensimmäisenä ja aloittaa kysely sieltä.
3. En pääse katsomaan muiden alueiden tietoja.

Kommentit:

Puhelu ei ohjautunut heti oikeaan paikkaan ja vaihteesta kuului ensimmäisenä näppäimistön naputtelua eikä vastaaja sanonut mitään.

Lopullisessa vastauspaikassa vastaaja oli hiukan tuskastuneen kuuloinen eikä valmis auttamaan, vaan kehotti soittajaa olemaan yhteydessä muihin paikkoihin. Miinusta tulee haluttomuudesta selvittää soittajan toiveita ja antaa tietoa. Tarkentavia kysymyksiä ei esitetty ollenkaan.

Näin arvioitiin:

- 1 luuri Apua ei juurikaan herunut.
- 2 luuria Epävarmaa tai tyyliä palvelua.
- 3 luuria Perustiedot tai palvelu hallussa.
- 4 luuria Ammattitaitoista, asiakkaan tarpeet huomioon ottavaa palvelua.

Tällä palstalla testataan matkailupalveluja puhelimitse. Puhelinsalaisuuden takia puheluja ei ole äänitetty eikä toisteta sanasta sanaan.

