**PRESSMEDDELANDE**

**Ny branschundersökning visar att kundnöjdheten hos småhusköpare inte har förbättrats**

Sveriges köpare av styckebyggda småhus ger leverantörerna högt betyg för husens kvalitet men är mindre nöjda med den personliga servicen, rutiner för felhantering och pålitlighet. Det visar en ny småhusundersökning som genomförts av Prognoscentret AB. Undersökningen visar också att det finns småhusproducenter som agerar på ett sätt som drar ner betyget för småhusbranschen som helhet.

Prognoscentret har genomfört en ny branschundersökning som mäter kundnöjdheten bland Sveriges småhusköpare. Undersökningen skickades ut till personer som sökt bygglov och totalt svarade 339 personer som köpt hus från 78 olika småhusleverantörer. Undersökningen kartlägger småhusköparnas upplevelse av husköpen och hur nöjda de är med sina husleverantörer. Kundnöjdheten mäts enligt den standardiserade 100-gradiga skala som används vid NKI-mätningar (NKI, Nöjd Kund Index). Årets undersökning visar på ett likvärdigt resultat jämfört med den branschundersökning Prognoscentret redovisade 2014. Den nu aktuella mätningen visar ett NKI på 68 vilket motsvarar en medelgod kundnöjdhet.

Ellinor Lindström som är affärsområdeschef på Prognoscentret är inte förvånad över att kundnöjdheten bland småhusköparna inte har förbättrats. *”Många småhusproducenter genomför egna NKI-mätningar som inte ger underlag för att arbeta med rätt saker för att öka kundnöjdheten. Dessutom finns det mindre småhusleverantörer som underpresterar vilket påverkar hela branschen negativt i en NKI-mätning”*.

**Småhusköparna vill ha pålitliga husleverantörer som avhjälper fel, ger personlig service och bra stöd fram till färdigbyggda hus**

Prognoscentret genomför även NKI-mätningar bland köpare av projektbyggda flerbostads- och enfamiljshus. Undersökningen, som är branschtäckande och omfattar samtliga större aktörer, har hjälpt bostadsutvecklarna att öka kundnöjdheten. På fyra år har NKI-värdet ökat från 69 till 73 och Ellinor Lindström menar att samma utveckling av kundnöjdheten bör kunna ske i småhusbranschen.

*”Alla tillverkare av småhus har säkert som ambition att göra ett så bra arbete som möjligt och självklart också ha nöjda kunder. Vår undersökning visar att branschen får ett mycket bra betyg för husens kvalitet. För att NKI-värdet ska utvecklas positivt på samma sätt som för projektbyggda bostäder krävs det dock att betydligt fler småhusproducenter inser vikten av att arbeta med de mjuka parametrarna i köpprocessen”*.

Prognoscentrets småhusundersökning ger en tydlig bild av de brister hos producenterna som håller tillbaka kundnöjdheten och gör att NKI-värdet inte förbättras. Främst är det den personliga servicen och ett pålitligt agerande som har störst påverkan på husköparnas nöjdhet och som också kan bli bättre. Detta gäller inte minst viljan till felhantering. Variationerna är dock stora i branschen och det finns många husproducenter som aktivt arbetar för att förbättra sitt NKI.

Medan Prognoscentrets branschundersökning för projektbyggda hus genomförs i samarbete med branschen och med svar direkt från bostadsköparna genomförs småhusundersökningen efter utskick till de som fått bygglov. Ellinor Lindström menar att småhusbranschen skulle ha mycket att vinna på att framtida undersökningar genomförs på samma sätt som för projektbyggda hus. *”Skulle småhusundersökningen baseras på svar från husköparna skulle även småhustillverkarna få lättare att fokusera på rätt åtgärder, förbättra kundnöjdheten och vidareutveckla sina verksamheter. Jag tror också att insikten om hur man ska gå tillväga för att få nöjda kunder skulle öka. Man får helt enkelt ett mått på sin egen prestation och kan sätta den i relation till vad kunderna vill ha. Med en branschgemensam standard för att mäta kundnöjdhet skulle producenterna också få helt nya möjligheter att jämföra sig med branschkollegor samtidigt som man kan lära sig av goda exempel i branschen”*, avslutar Ellinor Lindström.

**För ytterligare information kontakta:**

**Ellinor Lindström, affärsområdeschef, Prognoscentret AB, tel. 08-440 93 65, el@prognoscentret.se**

Prognoscentret är ett oberoende analysföretag och har sedan starten 1978 utvecklats till att idag vara Nordens ledande leverantör av högkvalitativa marknadsanalyser inom bygg, bostads- och fastighetsmarknaderna. Vårt mål är att stärka våra kunders marknadsposition genom att tillgodose deras behov av högkvalitativa analyser om marknadens storlek, utveckling och struktur. Informationen är ett optimalt verktyg för beslutsfattande på en såväl strategisk som operativ nivå. Vidare är vi Norges och Sveriges representanter i Euroconstruct som består av 19 ekonomiska och tekniska undersökningsinstitut i väst och central Europa.