

MÅLGRUPPE-PROSSES-VEILEDER

for utvikling av Prosjekt



NYTTIGE HJELPEMIDLER

For internt bruk	Vurdering av tomt og marked	Personas	Feltkatalog	Annonser	Skjema for valg	Maler for oppdatering via	Mal for navn på ringeklokke	Håndtering av reklamasjoner
For kontakt med kunde				Prospekt	Presentasjon av valgmuligheter	Facebook, Prosjektets egen hjemmeside, Mail og Brev i posten	Velkommen-notis	
							Informasjon om flyttehjelp	
							Bruksanvisning tekniske løsninger	

ANSVARLIG FOR UTVIKLING AV HVERT ENKELT PROSJEKT

Forhandler:								
Daglig leder								
Prosjektleder								
Byggeleder								
Boligrådgiver/selger								
Økonomisjef								
	Vurdere kjøp og utbygging av tomter, samt avgjøre hvilke målgrupper man skal sikte seg inn mot i hvert prosjekt.		Bestemme hva som skal bygges. Bruke Feltkatalogen for å finne boliger som både passer til tomta og til valgt målgruppe.	Selge boligene som er prosjektert. Være kundens "primærkontakt". Bruke malene for annonser og prospekt for å treffe valgt målgruppe.	Veilede kunden om tilpasning av boligen. Skape engasjement ved å gi kundene følelsen av å sette personlig preg på den. Dele ut og samle inn informasjon om tilpasningene.	Oppdatere kunden om fremgangen i prosjektet for å skape trygghet og tillitt.	Sørge for at kunden får en god førsteopplevelse med sin nye bolig. Ved å overraske kundene positivt hever man terskelen for at de skal klage på noe.	Passe på at kundene ender opp med å være fornøyd, slik at de prater positivt om Nordbohus til andre.

ANSVARLIG FOR UTVIKLING AV NYTTIGE HJELPEMIDLER TIL FORHANDLERNE

Styret								
Kjedekontor:								
Plan- og arkitektgruppe								
Teknisk/ingeniør								
Teknisk/kalkyle								
Marked								
Norabokjøp								
	Tilrettelegge for gode vurderinger av tomt og målgruppe ved å få utviklet et godt vurderingsverktøy.	Avgjøre hvilke målgrupper kjeden ønsker å nå og dermed tilrettelegge en helhetlig og effektiv prosess for.	Lage Feltkatalog med boliger som tar høyde for både tomt og målgruppe. Lage gode estimat for kostnader ved standardboligene.	Utvikle maler for annonser og prospekt som sikter seg inn mot de ulike målgruppene.	Utvikle og oppdatere presentasjon av valgmuligheter for de ulike målgruppene. Forhandle fram gode dealer med underleverandørene.	Lage maler for oppdatering via Facebook, Prosjektets egen hjemmeside, Mail og Brev i posten for å sikre kommunikasjon og fremmer ønsket opplevelse og identitet.	Lage maler for navn på ringeklokke, "Velkommen"-notis til de ulike målgruppene, informasjon om flyttehjelp og bruksanvisning for tekniske løsninger.	Definere krav for håndtering av reklamasjoner.



Bygd for å vare

Masteroppgave
Margethe Haugen
Industriell design, NTNU
Våren 2014

margrhau@gmail.com, tlf. 93809621