

APPENDIX

Intervjuer	s. 118
Bearbeiding av intervjuer: “Innsiktsarbeid, lærdom fra intervjuer”	s. 168

I appendix er underlagsmateriale for oppgaven samlet.

INTERVJUER

Planlagte spørsmål, referat og utvikling av hypoteser

Videre følger dokumentasjon på intervjuene som er gjennomført i forbindelse med masteroppgaven. Da intervjuene fikk ha en semistrukturert form der jeg fulgte opp interessante tråder som dukket opp gjennom intervjet er det ikke sikkert alle spørsmålene er besvart.

Intervju med arkitekt ved kjedekontoret (3/2-2014, kl. 08.30 - 11.30)

Spørsmål til arkitekt

Hypotese før intervju:

- arkitektene ser på offentlige reguleringer som et hinder.

Hva opplever du er avgjørende for at kunder velger de løsningene/husene de gjør? Velger man ut i fra stilen på huset, eller tenker kundene på det innvendige? Hvilke konsekvenser har disse valgene? Er man opptatt av hva som er moderne, hva andre synes, eller har de fleste bestemte meninger?

Hvis kundene hadde hatt en "arkitekts øyne", hva ville han/hun gjort annerledes i prosessen enn det som er vanlig for ufaglærte?

Hvilke "feil" er det vanlig å gjøre når man velger hvordan huset skal bygges?

Hvor langt frem i tid planlegger de som skal bygge seg hus?/Hvor langt perspektiv har de? Hvor lenge har de tenkt til å bli boende? (Helt til de blir gamle? Husker de på stegene underveis?)

De som velger å bygge hus fra katalog, hvorfor velger de å bygge hus istedenfor å kjøpe et som eksisterer allerede?

Hvilke regler har arkitektene å forholde seg til som blir en utfordring med tanke på kundens ønsker? Hvilke regler gjør det dyrest for kunden å imøtekomme? Hvor universelt utformet bør boligene være?

Hvem sender info/bestillinger til arkitekten og hvor sender arkitekten sitt ferdige arbeid videre? Hvilken informasjon trenger du før du skal begynne å tegne hus eller boligfelt? Får du tak i denne informasjonen på egenhånd, eller er du avhengig av at andre sender den til deg? Hvis ja, pleier du å få den informasjonen du trenger til riktig tid? Er arkitektene inne i bildet ved EAT, eller kun ved prosjekter?

Når drar arkitektene på befaring på tomtene? (Kun ved prosjekt, eller også EAT?) Får arkitektene den informasjonen de trenger for å tegne gode løsninger de gangene de ikke drar på befaring?

Har du en jevn arbeidsmengde, eller er det perioder der du må jobbe overtid eller si deg fornøyd med løsninger du føler kunne vært bedre? Hva er grunnen til at det blir travelt? (Får korte frister fordi det har vært sammel tidligere i prosessen? Forhandlere som har

glemt å gi beskjed om ønskede tegniger, eller mangel på informasjon for å kunne lage gode tegninger?)

Hva er din rolle som arkitekt i søknadsprosessen?

Hvilke dokumenter blir sendt mye fram og tilbake mellom deg og andre ansatte i Nordbohus (evt. kunde)?

- Hva er en livsløpsbolig? Hva innebærer dette av fysiske utforminger? Betyr det at boligen er utformet for pensjonister, eller passer denne også godt for de andre fasene i livet?

- Hvilke faser/livssituasjoner har man gjennom livet?

- Hvilke behov er de samme og hvilke endrer seg?

- Hvordan kan man oversette disse behovene til fysiske rom/utforming av bolig?

- Hvilke tjenester bør tilbys i forbindelse med endringen av behov?

- Bør ikke være kun "En bolig å bli gammel i", men "En bolig å utvikle seg i", dvs. at den tilpasser seg de ulike behovene/livssituasjonene

- Endrer både de praktiske og de følelsesmessige/sosiale/psykiske behovene seg? Hvordan?

Oppsummering av intervju med arkitekt

Kunder

Det finnes typisk to typer kunder:

1) De som vet ca. hvordan de vil ha det, og ønsker hjelp. (Behagelig)

2) De som vet hvordan de vil ha det og kun vil ha hjelp til å gjennomføre det de selv har planlagt. I denne kategorien blir det ofte ikke samsvar mellom ute og inne (stil, rom o.l.). F.eks. noen som har plukket litt herfra og derfra (interiørmagasiner o.l.), eller bygger hele huset rundt ett rom eller én funksjon (trapp, skrå vegg på kjøkkenet). Tenker ikke helhet. Opptatt av ett rom, og har gjerne en prinsipp sak som de kjemper for, som kan føre til en dårlig planløsning. Kan f.eks. ha bestemt hvor kjøkken og stue skal være, og utgang til hagen. Lærer i 20-åra: "Jeg har lest interiørblader hele livet, dette har du ikke peiling på". Fokuserer kun på hva som forgår på egen tomt, ikke naboer, nabolag eller liknende. ("Gnagsårkunder", ringer hele tiden, i tide og i utide)

- "Drømmekunde": Er bevisste, har ønsker og vet hvordan de vil ha det (satt opp liste med krav til soverom, kjøkken stue o.l.), men har ikke begynt å tegne planløsninger selv (fordi disse stort sett ikke er i målestokk og derfor er helt urealistiske, og kunden ikke tar hensyn til sol-/lysforhold, vær, innsyn o.l.). Kunden må være åpen om egne ønsker og formidle fremtidsplaner, slik at arkitekten (evt. forhandleren) kan forstå dem som personer og enkelt tolke deres behov.

Kommunikasjon

- Det er opp til forhandleren om arkitekten skal komme på befaring (både ved prosjekt

og EAT) og evt. snakke med kunde (ved EAT). Arkitekten mener at forhandleren sparer inn utgiftene ved befaring ved en kortere prosess senere (mindre fram og tilbake med papirer, som forhandleren må betale timepris for at arkitekten skal utarbeide), og fortere kommer til en god løsning. Ikke alle forhandlerne som vil betale for dette, men de som har involvert arkitekten tidlig i prosessen én gang gjør det gjerne igjen (god erfaring).

- Ved prosjekt har ikke arkitektene noe kontakt med kunde, bare med forhandler, ettersom kundene kommer inn i bildet etter at det er bestemt hva som skal bygges. Ved EAT ønsker arkitekten å komme på tomtebefaring og snakke med kunden ved oppstart (hvis forhandleren er villig til å betale for det, mens resten av kommunikasjonen går gjennom forhandleren (med mindre det er en vanskelig kunde som forhandleren videresender til arkitektene (far med pappaperm e.l))). Ved EAT og kommunikasjon gjennom forhandleren er det ikke alltid forhandleren er like flink til å tolke kundebehovene, og det kan derfor bli unødvendig mange runder med tegninger. Informasjon kan gå tapt ved kommunikasjon gjennom forhandler, men sparer tiden til arkitektene, og dermed kostnadene til forhandleren.

- Arkitekten trenger kart og reguleringsplaner (både for kommunen spesielt og hver enkelt tomt) for å kunne begynne å tegne. Kan skaffe dette selv, men forhandlerne vil gjerne sende det inn for å spare kostnader. Dersom forhandleren er treig til å sende inn nødvendige papirer blir det forsinkelser i levering av tegninger fra arkitektene (forsinkelsene forplanter seg).

- Forhandleren skjønner ofte ikke hvorfor noen av prosjektene blir en suksess og andre ikke. Tror at det er huset i seg selv som selger, mens det i realiteten kan være beliggenhet og tilgang til barnehager og skoler e.l. Forstår ikke hvem de bygger for, hvem som er målgruppa. Dette er noe arkitektene tar i betraktning hvis de blir involvert tidlig i prosessen.

- Ved prosjekt (forhandleren har kjøpt tomt) kan det ofte bli forsinkelser fordi forhandleren vil utnytte tomta maksimalt og dermed må søke om dispensasjon fra reguleringsplaner eller annet lovverk, noe som kommunen kan bruke lang tid på å behandle. Så lenge prosjektet (eller EAT) har vært innom arkitektene, som tegner etter reglene, pleier det ikke å være problemer med å få bygg godkjent. Forsinkelsene oppstår derfor gjerne ved at utbyggeren tøyer grenser (ikke ved EAT).

DIV.

Med mindre tomter ikke er framkommelig, skal alt som bygges være "Livsløpsboliger", med tilgang til alle nødvendige funksjoner på samme plan.

"Et hus blir aldri bedre enn jobben snekkeren som setter det opp gjør"/"Et hus blir aldri bedre enn snekkeren som setter det opp"

Konseptus: "IKEA-pakke" med moduler som kan settes sammen på ulike måter for å få ned kostnadene med å bygge hus. Først og fremst beregnet på prosjekt (boligfelt-/rekkehusutbygging) som forhandleren står for (ikke direkte opp mot kunde).

Eksempel på dårlig boligfelt, fordi folk har fått gjøre som de vil og ikke brydd seg om mellomrom mellom husene, og bygget maksimal størrelse på hus og garasjer: Stokkanhaug (oppe ved Dragvoll) og Sveberg (ved Malvik).

Dilemmaer/problemer

- For kunden er det å bygge et hus den største investeringen de noen gang kommer til å gjøre, forhandleren er opptatt av å spare/tjene penger og vil derfor ikke bruke arkitektene mer enn nødvendig, og for arkitekten er det snakk om noen timers jobb
- Arkitektens filosofi om tomt- og områdetilpasning vs. kataloghus for å få ned prisene. Karin var i utgangspunktet negativ til at de skulle lage en katalog, men kommenterte at den fungerer som reklame og et vindu utad, ikke så mye direkte til bygging. Flere forhandlere som "misbruker" kataloghusene, ved å gjøre tilpasninger som ikke passer utformingen på huset. Setter Nordbohus i dårlig lys ved å "ødelegge" hus (bygge dårlige løsninger).
- Maks utnyttelse av tomte vs. et sted man skal trives i lengden (forhandlerens ønsker vs. arkitektens)
- Informasjon kan gå tapt ved kommunikasjon gjennom forhandler, men sparer tiden til arkitektene, og dermed kostnadene til forhandleren
- Arkitektene er "på lag" med offentlige reguleringer (fordi de gjerne sikrer plass mellom bebyggelse), mens forhandleren stadig er i oposisjon mot offentlige reguleringer og evt. arkitektene, fordi forhandleren er opptatt av mest mulig fortjeneste og maksimal utnyttelse av tomte (ved prosjekt).
- Arkitektene kjemper for at forhandlerne skal bruke dem mer (slik at resultatene blir bedre og Nordbohus dermed får et bedre rykte).
- Det er viktig at arkitektene skriver ned og dokumenterer ting som blir avtalt muntlig, først og fremst for å unngå misforståelser i etterkant, men også som "bevis" på hva forhandleren har etterspurt, og hvem som har "skyld" i at ting har blitt som de har blitt.
- "Arkitektskrekk": kunden er redd for at arkitekten skal tegne sine egne drømmer og ikke kundens. (Kundene må føle at det er de som bestemmer).
- Problem, spesielt for Norge: folk tror de kan tegne hus selv. "Jeg har bodd hele livet, jeg kan bo". Tror de kan bygge hus, selv om de er ufaglærte
- Vanskelig for forhandlerne: Folk kjøper lav pris, ikke hus. Enten pris eller tillitt og kvalitet.
- Folk som har kjøpt seg tomt forstår ikke hva reguleringsplanene innebærer (TU, maks mønehøyde, maks mønehøyde over gjennomsnittlig terreng). Språket i planene er fagmessig og gir ikke mening for ufaglærte. Dette gjør at folk som har kjøpt seg tomt har drømmer og planer som ikke er realiserbare ut i fra reguleringsbestemmelsene. Kundene er naive og stiller med feil forventninger. Dette gjør at de i mange tilfeller får beskjed om at det de har planer som ikke kan bygges. (Ikke en positiv opplevelse å måtte få denne beskjeden fra Nordbohus = dårlig inntrykk, selv om det ikke er Nordbohus sin feil). mange forhandlere som ikke benytter seg av arkitektene for å spare penger.

Intervju med kunde: personen som skriver byggeblogg (12/2-2014, kl. 10.00 - 11.15)

TEMAER

Intro.

- Hvorfor valgte dere å bygge hus i stedet for å kjøpe et brukt?
- Hvordan gikk dere frem for å finne ut hvordan hus dere ville bygge?
- Hva var avgjørende for at dere valgte huset Nexus? (Har du valgt å bestille et av husene fra katalogen? Evt. hvilket? Hvorfor/hvorfor ikke?)

Hvorfor Nordbohus?

- Hvorfor valgte dere Nordbohus som boligleverandør? Hva var alternativet?
- Hadde underleverandørene som Nordbohus samarbeider med noe å si for deres valg av Nordbohus?
- Jeg har forstått det sånn at dere har gjort litt endringer på de opprinnelige tegningene av Nexus fra katalogen, for å tilpasse huset til egne behov og til tomta. Hvem fra Nordbohus hadde dere kontakt med i forbindelse med disse endringene? (selger, forhandler, ingeniør, arkitekt)?
- Har du noen tanker om hvor lenge dere skal bli boende i det nye huset? Har dere planlagt endringer eller mulige endringer på huset for å imøtekomme evt. endrede behov?

Proessen med å bygge hus (ups and downs), fasilitert av kundereise

Ut i fra bloggen din og slik jeg har forstått at en prosess med husbygging pleier å foregå har jeg laget en slags tidslinje over det dere har vært gjennom.

- Kan du fortelle litt om de ulike stegene i prosessen og hvordan du har opplevd dem? Hva har vært gøy, hva har vært kjedelig eller vanskelig. Har dere møtt på overraskelser underveis? Har evt. disse vært kjipe eller morsomme å forholde seg til?
 - Hva er du mest og minst fornøyd med i forhold til Nordbohus?
 - Hva har vært mest utfordrende i løpet av prosessen med å bygge hus?
- (- Er det noen viktige punkter jeg ikke har fått med i denne oversikten, eller har du noen kommentarer til hvordan den er fremstilt? (f.eks at den ikke sier noen om hvor lang tid man har brukt på de ulike punktene, feil rekkefølge e.l.)

- Sjekket dere reguleringsplaner før dere kjøpte tomt/begynte å fantasere om hvordan hus dere skulle bygge? Forstod dere hva disse innebar, eller kom det overraskelser i ettertid med begrensninger?

Råd til andre som skal bygge hus? / Hva ville du gjort annerledes hvis du skulle startet på nytt?

- Nå som du har vært gjennom store deler av byggeprosessen én gang, er det noe du ville ha gjort annerledes hvis du skulle ha startet på nytt?

- Hvis du skulle gitt råd til andre som skal bygge seg hus, hva hadde rådene vært?

Oppsummering av intervju med kunde

“Jeg drev akkurat og gikk gjennom permen, har glemt litt hva som er bestemt for noen måneder siden. Lurer på om vi skulle ha valgt en annen trapp og om vi har valgt riktig takstein?”

Intro og hvorfor Nordbohus

Hadde kjøpt og bodde i et hus de ikke fant seg til rette i, spesielt med to små barn. Dårlige løsninger innvendig. Valgte å selge og bo hos svigers til de fant noe de likte. Fant ut at de skulle bygge seg hus istedenfor, da de fant en tomt og et nabolag de likte, der det ville være andre familier med barn på samme alder som deres døtre. Det var likevel en god erfaring å ha bodd i et hus før de skulle bygge eget, fordi det gjorde dem mer bevisste på hvilke løsninger som fungerer godt og mindre godt.

Bladde i ulike kataloger for å finne hus, og falt fort for Nexus. Opprinnelig hadde de sett for seg Innherredbygg som leverandør/utførende part, men stod etterhvert mellom Innherredbygg, Kjølen og Nydal (Skogn) og Nordbohus. Hadde gode referanser på alle tre, og valgte Nordbohus pga. huset de tilbød, Nexus.

Valgte Nexushuset fordi de likte fasaden, lyset gjennom de store vinduene, at det var litt halvfunky (ikke helt tradisjonelt) og gode innvendige løsninger.

Underleverandøren til Nordbohus hadde ingenting å si for valget. (Nordbohus kan godt bruke andre leverandører hvis kunden ønsker det).

Hadde kontakt med Tor Arne om endringene på de opprinnelige Nexustegningene, så sendte ham dem videre til “tegnkontoret i Trondheim”.

Har tenkt til å bo i det nye huset lenge. Snakker om “når veitan bli eldre og vi blir eldre”. Greit å ha soverom, kjøkken, bad og stue på samme plan når man blir gammel, eller hvis det skulle skje noe.

Prosessen/kundereisen

Likte tomta, at det var et nytt felt med andre barnefamilier, virker som hyggelige naboer. Men ang. tomta hadde de mistanke om at noe informasjon var utelatt av selger. Fikk aldri reguleringsplanene fra mekler. Hadde fått nyss om at det gikk rørledninger i dalen gjennom tomta. Kontaktet derfor teknisk etat i kommunen, og fikk bekreftet mistankene. Fikk gjort avtale med selger om at ledningene skulle flyttes på hans bekostning. Hadde ikke satt seg nøye inn i reguleringsplanene for tomta.

Styr ang. finansiering i banken, som har vært det mest utfordrende gjennom hele byggeprosessen. Det var veldig stressende å ha alt klart for graving, men ikke finanseringen på plass. De burde ha vært tidligere ute med å ta kontakt med banken. Nordbohus går ut med at de har Husbankfinansiering, og burde da kanskje ha satt seg

bedre inn i hvilke regler man må følge for å få Husbankfinansiering, og gitt mer info til kunden om Husbankfinansiering og hvordan man skal forholde seg til dette (søke innen gitte frister o.l). Opplevde det som urettferdig hvordan Husbanken fordeler sine midler. Da de søkte var baken tom for penger for det året (måtte ha søkt før mai, eller noe sånt). Dessuten synes de at de som unge og relativt nyetablerte kunne hatt høyerer prioritet på å få gunstige lån enn dem som har vært inne på boligmarkedet lenge og har mye penger. Måtte søke om byggelån i sin vanlige bank. Da ville banken ha et detaljert budsjett over alle kostnadene i byggeprosessen. Måtte derfor i hui og hast få inn tilbud fra leverandører (måtte ta raske beslutninger). Banken var likevel vanskelig å ha med å gjøre da budsjettet ikke gikk akkurat opp. Opplevde at de hadde vært lojale til en bank i veldig mange år, men ble motarbeidet. Fikk ikke noe igjen for å ha vært trofaste. Budsjettet ble sendt til sentralkontoret, og siden tallene ikke stemte helt fikk de avslag, ikke noe slingsringsmonn å gå på. Byttet derfor bank fra Sparebank 1 til Åsen Sparebank, som var mye enklere å ha med å gjøre, og gjorde vurderinger i hvert enkelt tilfelle. Banken så at de hadde kontroll, og innvilget derfor byggelån. Jorid kan bare kontakte banken når hun skal betale regninger, så overfører de penger til henne. (Den gamle banken ville at hun skulle komme innom med alle fakturaene og at de skulle betale regningene, noe som var mye mer tungvint, og lite tillitsbasert). Selv om de i utgangspunktet følte at å bygge et hus var et prosjekt de mestret, fikk den gamle banken dem til å betvile seg selv om det var et prosjekt de ville klare.

“Det var et nederlag og en psykisk knekk, som gikk utover alt: jobb, familie, søvn..”. Jorid hadde vondt i magen og hodet i den perioden. Råder ander til å høre med flere banker. (Nordbohus var ikke med på prosessen med å avtale byggelån i bank).

Prosjekteringsmøtet/trekantmøtet gikk ganske fort i forhold til for mange andre. Hadde tydelige formeninger om hvordan stil de ville ha. Rent og enkelt. Hadde kikket gjennom papirene kvelden før, og tok resten av avgjørelsene der og da. Det som var litt overraskende var alle tilleggene som kom ved å gjøre andre valg enn det som var standarden. F.eks 13000 kr ekstra for tre opphengsdoer.

“Jeg drev akkurat og gikk gjennom permen, har glemt litt hva som er bestemt for noen måneder siden. Lurer på om vi skulle ha valgt en annen trapp og om vi har valgt riktig takstein?”

Egeninnsatsen på grunnmur var mer omfattende enn de hadde forventet seg, ikke vanskeligere, men tok lengre tid. Hadde likevel valgt å gjøre det igjen.

Utsatt byggestart fra oktober - januar: veldig kjedelig beskjed. Tok det likevel pent og tenkte at de ikke har noe igjen for å være kranglete, men får igjen for å være fleksible senere. Fikk en liten kompensasjon for forsinkelsene, Nordbohus dekket ekstrakostnader med vinduene. Har ikke avtalt noen sluttdato i kontrakten, men tar det som det kommer. (Tror kommunikasjonen var bra mellom kunde og Nordbohus, der begge var villige til å gi og ta).

Om selve byggeprosessen:

“Jo mer informasjon, jo bedre! Skulle gjerne fått et bilde hver dag, selv om det bare er forandringer i detaljer”. “Håndtverkerne der oppe er ikke så snakkesalige, men de er nøye og flinke, så vi stoler på dem”. “Skulle gjerne tatt meg fri fra jobben et år for å bygge hus

og følge med på prosessen”.

Synes det er viktig at de får med seg prosessen og forstår arbeidet som er gjort, slik at de kjenner huset sitt (?).

Mest og minst fornøyde med i forhold til Nordbohus

Generelt fornøyde. Lite å klage på. Har hatt en god dialog med Nordbohus, og Tor Arne har vært veldig flink til å svare på mail. Har svart i tide og utide, ettermiddag som helg.

Positivt at bygglederen har vært med på å veilede egenarbeidet. Bra at ikke tillegg har vært overpriset, men helt reale. I budsjettet som Tor Arne satt opp var det en del ting som var litt underpriset. De ble overrasket over alle tilleggene som kom etterhvert.

“Man må fort gange listepriene med 2 til 2,5!”

Kjipt med utsettelse av byggestart, men ikke noe problem. De gjorde feil i bestilling av materialer til verandaen, men det er strengt tatt ikke noe problem, da dette muligens gjør det enklere for oss, ettersom vi slipper å skaffe disse materialene selv.

“Gålvdeal”: Treig til å svare: “Hate sånn der”, og glemte å sende vareprøver. Valgte derfor en annen leverandør av gulv.

Gjort annerledes hvis de skulle startet på nytt

- Vært mer frampå med Husbanken.
- Ha alt klart hos banken før gravinga starter, for å ha ro i kropp og sjel.
- Bra å ha erfaring med å bo i hus før man skal planlegge å bygge sitt eget.

Råd til andre

- Tenk nøye gjennom hvordan fremtiden vil bli, at ungene blir eldre og at man blir eldre selv.
- Detaljene man velger skal man senere gå og se på hver eneste dag, så tenk nøye gjennom dem.
- Vurdér egeninnsats, da man kan spare en del penger på dette.
- Bank: vær nøye.
- Ha alt klart med tomte: ta et ekstra møte med kommunen uansett hva selger sier.
- “Det er greit å betale litt ekstra for en seriøs aktør, fordi det gir en ekstra trygghet”.
- Hold kontroll på papirer og budsjett/økonomi. Pengene flyr fort. Kontroller regninger, at fakturaene stemmer, at kredittnotene kommer.. Fort at det blir noe feil og at man taper en del penger.
- Spar litt her og litt der. Det kan totalt bli en del.
- Hvis mulig, få gode priser pga. byggeblogg eller liknende.
- “Man får ikke noe værre svar enn nei”.
- Sett opp detaljert budsjett og oppdatér det kontinuerlig. “Man mister forferdelig fort oversikten”. Husk også på småfakturaene, som tilsammen kan utgjøre en del.

Intervju med Forhandler 1: alle de ansatte (12/2-2014, kl. 11.30 - 14.30)

TEMAER

INTRO - Rolle og ansvarsoppgaver (personlig og som forhandler)

- Hva er dine arbeidsoppgaver? Hvordan er en typisk arbeidsdag for deg? Hvilken bakgrunn (utdannelse) har du?
- Hvem er det som er ansatt hos dere og hvem er det dere leier inn for å gjøre arbeid for dere? (kun administrative stillinger eller også håndverkere?)
- Hvordan typer jobber gjør dere mest av? Prosjekter, EAT eller annet? Gjør de f.eks også oppussing, tilbygg o.l?
- Går det greit rundt økonomisk, eller er det vanskelig å få tak i kunder eller er det så dyrt å bygge at det blir liten fortjeneste?

Forhold til kundene

- Hvordan får dere kunder? Gjennom reklamemateriell for Nordbohus eller ved at tidligere kunder anbefaler dere videre til andre? Har dere noen "stamkunder", som bruker dere igjen og igjen?
- Vet kundene hva de vil ha når de kontakter dere? Har de realistiske ønsker med tanke på reguleringsbestemmelser? Har de forstått hva disse innebærer?
- Hvorfor velger kunder som ikke vil ha hus fra katalogen å få dere til å bygge hus for dem?
- De som velger å bygge hus fra katalog, hvorfor velger de å bygge hus istedenfor å kjøpe et som eksisterer allerede?
- Hvordan vil du beskrive en ideell kunde?
- Hvordan vil du beskrive en vanskelig kunde?
- Hva er mest utfordrende med tanke på kundeforhold?

Forhold til Nordbohus sentralt (kjedekontoret)

- Føler du at kjedekontoret i Trondheim er en samarbeidspartner, at de jobber for dere eller at dere jobber for dem?
- Hvilke tjenester ved kjedekontoret benytter du/dere? (marked, arkitekter, ingeniører, evt. annet?) Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hva er deres erfaringer med bruk av arkitektene? (Blir det et bedre resultat? Mer fornøyde kunder? Mer effektiv prosess? Dårlige på å ta hensyn til hva kunden egentlig ønsker, tenker mer på tomt, nabolag, helhet, detaljer..? Flinke til å overholde tidsfrister?)
- Hvem fra Nordbohus har vært involvert i prosessen med å gjøre endringer på huset (Nexus) til Jorid og familien? (du, ingeniører, håndverkere, arkitekter)
- Er det noen typer dokumenter som sendes mye fram og tilbake mellom dere og kjedekontoret (hustegninger, reklamemateriell e.l.)? Hender det at det oppstår

forsinkelser, eller at kjedekontoret ikke leverer tjenestene dere har bestilt til avtalt tid? I hvilke situasjoner er dette?

Konkurrenter

- Hvem er de største konkurrentene til Nordbohus Byggservice Verdal?
- Hvorfor velger kundene dere fremfor konkurrentene?
- Hvorfor velger noen konkurrentene i stedet for dere?

Proessen, fasilitert av kundereise

Ut i fra det jeg har lest i kataloger og på nettet om prosessen rundt EAT og Prosjekt, har jeg laget en tidslinje/kundereise over forløpet i de to ulike situasjonene, som jeg tenkt vi kunne snakke litt om. Det er fint om du sier ifra om det er noe jeg har misforstått eller ikke har tatt med!

Vi kan jo starte med å gå gjennom EAT og sjekke om jeg har forstått prosessen rett, så har jeg noen spørsmål som vi kan snakke om etterpå.

EAT

- Pleier privatpersonene som har kjøpt seg egen tomt å ha satt seg inn i og forstått reguleringsbestemmelsene?
- Vet kundene hva de vil ha når de kontakter dere? Har de realistiske ønsker med tanke på reguleringsbestemmelsene?
- Vil flest kunder ha hus fra katalog eller tegnet fra scratch?
- Er kunden opptatt av hvilke underleverandører dere har og hvilke valgmuligheter dette innebærer?
- Er det noen spesielle råd dere pleier å gi kundene tidlig i prosessen? Har dere erfaring med at kundene gjøre dumme/lite hensiktsmessige valg?
- Pleier dere å gå mange runder med nye husegninger før kunden blir fornøyd?
- På prosjekterings- /trekantmøtet, når dere går gjennom bygget i detalj med kunden, pleier kundene å på forhånd ha bestemt seg for hva de vil ha, eller tas avgjørelsene under møtet?
- Hvilke erfaringer har dere med at kunden skal bidra med egeninnsats? Er dette positivt eller negativt for resultatet? (Bidrar de fordi de vil og kan, eller fordi de ikke har nok penger til å sette bort hele jobben?)
- Hvor mye kontakt har dere med kunden underveis i selve byggeprosessen? Er kunden opptatt av å se fremgangen eller kontrollere arbeidet som blir gjort?
- Hvis det er forsinkelser i prosessen, hvor pleier de å oppstå? Hvor er flaskehalsene?
- Hvor i prosessen er det dere mister flest kunder? Hvor mange kataloger sender dere ut i forhold til hvor mange førstegangsmøter dere får gjennomført? Hvor mange førstegangsmøter har dere i forhold til hvor mange kontrakter som blir skrevet?
- Hva får dere mest ros for av kundene i gruppa EAT?
- Hva får dere mest klager på (på kort og lang sikt)?

Prosjekt

- Hva undersøker dere før dere kjøper tomt for å sette i gang et prosjekt? Hvilken informasjon henter dere inn for å vurdere potensialet/lønnsomheten til prosjektet?
- Pleier deres ønsker som utbyggere å være i tråd med reguleringsbestemmelsene? Ser dere på offentlige reguleringer som et hinder eller noe som sikrer deres interesser?

Hvordan/hvorfor?

- Pleier dere å bygge hus fra katalog eller involverer dere arkitekter når dere skal bygge nye boligfelt/leiligheter?

- Hva skal til for at dere anser et prosjekt som vellykket?

- Har dere noen formeninger om hva som skal til/kriterier som må være oppfylt for at prosjektene deres blir vellykkede? At dere enkelt får solgt alle enhetene og kundene er fornøyde?

- Hvordan får dere tak i kunder til prosjektene deres?

- Sikter dere mot spesielle målgrupper eller prøver dere å lage annonser som skal tiltrekke alle aldersgrupper?

- Er det noen typiske forskjeller på kunder som er interessert i å kjøpe seg inn i prosjekt i forhold til dem som kjøper tomt selv og vil bygge seg enebolig?

- Hvor lang tid tar det fra dere legger ut boliger i prosjektet for salg til dere begynner å bygge? (er da alle enhetene solgt?)

- Har det hendt at dere har måttet trekke tilbake prosjekter? Hvorfor skjedde dette? (ikke kunder, ikke fritak fra reguleringsplaner som gjorde det ulønnsomt...)

- Hvis det er forsinkelser i prosessen, hvor pleier de å oppstå? Hvor er flaskehalsene? Hvorfor oppstår disse?

- Hvor i prosessen er det dere mister flest kunder?

- Hva får dere mest ros for av dem som har kjøpt seg inn i prosjektet?

- Hva får dere mest klager på (på kort og lang sikt) av dem som har kjøpt seg inn i prosjektet?

Noe som kan hjelpe forhandlerne med å være raske til å sende inn bestillinger til kjedekontoret, slik at de enklere kan planlegge arbeidet og holde tidsfrister? Sikre at forhandlerne sender inn alle nødvendige papirer med én gang, slik at det ikke blir unødvendige forsinkelser i prosessen.

Oppsummering av intervju

Ansatte hos forhandleren: Administrasjon (daglig leder + saksbehandler), selger(e), byggleder, arbeidsformann + 10 tømrere og 2 lærlinger. Andre yrkesfag enn snekkere leier de inn underveis til hvert enkelt prosjekt.

Daglig leder er bevisst på at kjedekontoret jobber for alle forhandlerne, "men vi må minne dem på det av og til". Fikk inntrykk av at de benytter kjedekontoret mest til å utarbeide

byggetegninger (evt. også søknadstegninger), ikke så mye arkitektene der. "Arkitekt, det kan jo hvem som helst kalle seg. Det er ingen beskyttet tittel. Tor Arne fungerer som arkitekt hos oss." (Fritt etter husken fra det Bjørn sa).

"Katalogen er litt skummel, for den gjør at folk tror vi leverer ferdighus". Ønsker at katalogen skal fungere som inspirasjon, ikke at kundene skal tro at de kun leverer husene som er beskrevet i katalogen. Daglig leder mente at de solgte 33% kataloghus (på landsbasis?).

Grunnen til at kunder velger Nordbohus: godt rykte, konkurransedyktige på pris og mulighet for egenarbeid (noe mange andre ikke er interessert i å legge tilrette for). De har stort sett god erfaring med at kunden bidrar med egenarbeid, og veileder dem litt i dette. Fikk inntrykk av at det ikke er så nøye for forhandleren hvordan egenarbeidet er utført, for de passer på at det ikke er de som står ansvarlige for denne biten. Passer også på å ikke stå ansvarlig når kunden velger noe annet enn det som tilbys gjennom Nordbohus, som f.eks kjøkken og montering av dette. Har opplevd én gang at det var noen som ikke ville godkjenne egenarbeidet kunden hadde gjort (men husker ikke hva som ble utfallet av dette). Kunden er også fornøyd med at de slipper å ta seg av byggesøknaden. Underleverandører er ingen begrensning hverken for kunden eller Nordbohus Byggservice, for hvis kundene vil ha noe annet enn det som er standarden skal de få det.

Stadig flere som ønsker totalleveranse, og ikke vil bidra med egeninnsats. Av dem som bidrar med egeninnsats er det stort sett foreldrene (fedrene) som vet hvordan ting skal gjøres, ikke 20-30-åringen.

Teori om at kundens tillitt til selgeren øker når han kan faget, og dermed kan svare direkte på spørsmål.

Rammesøknad: endring på eiendom for å gjøre klart til bygging (skille ut deler av tomte e.l.). Dette er vanligvis ikke Nordbohus involvert i.

Det er tøffere i bransjen enn for fem år siden, pga. flere små aktører som tar deler av markedet. De ansatte mener at det går bra med nordbohus Byggservice Verdal pga. en nøkternhet som lønner seg i lengden. Tankegang om at de ikke skal sløse eller ta sjanser.

Gjør aller mest EAT, og litt prosjekt (som de kan jobbe med når de ikke har fullt opp med EAT), og prøver å holde seg unna oppussing. Mener at bedriften ikke er organisert for å ta på seg mindre oppdrag som skifting av vinduer o.l.). "Organisasjonen er ikke bygd opp for å gjøre småjobber".

Mener at mange reguleringsplaner er utdaterte (30 år gamle), og ikke tar høyde for dagens byggkrav. Søker derfor ofte om dispensasjoner for egne prosjekter (i et tilfelle mistet de kunde til konkurrenten som bygget på nabotomta, fordi det tok så lang tid å søke om disp.). (I følge arkitekten er reguleringsplanene stort sett gode retningslinjer å forholde seg til, og mener at forhandlerne søker disp for å tjene mest mulig penger ved å bygge flest mulig enheter).

De færreste kundene som har kjøpt seg tomt har satt seg inn i reguleringsbestemmelsene og forstått dem. De har heller ikke forstått hvor mye det koster å bygge hus. "De vil ha et slott", men dette begrenses ofte av reguleringsplaner og økonomi. Grunn- og betongarbeid koster mer enn kunden har forventet. Det blir også fort dyrt med vannbåren varme eller varmekabler. En del har hørt om SmartHus (kan regulere det elektriske med mobilen) og vil ha dette, men har ikke tenkt over at det koster en del ekstra.

Kundene forventer svar fort, både ettermiddag og helg.

Kan gå mange runder med hustegninger før kunden blir fornøyd, alt fra Revisjon A-B til Revisjon A-J (ti runder).

Etter trekantmøtet opplever de at kundene har mindre ønsker om endringer når kundene er eldre eller har tenkt gjennom valgene på forhånd.

Byggleder (som har tatt over kundekontakten etter at byggingen er i gang) prøver å ha byggemøte med kunden 1 gang i måneden for å oppdatere kunden. (Kunden (hvertfall Jorid) ønsker mest mulig kontakt. Mange kommer ofte innom for å sjekke hvor langt de har kommet. Er ikke så nøye om de arbeider effektivt, ettersom de betaler en fast pris og ikke timepris. Bare viktig at de er nøye og flinke).

Opplever det som lurt/viktig at de har et godt forhold til kommunen, slik at kommunen er "tålmodige" med søknadene. Synes at kommunikasjonen med kommunen er god/effektiv, ved at de ringer eller sender mail i stedet for å returnere alle papirer i posten dersom ikke alt er i orden. Sparer tid både for kommunen og Nordbohus. "De er jo veilederne våres" (skattepengene går jo til å betale dem for å ordne slike saker).

Naboer kan forsinke søknadsprosessen, spesielt hvis man ikke forholder seg til reguleringsbestemmelsene.

De lager egne skjemaer på huset, men bruker papirer fra iNordbohus.no til kvalitetssikring.

Meg: Blir det aldri nok boliger/hus? Dem (daglig leder?): Ikke eneboliger. Men det begynner å bli nok leiligheter. Her i området vil hvertfall folk helst bo i eneboliger. Kristin(saksbehandler): Det har kanskje noe med friheten å gjøre, det at man ikke har noen tett innpå seg på noen sider.

Ris og ros

Ris:

- hvis ting tar lang tid
- hvis man har glemt av endringer fordi de bare er avtalt muntlig, ikke skriftlig
- hvis kunden ikke får svar fort (i løpet av noen timer eller i hvertfall i løpet av samme dag)

Ros:

- hvis ting blir som de har trodd

Ideell kunde

- har tomte klar
- avklart mye på forhånd
- lite korrespondanse
- ikke kravstore
- fornøyde
- har sett for seg hustype/stilart - vet hvordan de vil ha det (kan man gi dem oppgave i forkant av møtet?)
- har satt opp krav/ønsker til det innvendige.. ant. soverom, bad o.l.
(blir så med på befaring på tomt for å finne passende hustyper ut i fra tomte, vær- og vindforhold (noe kunden ikke pleier å tenke på))

Vanskelig kunde

- usikre og har vansker for å ta beslutninger
- har ikke tomte klar (eller har ikke noe hastverk for å bygge på den)

Råd de gir til kunden tidlig i prosessen

- Tenke over hvor mye penger de vil bruke.
- Lage kostnadsoverslag for å få et reelt bilde av utgiftene (pleier å gjøre sammen med kunden)
- Få råd fra banken (om hva da?)

Intervju med Forhandler 2: selger (20/2-14, kl. 13.00-15.00)

TEMAER

INTRO

- Hva er din jobb? Hvordan bakgrunn har du? (erfaring, utdanning e.l.)
- Hvordan typer jobber gjør dere mest av? Prosjekter, EAT eller annet? Gjør dere f.eks også oppussing, tilbygg o.l?
- Dere heter "xxxx", men også Nordbohus, hva er sammenhengen mellom disse navnene? Må dere ofte forklare sammenhengen mellom de to navnene, eller hender det kunden blir forvirret?

Konkurrenter

- Hvem er de største konkurrentene deres?
- Hvorfor velger kundene dere fremfor konkurrentene?
- Hvorfor velger noen konkurrentene i stedet for dere?

Forhold til kundene

- Hvordan får dere tak i kunder? Gjennom reklamemateriell for Nordbohus eller ved at tidligere kunder anbefaler dere videre til andre?
- Vet kundene hva de vil ha når de kontakter dere? Har de realistiske ønsker med tanke på reguleringsbestemmelser? Har de forstått hva disse innebærer?
- Hvorfor velger kunder som ikke vil ha hus fra katalogen å få dere til å bygge hus for dem?
- De som velger å bygge hus fra katalog, hvorfor velger de å bygge hus istedenfor å kjøpe et som eksisterer allerede?
- Hvordan vil du beskrive en ideell kunde?
- Hvordan vil du beskrive en vanskelig kunde?
- Hva er mest utfordrende med tanke på kundeforhold?

Forhold til Nordbohus sentralt (kjedekontoret)

- Er dere ofte på iNordbohus.no? Hva bruker dere intranettet til? Lager dere egne maler/dokumenter, eller har kjedekontoret utarbeidet maler/dokumenter som er tilgjengelige?
- Hvilke tjenester ved kjedekontoret benytter du/dere? (marked, arkitekter, ingeniører, evt. annet?) Hvorfor/hvorfor ikke?
- Er det noe informasjon eller noen tjenester dere savner ved kjedekontoret, eller dere kunne hatt glede av om de tilbød?
- Hva er deres erfaringer med bruk av arkitektene? (Blir det et bedre resultat? Mer fornøyde kunder? Mer effektiv prosess? Dårlige til å ta hensyn til hva kunden egentlig ønsker, tenker mer på tomt, nabolag, helhet, detaljer..? Flinke til å overholde tidsfrister?)

- Er det noen typer dokumenter som sendes mye fram og tilbake mellom dere og kjedekontoret (hustegninger, reklamemateriell e.l.)? Hender det at det oppstår forsinkelser, eller at kjedekontoret ikke leverer tjenestene dere har bestilt til avtalt tid? I hvilke situasjoner er dette?

- Hva ser dere på som de positive og negative sidene ved å ha huskatalog?

Proessen ved bygging av EAT

- På nettsidene til Nordbohus står det at dere har hus som er godkjent for Husbanklån. Er det mange kunder som benytter seg av dette? Er dere involvert i kontakten som kunden har med banken, eller er dette noe de tar seg av helt på egenhånd? Veileder dere kunden på finansiering?

- Er det noen spesielle råd dere pleier å gi kundene tidlig i prosessen? Har dere erfaring med at kundene gjøre dumme/lite hensiktsmessige valg?

- Pleier dere å gå mange runder med nye hustegninger før kunden blir fornøyd? Har du noen oppfatning om hva som skal til for at kunden fortære blir fornøyd med hustegningene?

- På prosjekterings- /trekantmøtet, når dere går gjennom bygget i detalj med kunden, pleier kundene å på forhånd ha bestemt seg for hva de vil ha, eller tas avgjørelsene under møtet? Vet kunden hva de ulike valgene koster, eller om valgene vil føre til tillegg i den oppgitte prisen? Hender det at kundene ombestemmer seg i ettertid på valgene som ble gjort på trekant-/prosjekteringsmøtet?

- Pleier kundene å ha orden i papirene og ha kontroll på budsjettet? eller hender det at dere må gjøre endringer fordi kunden har innsett at valgte løsninger blir for dyre?

- Hvilke erfaringer har dere med at kunden skal bidra med egeninnsats? Er dette positivt eller negativt for resultatet? (Bidrar de fordi de vil og kan, eller fordi de ikke har nok penger til å sette bort hele jobben?)

- Hvor mye kontakt har dere med kunden underveis i selve byggeprosessen? Er kunden opptatt av å se fremgangen eller kontrollere arbeidet som blir gjort?

- Hvis det er forsinkelser i prosessen, hvor pleier de å oppstå? Hvor er flaskehalsene?

- Hva får dere mest ros for av kundene i gruppa EAT?

- Hva får dere mest klager på (på kort og lang sikt)?

Proessen ved utvikling av Prosjekt

- Hvordan får dere finansiert Prosjektene? Oppsparte midler eller lån i banken? (Husbanken?)

- Pleier deres ønsker som utbyggere å være i tråd med reguleringsbestemmelsene? Ser dere på offentlige reguleringer som et hinder eller noe som sikrer deres interesser? Hvordan/hvorfor?

- Pleier dere å bygge hus fra katalog, tegne selv eller involvere arkitekter når dere skal bygge nye boligfelt/leiligheter?

- Hva skal til for at dere anser et prosjekt som vellykket?
- Har dere noen formeninger om hva som skal til/kriterier som må være oppfylt for at prosjektene deres blir vellykkede? At dere enkelt får solgt alle enhetene og kundene er fornøyde?
- Hvordan får dere tak i kunder til prosjektene deres?
- Sikter dere mot spesielle målgrupper eller prøver dere å lage annonser som skal tiltrekke alle aldersgrupper?
- Er det noen typiske forskjeller på kunder som er interessert i å kjøpe seg inn i prosjekt i forhold til dem som kjøper tomt selv og vil bygge seg enebolig?
- Hvor lang tid tar det fra dere legger ut boliger i prosjektet for salg til dere begynner å bygge? (er da alle enhetene solgt?)
- Har det hendt at dere har måttet trekke tilbake prosjekter? Hvorfor skjedde dette? (ikke kunder, ikke fritak fra reguleringsplaner som gjorde det ulønnsomt...)
- Hvis det er forsinkelser i prosessen, hvor pleier de å oppstå? Hvor er flaskehalsene? Hvorfor oppstår disse?
- Hva får dere mest ros for av dem som har kjøpt seg inn i prosjektet?
- Hva får dere mest klager på (på kort og lang sikt) av dem som har kjøpt seg inn i prosjektet?

Oppsummering av intervju

INTRO

Jobber som boligrådgiver. Bakgrunn innenfor interiør og forming i ulike materialer: tekstil, tre, metall(?), keramikk.. Jobbet i Nordbohus i mange år og sett utvikling, nærmer seg 60 år selv.

- Forhandler 1 mente at det var viktig at selgeren hadde en teknisk bakgrunn/forståelse, slik at han kan svare direkte på spm. om muligheter og bæring/konstruksjon. Selgeren mente at hun hadde mye igjen for å ha en mer "formgivende" bakgrunn, og dermed kan ta hensyn til de mer "myke verdiene". Hun kommenterte at det stort sett er dama som bestemmer, og da er det bra å fokusere på felt som hun forstår og bryr seg om. "Kundene bryr deg ikke om det er 2'4" i veggene, de stoler på at vi bygger et sikkert hus."

Personlig jobbet hun mest med EAT, visste ikke noe om forholdstallene med tanke på Prosjekt. Med mindre de har lite å gjøre gjør de ikke små oppdrag som oppussing o.l. (må da også ta på seg ansvar for større deler av huset er i orden, utover det arbeidet som er gjort).

Navnet har de hatt i 40 år, og vil derfor beholde videre. Tenker at mange kjenner dem som dette, men kundene sier at de skal "til Nordbohus", ikke til "forhandlernavn". Hender at noen lurar på sammenhengene, men det er ganske sjeldent.

KONKURRENTER

Største konkurrenter: vet ikke helt, men kanskje Selbuhus (men disse har bare saltak) og Mesterhus. Folk vil ikke ha saltak om dagen, men moderne funkisbygg.

Kundene velger Nordbohus pga. at de har et godt rykte, gode nettsider og god katalog. Velger konkurrenter pga. lavere pris.

FORHOLD TIL KUNDENE

Trenger ikke jobbe for å få tak i kunder om dagen, for det er nok av kunder som henvender seg til dem. Mener at de har et godt rykte og har ord på seg for å ha spennende hus.

Kunden er bevisst og vet ofte hva de vil ha når de henvender seg. De har stort sett også satt seg inn i reguleringer. De er opplyste pga internett og har ofte mye penger (budsjett på 8 mill), noe som gjør at de er krevende kunder. De vil ha spesielle hus (funkis?), god service og "svar i morgen" (raskt svar).

Kunder som ikke vil ha hus fra katalogen gjøre det pga. godt rykte., men det er de færreste som ikke tar utgangspunkt i katalogen, fordi hun prøver å styre dem inn på det sporet, fordi det blir mye mindre jobb (?).

Selv om man kjøper hus fra katalogen kan man gjøre mye for å få det til å bli "sitt eget". Endringer for å gjøre huset personlig. De alle fleste gjør endringer på kataloghusene, enten pga. behov (personlige eller tomte) eller for å gjøre endringer for endringens skyld. Det blir derfor ikke det samme som å kjøpe et brukt hus.

Selgeren har mange "rike" kunder (budsjett på 7-8-mill), der man ikke trenger å tenke på kostnadene ved å velge ulike løsninger. Hun synes likevel det hadde vært spennende å jobbe mer i bredden av kundesegment, og dem som har mer behov for "fra grus til hus" (dem har har strammere budsjett).

Ideell kunde:

- Bevisst, ærlig, at man kan ha gjensidig respekt i forhold til fagene, åpenhet og at de har forventninger
- Selgeren liker at det er et puslespill som skal på plass
- kunden må ha samvittighet, som innebærer at de svarer på tilbud, uansett om de er interessert eller ikke. De med mye penger pleier å være dårligere på dette enn dem med normal lommebok. Kunden forventer god service og raskt svar

Vanskelig kunde:

- later som de har forstått, selv om de egentlig ikke har det (må stille kontrollspørsmål for å sjekke)
- Arroganse: gidder ikke å svare på tilbud, noe som oftere gjelder dem med mye penger og høy utdannelse

Utfordrende med tanke på kundeforhold:

- Utfordrende å treffe lommeboka. Å gjøre behovsanalyse er greit, men å tilpasse akkurat til hva kunden har råd til er litt vanskeligere.
- tålmodighetsprøve når "alt er klart" og saken er godkjent, men så vil kunden ha endringer
- vanskelig å forklare kunden og få aksept for krav som gjør at ting tar tid og koster mye

penger, som geoteknisk, universell utforming eller radonregler (radonsikring til 60 000 i områder der det ikke er radon. Dette jobber trehusbyggernes landsforening med å gjøre endringer på)

FORHOLD TIL NORDBOHUS SENTRALT

Bruker iNordbohus.no en del. Bestiller tegninger o.l. Bruker en del maler som ligger der, men har også utarbeidet noen egne, som oppsett til budsjett som skal sendes inn til banken. Liker å gjøre ting på sin måte, og mener det er mange veier til målet (og at man må finne den som passer for seg).

Kunne hatt glede av en som var råskarp på regler, som man kunne spørre og få raskt svar fra, som hadde gjort det enklere å forholde seg til regler, og være trygg på at man gjorde ting riktig.

Bruker kjedekontoret til arkitekttjenester, tegnere, ingeniører. Ikke så mye markedsføring om dagen, siden kundene kommer av seg selv, men hender de lager prospekt eller liknende for å selge prosjekter.

Stort sett god erfaring med bruk av arkitekter, men det hender at tegningene må sendes noen ganger fram og tilbake på grunn av misforståelser, men det kan like gjerne skyldes at Hildunn har glemt å oppgi informasjon. Bruker arkitektene som en avlastning fordi hun ikke har tid til å tegne alt selv. Men det er ofte lang ventetid på å få levert tegninger fra arkitektene (kan fort ta flere måneder, noe som fører til at kunden blir veldig utålmodig). (Dette er vel før kontrakten blir signert, så da er det fortere gjort å miste kunder!?)

Huskatalogen:

Liker den, føler at den "har landet" (etter at de tidligerer hadde en huskatalog som var vanskelig å forstå at var en huskatalog). Positivt at det er mange forskjellige hustyper i den, liker de ulike kategoriene. Synes den er oversiktlig, at husene er greit presentert og at den er informativ. Savner at den gjerne skulle vært mer "forførende" (noe hun synes kom bedre fram med håndtegnede skisser en bilder laget på data). Hender at det er folk som spør om de kan gjøre endringer på ting, at de altså ikke har forstått at Nordbohus ikke selger ferdighus. Folk er stort sett på nettet, så det er ikke nødvendigvis alle som bestiller huskataloger.

PROSESSEN VED BYGGING AV EAT

Anbefaler kunden å søke Husbanklån. Nå er det ikke bare dem som er litt vanskeligstilt som kan få Husbanklån, men alle som bygger (noe hun synes var litt urettferdig/unødvendig). Hun mente også at det var feil at Husbanken stiller høyere krav enn tek 10. Hennes rolle i tilknytning til finansiering og bank var å fylle ut skjema som kunden bruker videre i forhandlinger med banken, der hun klart og tydelig prøver å fortelle hva kostnadene er (har laget seg et excel-dokument som hun bruker som mal). Ellers holder hun seg unna råd om finansiering, ettersom hun ikke føler at dette er noe hun kan ordentlig.

Råd tidlig i prosessen:

Tomta må være på plass for at man kan gi et pristilbud, fordi det er så mye som er avhengig av tomteforholdene.

Skjønner at kunden vil hente inn tilbud fra flere ulike firma, men anbefaler dem å holde seg til to, fordi de ikke klarer å sile all informasjonen.

Sette økonomiske rammer.

Bestemme seg for hustype.

Gir ellers råd ut i fra hvem hun har med å gjøre, som hun finner ut gjennom behovsanalysen.

Behovsanalyse:

- Kartlegger ved å spørre ut om familiemedlemmer, hobbyer, dyr, om de spiller noen musikkinstrumenter, om de har allergier o.l.
- spør om hva som er drømmen, hvis de ikke skal tenke på de økonomiske rammene
- prøver å finne kundens behov gjennom de ulike fasene i livet (når barna blir ungdommer kan man f.eks sette opp en vegg her..), fram til man blir gammel. De aller fleste kundene har et langt perspektiv på det å bo i huset de bygger.
- Kartlegger hvordan kundenes behov kan uttrykkes gjennom en helhet og gjennom detaljer (som er viktige for helheten).

Planløsning og eksteriør er avgjørende for at kunden bestemmer seg for hvordan hus de vil ha.

Dersom reguleringsplanene for en tomt er gamle og kunden har ønsker som begrenses av disse, drar hun på en forhåndskonferanse med saksbehandler, for å undersøke mulighetene for å få disp. Større sannsynlighet for dette hvis det er gamle planer og det derfor ikke vil få ringvirkninger for hvordan naboer også krever å få det. Ved nye reguleringsplaner over områder er de strengere, fordi hvis de først har gitt disp. til én, må de gi disp. til naboene også..

Trekantmøtet:

Selgeren pleier å dele trekantmøtet inn i to: et forberedende trekantmøte og et bestillingsmøte (?). På kontraktmøtet, etter at de største avgjørelsene som planløsning og hustype er tatt, sender hun med kunden en liste over hva basisleveransen inneholder, med linker som de kan trykke seg inn på for å se produktet. Vil ikke forvirre kunden ved å gi dem denne informasjonen tidligere, da dette kan forstyrre prosessen med å ta "de store valgene". To uker senere har de et forberedende trekantmøte der de sammen går gjennom og noterer ned de valgene som kunden har bestemt seg for. Dersom de ikke har betsemt seg for alt enda er dette greit, og de kan få litt ekstra tid på seg fram til bestillingsmøtet. Dersom kunden velger andre løsninger enn dem som inngår i basisleveransen blir kostnadene ved standardløsningen trukket ut av regnskapet (fratrekk) og kostnadene ved de nye valgene lagt til (tillegg). Ved å gi kunden såpass god tid til å ta valg, og ikke presse kunden til å ta alle valgene på en gang, er det ikke et stort problem at kunden ombestemmer seg i ettertid på valgene som er gjort. Basisleveransen er utarbeidet for å være helhetlig, men det er likevel noen som vil gjøre endringer bare for å gjøre det til sitt eget, og sikre at de ikke bygger noe som er likt som andre sitt. (Det med en basisleveranse som inneholder en standard løsning, ikke flere valg, gjelder dette for alle forhandlerne, eller er det noe forhandleren har funnet ut av selv?)

Om kunden har orden i papirene og kontroll på budsjettet?

Varierer veldig. Noen kommer inn med permer med skilleark og full oversikt, mens andre kommer inn med en plastpose (bærepose) med papirer i fullt kaos. Gjenspeiler kanskje

hvor opptatt de er av å holde orden, og hvor viktig det er for dem med tanke på økonomi. For dem med store budsjett/mye penger er det ikke så viktig å holde oversikt utover budsjettet som hun har satt opp, mens det for dem som har mindre penger å rutte med er viktigere å kontrollere utgiftene. Kanskje en god idé å hjelpe kunden til å holde oversikt (f.eks med å sette opp en standard mal i excel som de kan få), men er ikke sikkert at det er så mange som vil ha glede av det likevel, ettersom de som trenger å holde oversikt har det, og de som ikke har det heller ikke har noe behov for det.. Pleier ikke å måtte gjøre endringer fordi kunden ikke har kontroll på budsjettet og derfor plutselig ikke har råd til løsningene som er valgt.

Egeninnsats: det er stadig færre som ønsker å bidra med egeninnsats, var flere før. Folk er mindre nevenyttige enn før i tiden. Merker også forskjell på dem som kommer fra byen om dem som kommer fra bygda. Hvis egeninnsats: passer på å ha tydelige skiller i kontrakten om hva som er hvem sitt ansvar, slik at ikke Nordbohus blir stående ansvarlig for noe kunden selv har gjort. Kontraktene kunne vært tydeligere, og skrevet mer folkelig slik at kunden forstår hva de signerer. Nå er kontraktene skrevet for mye på jusspråk.

Kontakt med kunden underveis i byggeprosessen:

Under byggingen er det byggleder som overtar kontakt med kunden, ikke lenger selger (boligrådgiver). Beskjeder må gå direkte for å sikre at de kommer fram, og at innholdet blir bevart. Kundene kontakter likevel selgeren, ettersom det er denne personen de har bygget et forhold til og stoler på. Dessuten er ikke bygglederen interessert i å ha mer kontakt med kunden enn strengt nødvendig (Hypotese!!). Selgeren: "Bygglederstanden må forstå begrepet service". Bygglederen vegrer seg for å gå inn og styre kunden. Byggeområdet er et anleggsområde og er stengt for kunden på grunn av HMS-regler. Var et tilfelle der familien fant nøkkelen til huset og låste seg inn, der en 2-åring datt ned fra ett eller annet (landet heldigvis på GLAVA).. Er avstenging av byggeområdet noe de praktiserer hos andre forhandlere også? Fikk inntrykk av at kunden kommer og går som de vil..)

Forsinkelser i prosessen oppstår gjerne ved bestilling av tegninger fra kjedekontoret. Lang ventetid på arkitekttegninger (eller var det ingeniørene?). For at arkitektene skal kunne gjøre sin jobb må forhandleren sende dem reguleringsplaner, situasjonskart og bestemmelser/bestillinger som er avtalt med/forstått fra kunden.

ROS: Hun får ros av kundene for sin kreativitet, at hun er god på kundeoppfølging og at hun "ser" kunden (=flink til å forstå deres situasjon, ønsker og behov)

RIS: forhandleren som helhet er ikke gode på reklamasjoner. Det er generelt en feil holdning om hvor viktig det er å respondere raskt på disse. Man forstår ikke hvor mye en negativ opplevelse ved reklamasjon ødelegger en ellers god opplevelse. En liten ting kan ødelegge for veldig mye! Hvem sitt ansvarsområde dette er? Selgeren var forsiktig med å legge skylda på noen spesielle, men sa at det er daglig leder sitt ansvar å ha struktur på staben, og en rutine for hvordan man skal reagere når kunden klager.

Vi er generelt for dårlige på reklamasjoner. Vi mangler rutiner for hva vi skal gjøre når kunden klager.

DIV.

- Det er viktig å ta kunden og prosessen på alvor.
- Når man lager en normal/standard må denne være veldig "brei", slik at man kan tilpasse seg ulike kunder og deres personlighet, behov og ønsker. Som selger må man kunne lese ulike mennesketyper og ha stort nok spillerom for å kunne gjøre justeringer for å treffe dem på riktig måte.
- Selgeren pleier å tipse kundene om om å kjøpe en bok/perm med blanke ark hvor de kan lime inn inspirasjon og løsninger de liker: klipp og lim og samle alt på ett sted. Denne boka/permen er et godt grunnlag for selgeren for å forstå kundens smak og stil.

Intervju med leder for byggesakskontoret i Trondheim: Steinulf Hoel (24/2-14, kl. 10.00 - 10.50)

Spørsmål

- Hva er byggesakskontorets rolle innenfor byutvikling?
- Hvordan type søknader behandler dere? (Hus, vei, broer, idrettsanlegg...)
- Med tanke på behandling av søknader om bygging av nye boliger, hva sørger for god flyt og hva fører til at behandling tar lang tid?
- Hva er en god søknad?
- Hva er en dårlig/vanskelig søknad?

- Hva er de største utfordringene med tanke på håndtering av søknadene dere behandler?

- Hva er det typisk som blir søkt om i dag som ofte får avslag, fordi det står i strid med ønsket byutvikling?

- Hvordan er det ønskelig at byutvikling skal skje i fremtiden? (Hvor langt perspektiv? 10-20-50 år?) (Flere innvilgelser av spesielle typer søknader? Strengere på andre? Evt. hvilke? I bredden eller høyden, fortetning, bedre kollektivtransport, bedre veier, flytte arbeidsplasser ut av sentrum..?)

- Hvilke konkrete tiltak blir gjort for å styre byutviklingen i en ønsket retning?

- Hvem og hva tar man mest hensyn til når man lager retningslinjer og krav for byutvikling?

- Hvilke utfordringer/trender tenker du at kommunen står ovenfor som vil påvirke byutviklingen?
- Har du noen tanker om hvordan man skal løse disse utfordringene?

- Prøver kommunen å styre boligmarkedet? evt. hvordan?
- Hvordan ønsker man at boligmarkedet skal være? Hvem er dette hensiktsmessig for?

Trender:

- færre og større byer, flere som flytter til byen
- strenge krav om dokumentasjon
- dyrere tomter i sentrale områder

- høyt fokus på bærekraftige produkter, og på energibruk
 - strenge krav om universell utforming
 - kommende eldrebølge
 - dyrere å kjøpe bolig (andel utgifter til bolig: 12% i 1960 og 29% i dag). Andel husholdninger med stor gjeld øker
 - vanskelig å komme inn på boligmarkedet, alderen på førstegangskjøperen går opp, barnefamilier blir presset utenfor randsonene.
 - andel enpersonhusholdninger øker, nærmer seg 50%
- Merket med lilla = spesielt viktig

Oppsummering av intervju

Kommuneplanens arealdel og langsiktig byvekst

Byggesakskontorets rolle innenfor byutvikling: sørge for at politiske bestemmelser og reguleringsplaner blir overholdt. Er et hierarki (flere nivåer) av bestemmelser/planer som alle skal følges.

Type søknader de behandler: alt av byggverk.

God flyt: komplette søknader som overholder reguleringsbestemmelser (har krav på seg til å behandle disse innen 3 eller 12 uker, avhengig av type søknad). Får økonomisk konsekvens om ikke søknadene blir behandlet innen fristen (søker får rabatt på behandlingsgebyret). Det er 30-40% av søknadene som ikke er komplette. Dette skyldes ganske lik andel private og profesjonelle søkere. Blandt de profesjonelle kan det skyldes tidspress og forglemmelser. Ufullstendige søknader skyldes ofte ufullstendig tegningsmateriale, der det er lite tydelige mål, ikke ordentlig beskrevet bruk av utearealene eller mangler situasjonsplan.

Problem med gamle reguleringsplaner som ikke tar høyde for dagens behov. De var laget ut i fra andre normer enn det som finnes i dag. De gamle reguleringsplanene var laget ut i fra andre krav til standard enn dagens (som at alle barn pleier å ha sitt eget rom). Gav eksempel med en reguleringsplan som fyller 100-årsjubileum. Hvert 4. år lages/oppdateres Kommuneplanens arealdel, som innebærer å legge en plan for hvordan områder skal brukes. Slik som det er nå legger politikerne opp til fortetning.

Andre utfordringer: de gamle reguleringsplanene, den store mengden med søknader, møter stadig på nye problemstillinger som utfordrer retningslinjer eller disse ikke tar stilling til, samordne og koordinere interesser med andre myndigheter (ofte at det er motstridende interesser, men der "rådmannen" likevel må ha en formening).

Kun 4% av søknadene som får avslag. Byggesakskontoret skal følge en såkalt "ja-lov", der folk i utgangspunktet skal få tillatelse, med mindre de bryter med reguleringer. I stedet for å gi avslag forbygger man ved å "forhandle" om hvordan utviklingen/byggingen skal utformes. Det er vanlig (?) med forhåndskonferanse, både med private og profesjonelle aktører, for å bli enige om hva som skal kunne bygges. Dialog for å utvikle byen. Av dem som får avslag på søknadene er dette en større grad av private enn profesjonelle.

Dette kan skyldes estetikk på tilbygg, at det er noe som bryter med stilen i området som man ønsker å bevare. For noen områder prøver man å bevare identitet og uttrykk.

Ønsket byutvikling: Det som er best totalsett for samfunnet i et lengre perspektiv. Fortetting av eksisterende områder der det allerede er fungerende infrastruktur, som "eplehagefortetting". Ønsker å gjøre byutviklingen på en mest mulig miljøvennlig måte, der man ikke er avhengig av bil. Bygge ut bydelssentre, så man ikke trenger å reise så langt for å gjøre daglige ærend.

Det er vanskelig å styre hvordan type boliger/leiligheter som skal bygges, men dette er kanskje ikke nødvendig, da etterspørselen fra markedet vil styre hva som bygges og selges.

Media er med å skape forventninger om hvordan bolig man ønsker å bo i. Det er ikke sikkert at det er realistisk for unge å etablere seg slik som de forventer.

Politikerne styrer ikke mye hvem som skal bo hvor eller hvilke boliger som skal bygges. Man kan bestemme litt gjennom hvor man legger kommunale bygg, som seniorboliger, barnehager, skoler o.l. Man prøver ofte å legge seniorboliger i nærheten av barnehager, så det blir litt liv og noe som skjer rundt de gamle.

Intervju med kundepar (5/3-2014, kl. 18.15-20.30)

Spørsmål

Intro.

- Hvor langt har dere kommet med husbyggingen?
- Hvor bygger dere hus?
- Hvorfor valgte dere å bygge hus i stedet for å kjøpe et brukt?
- Hvordan gikk dere frem for å finne ut hvordan hus dere ville bygge? Har dere valgt å bestille et av husene fra katalogen? Evt. hvilket? Hvorfor/hvorfor ikke?

Hvorfor Nordbohus?

- Hvorfor valgte dere Nordbohus som boligleverandør? Hva var alternativet?

Prosessen med å bygge hus (ups and downs), fasilitert av kundereise

Ut i fra slik jeg har forstått at en prosess med husbygging pleier å foregå har jeg laget en slags tidslinje.

- Kan dere fortelle litt om de ulike stegene i prosessen og hvordan dere har opplevd dem? Hva har vært gøy, hva har vært kjedelig eller vanskelig?

Eget ark med spm. til prosessoversikten...

- Hva er dere mest og minst fornøyd med i forhold til Nordbohus?
- Hva har vært mest utfordrende i løpet av prosessen med å bygge hus?

Råd til andre som skal bygge hus? / Hva ville dere gjort annerledes hvis dere skulle startet på nytt?

- Nå som dere har vært gjennom store deler av byggeprosessen én gang, er det noe dere ville ha gjort annerledes hvis dere skulle ha startet på nytt?
- Hvis dere skulle gitt råd til andre som skal bygge seg hus, hva hadde rådene vært?

Spørsmål til prosessoversikten

- Hva skulle til for at dere fikk lån i banken? Måtte dere dokumentere kommende kostnader, eller holdt med med egenkapital?
- Da dere kikket etter tomter, satt dere dere inn i reguleringsplaner og bestemmelser for tomte før dere bestemte dere for å kjøpe? Forstod dere hva disse innebar, eller kom det overraskelser i ettertid med begrensninger?

- Hva var avgjørende for at dere bestemte dere for hvordan type hus dere ville bygge? (Plantegninger, stil e.l...)
- Hvis dere tok utgangspunkt i et hus fra katalog, valgte dere å gjøre endringer på huset? Evt. hvilke? Hvorfor? (Behov eller ønsket om å gjøre det til sitt eget?)
- Kontrakten dere signerte, var det greit å forstå innholdet i den? Var det punkter dere tvilte på eller var uenige i?
- Hvordan opplevde dere søknadsprosessen? Var det mye jobb? Tok det lang tid å få søknaden godkjent?
- Etter trekantmøtet, følte dere at dere var trygge/sikre på at dere hadde tatt riktige valg? Fikk dere den informasjonen dere trengte i forkant for å ta avgjørelser? Hadde dere tatt valgene på forhånd, eller ble avgjørelser tatt under møtet? Hvordan var informasjonen med tanke på kostnader ved å gjøre endringer på basisleveransen?
- Hvor mye kontakt har dere hatt med Nordbohus underveis i byggeprosessen? Hvem i Nordbohus har dere hatt kontakt med? Føler dere at dere har fått nok oppdateringer underveis?
- Hvordan har det vært å holde kontroll på økonomien underveis i prosessen?
- Hva ser dere mest frem til ved å skulle flytte inn i det nye huset?

Oppsummering av intervju

Intro.

Huset er oppe og står, men ikke helt ferdig. Bygger hus på tomte de allerede bor på, etter en del runder med kommunen for å få lov til å bygge der. Tomte var ikke ferdig regulert, så det tok flere år å få den godkjent for bygging. Litt ekstra vanskeligheter pga. toget, en bekk og grøntareale som kommunen hadde bestemt at skulle bevares.

Vurderte om de skulle pusse opp huset de allerede bor i eller om de heller skulle bygge nytt og selge det gamle. Valgte det siste, men hadde vært en annen situasjon om de ikke hadde hatt tomt.

Ville ha et moderne hus, men ikke helt funkis, så de endte opp med huset Strak. Hildunn foreslo det og fikk dem til å tenke annerledes enn de hadde gjort selv (hadde tatt mye utgangspunkt i huset de bodde i fra før). Hun fikk dem også til å forholde seg til ytterveggene huset allerede har, og heller gjøre endringer innvendig. Dette gjorde at de fikk følelsen av at det er de som har bestemt hvordan huset skal være, selv om mye er gitt på forhånd. "Vi har en følelse av at vi har vært med å bestemme hvordan huset skal se ut."

Hvorfor Nordbohus?

Bestilte kataloger fra ulike ferdighusleverandører. Vurderte mye ut i fra magefølelsen, som handlet mye om responstid etter at firmaene hadde sendt ut katalog. Var først en del runder med Mesterhus, men “forstod aldri rollen til han gjøken i Mesterhus”, så de undersøkte alternativer. Fant fort tonen med Hildunn, og likte hennes kreativitet og imøtekommenhet. Hos Mesterhus kostet det penger fra starten av, noe de ble litt overrasket over. Det gjorde det ikke hos Nordbohus, noe de oppfattet som positivt. Mente at det hadde vært lavere terskel for å trekke seg hvis de hadde måttet forplikte seg til selskapet tidligere.

Roger tror Nordbohus kunne frontet sterkere at de hjelper til og tar seg av papirarbeidet, søknadsprosessen og det formelle. Viser at dette er et omfattende arbeid som de kan gjøre for kunden.

“Tok lang tid før jeg skjønnte at “forhandlernavn” er Nordbohus”. Vanskelig å forstå sammenhengen.

Prosessen med å bygge hus (ups and downs), fasilitert av kundereise

- Gjør det lett for dem å ha så god tilgang og nærhet til huset som skal bygges, slik at de kan passe på at detaljer blir skikkelig gjennomført.

- Gikk 3-4 runder med hustegninger før de var fornøyd, og tegningene ble sendt til kjedekontoret (i Oslo, trodde de)

- “Kjøkken og skap som var med i huset var bare tull. Det burde de nesten holde seg for god for.”

- Liten bismak med tanke på underleverandører. Visste at det kom til å bli tillegg, men ikke SÅ mye.

- Pristilbudene de fikk underveis var lite detaljerte, som gjorde at de følte at de mistet kontroll på prisen. Vanskelig å forstå sammenhengen mellom det som blir trukket ut og det som blir lagt til, noe som førte til at de følte seg lurte.

- Veldig greit med smørbrøddister der det kommer fram hva som er inkludert i prisen og ikke.

- Kontrakt. Gikk nøye gjennom den med selgeren, så det var greit å forstå innholdet, men det gikk så lang tid før de begynte å bygge at de måtte lese gjennom kontrakten på nytt for å huske hva som stod i den.

- Tine: “Jeg hadde klump i magen da de begynte å bygge. Nå er det ingen vei tilbake. Er alt i orden?”

- Søknadsprosessen. Tips fra Roger: Forbered kunden på at det kan ta lang tid.

Nordbohus kan fokusere mer på hvor mye jobb det ligger i søknadsarbeidet for å selge seg inn til kunden.

- Hos Tine og Roger var det ekstra lang prosess pga. toget rett ved siden av. Ble skrevet en støyrapport der det ikke var så tydelig om det ble anbefalt eller pålagt å sette opp en støyskjerm. De synes Nordbohus forholdt seg usikkert til rapporten, og ikke tok noe ansvar for å få klarhet i problemet.

- Ved trekantmøtet med Tine, Roger, selger og byggleider var det betryggende at byggleideren hadde satt seg inn i prosjektet på forhånd. Dette ble en markant overgang fra kreativ fase til intro til byggestart. Tine og Roger følger anbefalingene til

bygglederen/Nordbohus, siden de dermed “går gode for” entreprenøren (og de andre underleverandørene).

- Tine: “Man blir litt småparanoid, fordi man er redd for å gå på en smell”.
- Med tanke på at de selv måtte koordinere de ulike underleverandørene, som entreprenør, var det litt uklart kommunikasjon i forkant om hvor lang tid de hadde på seg til å ha grunnarbeidet i orden. Plutselig kom pekefingeren fra byggleder om at de snart måtte være ferdig hvis de ville unngå ekstrakostnader. Burde vært en tydeligere oppstartsdato.
- Tine og Roger har fått mye av ansvaret som man skulle tro at bygglederen burde ta seg av. “Det er frustrerende å sitte utenfor å være byggherre, uten å ha noen forutsetninger for å gjøre en god jobb.” “Det hadde vært veldig greit med en byggleder som tok seg av koordinering”. “Trodde nøkkelferdig hus betydde full pakke”.
- “Det er vanskelig å stå utenfor som byggherre å ikke ha peiling, og måtte koordinere de forskjellige aktørene”.
- Det har vært et pluss med kontaktperson/primærkontakt under hele prosessen som er rask til å svare på henvendelser.
- Vennlige snekkere. Vi har hatt en relasjon til alle menneskene i alle leddene, og er veldig fornøyd med folkene.
- Savnet rådgivning om f.eks. belysning tidligere i prosessen, om hvor det burde settes et-punkter. Føler at dette skjer litt tilfeldig og på billigst mulig måte.
- Å bestemme seg for spikerslag for å henge store ting på veggene hvis man har gipsplater, kom også litt brått på.
- Foreslo å ha et kontormøte i Nordbohus sine lokaler med underleverandørene (elektriker, rørlegger, flislegger osv.) før de har møte på tomte/i huset, slik at man ikke trenger å ta stilling til alt på en gang. Forhandleren/bygglederen kunne gjerne ta ansvar for å arrangere dette, siden det er han som kjenner alle best, og også vet hvordan prosessen foregår og hvem som skal bidra med hva, når.
- Vanskelig å se for seg huset i 3D fra papiret. Dessuten har de aldri fått noen ordentlige arbeidstegninger, kun skissene fra Hildunn. Da er det ekstra vanskelig å vite hvordan ting skal være og hvilke mål som hører med.
- Misfornøyd med rørleggerarbeidet: “Åja, var dette badet? Jeg trodde det var vaskerommet.” Rørutstikk i gulvet og ikke skjult i veggen, slik som det burde vært. Hvem sitt ansvar er dette? Nordbohus eller rørleggeren? Tine: “Man forventer ikke Reodor Felgen løsninger når man kjøper nytt hus!”
- Tror det hadde gitt en bedre følelse hvis det hadde vært en prosess med underleverandørene, der de hadde blitt bedre forberedt på valg som skulle tas. Er ikke helt fornøyd med arbeidstegningene for grovarbeidet.
- Opplever at de er veldig involvert i prosessen, men ikke har noen forutsetninger for å få det til.
- De har ikke hatt noe formelt kvalitetsmøte med bygglederen før bygget ble lukket innvendig, men har vært innom hver dag for å sjekke tilstanden. Det har vært en periode med litt dårlig nattesøvn.
- Fikk plutselig, helt uforutsett, en regning på 140000 kr i posten på grunn av prisindeksregulering. Det kom som en overraskelse, men de måtte vel bare betale...!?
- Ti-tusene bare flyr. Radonsperre til 30000..
- Hadde hørt rykter om at man måtte regne med å gange tiden man fikk oppgitt at det tok å bygge hus med fire, og prisen med to, for å få et mer realistisk bilde. I forhold til

prisen stemte det ganske bra, men de hadde brukt mye kortere tid enn forutsett.

- Det er vanskelig å ha 100% oversikt.

- Fornøyde med at de f.eks ikke har tatt ekstra betalt for spikerslag..

- Hva de ser på som et ferdighus: at man tar utgangspunkt i en mal som ligger der, og har muligheten til å bli "masseprodusert". Føler at det er 2.-rangs å bygge ferdighus. Noe kundene da opplever at de gjør gjennom Nordbohus. Men har slått seg til ro med at utsiden av huset er likt som andre sitt, og er fornøyde med å ha fått gjort det til sitt eget innvendig.

- 3D-verktøyet på nettsiden til Nordbohus: spennende. Roger: "hadde vært spennende med et virtuelt rom hos Nordbohus med stor skjerm, der man kunne "gå inn" i huset sitt. Føler at 3D-verktøyet gir et solid og "up to date" inntrykk av Nordbohus.

Mest fornøyde med i forhold til Nordbohus:

- god ivaretagelse fram til trekantmøtet

- de ansatte, og håndtverkerne, har vist ydmykhet og respekt for kunden

- ville anbefalt Nordbohus videre til andre, og kommenterte at dette er et mål på hvor fornøyde de er.

Minst fornøyde med:

- kritisk fase ved byggestart med rør som kom opp på feil sted i huset.

- dårlig oppfølging på stedet. Burde vært én koordinator som følger med på at alt går som det skal. Koordinere underleverandører og kvalitetssikre en god jobb

- Litt kjedelig, men også greit at ting har tatt så lang tid. Tror de har blitt mer fornøyde med løsningene ved å brukt lang tid. Tiden skyldes i høy grad lang behandlingstid i kommunen (tre år eller noe å få tomte regulert til å bygge et hus til på den).

Råd til andre som skal bygge hus? / Hva ville dere gjort annerledes hvis dere skulle startet på nytt?

- Vannbåren varme: sjekke om det var mulig at rørleggeren som allerede var inne i prosjektet også hadde utført dette, i stedet for å måtte koordinere enda en rørlegger. Dette kunne Nordbohus ha gitt råd om. Selv trodde de at det var elektrikerens som tok seg av dette...

- Tenk tidlig på belysning. Nordbohus kan gi råd eller henvise videre til noen som er gode.

- Råd til andre: ha en kontaktperson som man kan henvende seg til når som helst.

- Vinduer: husk også funksjon med åpning, ikke bare størrelse.

Intervju med Forhandler 3: alle de ansatte (14/3-2014, kl. 11.00-13.45)

TEMAER

Intro.

- Runde med presentasjon av hver enkelt. Hva jobber de hovedsakelig med? Hva er deres ansvarsområde?

- Hvordan type jobber gjør dere mest av (EAT eller Prosjekt)?
- Hvordan har utviklingen vært over tid?
- Hvordan ser dere for dere at dette kommer til å utvikle seg i årene fremover?

- Hvordan er dere organisert med tanke på hvem som er ansatt hos dere og hvem dere leier inn?

- Hvem er de største konkurrentene?
- Hvorfor velger kundene dere fremfor konkurrentene?
- Hvorfor velger noen konkurrentene i stedet for dere?

Forhold til kundene

- Hvordan får dere kunder?

- Har dere merket noen forskjell på mennesketype med tanke på hvem som kjøper seg inn i Prosjekt og hvem som er EAT-kunder?

- Hvordan vil dere beskrive en ideell kunde?
- Hvordan vil dere beskrive en vanskelig kunde?
- Hva er mest utfordrende med tanke på kundeforhold?

Forhold til Nordbohus sentralt (kjedekontoret)

- Hvilke tjenester som kjedekontoret tilbyr benytter dere?
- Hva er de gode på og hva kan de bli bedre på?
- Er det andre tjenester enn det dere kjenner til at de tilbyr i dag som dere kunne hatt glede av?

Prosessen, EAT

- Hva pleier kundene å skryte av eller uttrykke at de setter pris på ved arbeidet dere gjør?
- Hvis kundene klager, hva er det de ikke er fornøyde med? (Når i prosessen?)
- Pleier kundene å gjøre endringer på basisleveransen? Evt. hvilke?
- Hvor mye kontakt har dere med kunden underveis i selve byggeprosessen? Hvem er det som har kontakt med kunden? Er kunden opptatt av å se fremgangen eller kontrollere

arbeidet som blir gjort? (Er det kunden som har kontakt med underleverandørene?)
- Hvis det er forsinkelser i prosessen, hvor pleier de å oppstå? Hvor er flaskehalsene?

Proessen, Prosjekt

- Når kunder kjøper seg inn i prosjekt, hvilke valg er de med på å ta? (Konstruksjon, overflater e.l.)
- Pleier kundene å gjøre endringer på basisleveransen? Evt. hvilke?
- Hvor mye kontakt har dere med kunden underveis i selve byggeprosessen? Er kunden opptatt av å se fremgangen eller kontrollere arbeidet som blir gjort?
- Hvis det er forsinkelser i prosessen, hvor pleier de å oppstå? Hvor er flaskehalsene?
- Hva pleier kundene å skryte av eller uttrykke at de setter pris på ved arbeidet som er gjort?
- Hvis kundene klager, hva er det de ikke er fornøyde med? (Når i prosessen?)
- Hva skal til for at dere anser et prosjekt som vellykket?
- Har dere noen formeningar om hva som skal til/kriterier som må være oppfylt for at prosjektene deres blir vellykkede?

Jeg har forstått det slik at du har hatt kontakt med flere forhandlere på østlandet, for å lære av dem og for å kunne bistå med råd der du finner utfordringer. Er det noen utfordringer som går igjen blant flere forhandlere? Evt. hvilke? Hvilke råd gir du for å løse disse?

Oppsummering av intervju

Kjedekontoret mangler erfaring og derfor kunnskap om hvordan man bør drive firma

Daglig leder er derfor med i en ledergruppe og har tatt på seg oppgaven med å veilede mange av de andre forhandlerne for å bedre deres bedrifter. Det er ikke ett spesielt problem som går igjen, men forskjellig fra forhandler til forhandler. Noen taper penger når de bygger prosjekt, men klarer ikke å finne ut hvorfor og klarer ikke å drive lønnsomt.

God kunde:

- Strukturert, kan ta avgjørelser
- Slitsomt med de kundene som må sjekke om de er kjeltringer.
- Ønsker å oppnå en "Så ærlig prosess som mulig", det gjelder både kunde og de som har kontakt med kunden
- Selger trygghet, prøver å være en trygghet for kunden
- Viser kompetanse
- Kunden har gjerne mange spm. allerede ved første møtet, og noen av dem prøver å utfordre selgerne for å teste dem
- Dumt å uttrykke at man har all kunnskap selv, og bør heller få fram at firmaet totalt har den kunnskapen som er nødvendig. Uttaler seg derfor ikke om noe man ikke har peiling på, men spør heller kolleger.
- Bør vise kunden at man tenker på alt, mer enn det kunden gjør selv, for å skape tillitt.

Da blir kunden positivt overrasket

- Vise når man lager budsjett at man får med alt. Det skaper også tillitt, og også tillitt mellom kunde og bank, ettersom de må ha med budsjettet i banken for å få lån.
- Selger sjelden på pris, det er andre som er billigere, men selger på trygghet. Snakker likevel ikke dårlig om konkurrentene, fordi dette kan skape et dårlig inntrykk av Nordbohus.

Bygglederen tar seg av all koordineringen mellom underleverandørene.

Underleverandørene har likevel møte direkte med kunden for å få svar på sine problemstillinger. Byggleder og underleverandører har et felles møte for å avklare plasseringer o.l., slik at de ikke bygger i veien for hverandre.

Bygglederen er avhengig av grunnlaget som selgeren har lagt sammen med kunde, både når det gjelder forventninger og pris.

Selgerne sender ut mail i forbindelse med utsending av katalog, der det blant annet skal komme tydelig fram at de ikke er en ferdighusleverandør.

Vanskelig for kunden å bytte "kontaktperson" ved trekantmøtet. Har bygget opp et godt forhold til selgeren og tar derfor kontakt med selgeren, selv om de har fått beskjed om at det er byggleder som skal være kontaktperson. Kan typisk spørre selgeren om tekniske spørsmål i stedet for bygglederen, om de kan gjøre sånn og slik.

Bestiller katalog kun for å komme i kontakt med bedriften. Er det ikke god nok kontaktinformasjon på nettsidene til at kunden kan ta direkte kontakt, uten å måtte bestille katalog først? Kunden er også litt redd for å ta kontakt, redd for å binde seg, fordi det er en enorm investering for dem.

Kunden betaler ikke så lenge det bare er selgerne som bruker timer på å drible litt med dem, men de inngår en byggeavtale (40000-50000 kr) når det blir bestilt tjenester fra kjedekontoret. Selgerne føler at det var et lurt grep å innføre byggeavtale, og det er få kunder som hopper av etter at de har inngått en byggeavtale.

Vanligvis har de hatt ca 50/50 EAT og prosjekt, men nå er det mer 95/5 EAT og Prosjekt.

Selgerne har mål om å "få det maksimale ut av boligdrømmen og budsjettet".

Kunene pleier å være fornøyde med prosessen, og de ansatte prøver å være smidige med å løse problemer, som kan gjøre at kunden har en god opplevelse.

Prøver å ha en rask responstid og informere kundene underveis, slik at de vet hva de har i vente (bla. med tidspunkt)

Folk leser ikke bruksanvisning når de flytter inn i hus.

Praktiserer etterskuddsbetaling, slik at ikke kunden skal være redd for å tape penger.

Ønsker å ha en ærlig og synlig prosess. Dette gjelder til en viss grad også budsjettet, men ikke basisleveransen som er satt opp som en totalsum.

Forbedringspotensiale: flere kontaktpunkter med kunden i forbindelse med oppstart, ettersom kunden bestiller katalog for å komme i kontakt med dem. Bytte av kontaktperson, slik at kunden kontakter byggleder og ikke selger. Vedlikehold av hus i lengden: Hvordan få kunden til å lese bruksanvisning for huset sitt?

Intervju med Forhandler 4: selger, telefonintervju (29/4-2014, kl. 14.55-15.15)

Tema: Personlig tilpasning av boligen. Hennes erfaringer fra Prosjekt.

Spørsmål og oppsummering

Forhandleren gjør 80-90% Prosjekt

Ved "Prosjektnavn" har de hatt en underleverandør som stiller med egne pakker/moduler som setter føringer for hvilke valg kunden kan gjøre, så forhandleren har vært lite involvert i dette. Alt har måttet være klart før bygging, siden blokkene kommer i moduler.

Ellers ved større Prosjekt (ikke de minste som tomannsboliger):

Hvilke valg får kundene for å tilpasse boligen til egne ønsker?

- Overflater, som farger på vegger og fliser
- Kjøkkeninnredning (her pleier de å tilby hakket over billigste løsning i leveransebeskrivelsen). Dette kan fort bli dyrt, f.eks hvis kunden vil oppgradere fronter fra basisleveranse til herregårdsstil. Om de blir misfornøyde med kostnadene er avhengig av om de har fått informasjon om dette tidlig i prosessen eller ikke.
- (- Pleier ikke å tilby ekstra el.-punkter, mener at det i utgangspunktet er med så mange at dette ikke er nødvendig)

Betaler kundene noe ekstra ved å gjøre endringer på standardleveransen? Hvordan blir evt. dette regnet ut?

- Ja, det kan fort bli sånn av kundene må betale ekstra for å gjøre tilvalg. Pleier å oppgi prisene (pluss et påslag) fra starten, så kundene ikke blir overrasket over hva de må betale.

Hvilke valg virker det som om kundene er mest fornøyde med å kunne påvirke?

- Overflater og kjøkken

Er det ting kundene blir skuffet over å ikke få velge selv? Evt. hva?

- Det er noen som vil flytte på vegger og dører, men dette henger igjen sammen med forventningene de har. Hvis det kommer tydelig fram i Prospekt og tidlig salgsfase hvilke muligheter de har for påvirkning blir det mindre spørsmål om dette senere. Jo dyrere boligen er, desto mer forventer kundene å kunne påvirke selv.

Hvordan blir valgmulighetene lagt frem for kundene?

- Gjennom skriftlig (og visuell?) informasjon. Kundene får en Leveransebeskrivelse og en Tilvalgsliste (muligheter for tilvalg/endringer på Leveransebeskrivelsen), ikke noe felles informasjonsmøte. Selgeren har så et møte med kunden(e) av hver enkelt

bolig, der man skriver en Endringsavtale (hvilke tilvalg man ønsker som skiller seg fra leveransebeskrivelsen).

- "Jo likere tilbud og pris kundene får oppgitt, jo bedre er det". Da er det større sannsynlighet for at det blir et godt miljø i boligkomplekset etterpå, ettersom alle har fått de samme mulighetene.

Spørsmål kundene gjerne har ved møtet der man også skriver endringsavtale:

- Praktisk info. om f.eks hva som skjer etter innflytting, som organisering av sameie, utseende på balkong, markiser o.l. De pleier å være behjelpelige med organisering av sameie, slik at dette er på fote når folk flytter inn. Hvis man ikke raskt tar beslutninger gjennom sameiet kommer folk fort med private løsninger..

Har du mulighet til å sende meg en leveransebeskrivelse for deres Prosjekt og informasjonen kundene evt. får om valgmuligheter?

Intervju med Forhandler 5: prosjektutvikler, telefonintervju (2/5-2014, kl. 14.00-14.35)

Tema: Vurdering av tomt for å bygge ut Prosjekt. Tilpasning av boligen til hver enkelt kunde

Spørsmål og oppsummering

Gjør rundt 90% Prosjekt. Holder på å ferdigstille et prosjekt med 80 boenheter og jobber med reguleringsplaner for et annet med 200-300 enheter. Har med en person fra Nordbohus kjedekontor som samarbeider med et lokalt kontor for å gjøre områderegulering o.l. Feltet de holder på å ferdigstille ble prosjektert gjennom en arkitektkonkurranse, der vinneren var et kontor i Trondheim. Funkishus, både eneboliger og felerbolighus. Området passet bra med nytt Statoilkontor, så det ble en del eksklusive boliger. Kjøpte området i 2004, begynte i 2005 (da var det bare 10% av markedet som kunne tenke seg funkishus) og er snart ferdig med prosjektet. Det har altså tatt over 10 år.

Utfordring ved vurdering av tomt: klarer ikke å få oversikt over alle kravene som kommunen kommer med. Ofte går en kjøpsprosess fort og kommunen kommer ikke med krav før man søker om godkjenning av planene. Man må derfor samarbeide med kommunene, for det kan hende man plutselig får pålegg om å bygge barnehage, sosiale boliger, flykningboliger el. i området, og det er ikke sikkert at kommunen bidrar økonomisk. Ofte tar de bare å streker opp noen linjer på et kart og bestemmer at her er det regulert for sånn og slik, så er det opp til den private utbyggeren hvordan han løser reguleringsplanene. Det er mange kommuner som ikke tar ansvar for boligbygging, kun bestemmer hvordan de private aktørene skal gjøre det. I tettere strøk ønskes det sentralt fra kommunen en fortetning, ettersom det allerede er eksisterende infrastruktur. (Prøver å få til en utbyggingsavtale med kommunen der man kan få tilbake moms på de pengene man har måttet investere (i kommunale formål som gang- og sykkelvei?), noe de har i Molde?).

Hvordan går dere fram for å vurdere ulike tomter om hva som skal bygges på dem?
Hvilke faktorer pleier dere å vurdere når dere skal planlegge bygging av boliger på en tomt?

Har dere noen rutiner eller hjelpemidler for hvordan dere skal gjøre dette?

- Man må vurdere to ting: markedet i området (i dag og i fremtiden) og infrastrukturen. Det man fort kan glemme å tenke på er f.eks det lokale e-verket, om de har infrastruktur for å føre strøm bort til området som skal bygges, om vannverket har eksisterende kapasitet for vann og avløp til området og om veinettet er dimensjonert for antall nye boliger, samt gang- og sykkelvei.

Pleier å leie inn arkitekter for å prosjektere boliger. Det er derfor disse som avgjør hva som skal bygges, og derfor også på mange måter for hvem boligene er til.

Tilpasning av bolig til kunder

- Vanligst at kundene kan påvirke kjøkkeninnredning (velge blant kolleksjonen til underleverandøren), velge mellom tre sorter fliser og parkett og hvordan farge/overflate det skal være på veggene.
- Hender at kunder kommer med ønsker som er vanskelig å tilfredsstille, som f.eks å utvide huset (hvis de har fått nyss i at reguleringsplanene tillatter endringer). De skjønner ikke at endringene da må skje helt tilbake til fundament og grunnarbeid, og derfor koster mye å endre.
- Har vel ikke bygget en eneste enebolig fra katalog uten at kunden har endret på noe. Det som er vanskelig med eneboligkunder er at de vil påvirke så mange detaljer, som trapper, rekkverk, el.-anlegg, høytalere, farge på vriderne på vinduene, hvilken vei dørene slår osv.
- Kundene forstår ikke at deres ønsker om endringer koster mye. Man må ta en ny runde med tegninger for ikke å få feil i ettertid, som f.eks ved å endre hvilken vei en dør skal slå. Kunden skjønner ikke hvorfor det er et problem å endre hvilken vei døra skal slå når den enda ikke er montert, men da må man lage nye tegninger til elektrikerens for at lysbryteren skal bli montert på riktig side av døra. Det koster fort 2000 kr..
- Det er om å gjøre å "lukke" prosjektet på et tidlig tidspunkt. Det lønner seg for alle parter. (Fordi det blir så dyrt å gjøre endringer i ettertid)

Det er viktig å kommunisere hvilke valg kunden har tidlig i prosessen, men det er likevel alltid noen som prøver å tøyne grensene.

I Norge er det en kultur for at folk skal ha "skreddersydde hus", det er det for eksempel ikke i Sverige. Man har derfor høye forventninger om hva man skal få lov til å bestemme selv.

Men kunden er jo på en måte sjefen.. Det er jo tross alt den største investeringen man gjør i løpet av livet.

Utvikling av hypoteser

Hypoteser etter intervju med arkitekt

- 1) mange forhandlere som ikke benytter seg av arkitektene for å spare penger, eller tror de kan gjøre en like god jobb selv
- 2) forhandleren skjønner ikke hvorfor ett prosjekt selger og ikke et annet, hva som er suksesskriterier/faktorer
- 3) forhandleren er ikke like flink til å tolke kundens behov som arkitektene
- 4) “arkitektfrykt”, redd for at arkitekten skal ta over prosjektet og overkjøre kundens ønsker
- 5) det er lønnsomt i lengden å involvere en arkitekt tidlig i prosessen
- 6) det kan ofte oppstå forsinkelser ved prosjekt, fordi utbyggeren ønsker å utnytte tomte maksimalt og derfor søker om fritak fra reguleringsbestemmelser
- 7) forhandlerne gjør forandringer på kataloghusene uten å rådføre seg med arkitektene, som kan føre til uheldige utfall
- 8) resultatet blir bedre dersom en arkitekt er involvert
- 9) folk som har kjøpt seg tomt forstår ikke hva reguleringsplanene innebærer

Resultat etter uttesting av hypotesene fra arkitektintervjuet med intervjuer med kunde og Forhandler 1

- 1) Forhandler 1 bruker lite arkitekttjenester: “Selger er vår fungerende arkitekt, he, he..” .Hender de bruker arkitektene hvis kundene har spesielle ønsker, eller ved vanskelige forhold (?), men kunden betaler ikke noe ekstra for dette. Forhandleren tar på seg denne kostnaden. - Delvis bekreftet hypotesen.
- 2) Mistanke om at dette stemmer hos Forhandler 1.
- 3) Selger virket flink til å tolke kundebehov og hadde gode sosiale antenner.
- 4)
- 5)
- 6) Bekreftet gjennom intervju med Forhandler 1. De mener at reguleringsplanene ofte er 30 år gamle og ikke tar hensyn til dagens lovverk og krav til størrelser. Søker derfor ofte om dispensasjon når de selv bygger ut prosjekter.
- 7) Ja, det blir ofte gjort forandringer på kataloghusene uten at tegningene er innom arkitektene, noe som fører til det arkitektene ser på som uheldige utfall med tanke på utforming og stil. Et eksempel er kunden sitt Nexus-hus, der de bygger med sokkel. Arkitekt synes resultatet er forferdelig, men kunde og forhandler er fornøyd.
- 8)
- 9) Bekreftet av kunde: hadde ikke satt seg ordentlig inn i og forstått reguleringsbestemmelsene. Heldigvis var ikke dette noen hindring for deres byggeplaner.

Nye hypoteser etter intervju med kunde

- Glemmer hvilke valg man har gjort og blir usikker på om man har tatt de riktige

valgene

- Kunden er ikke klar over hva valgene som skal gjøres ved trekantmøtet koster, og er ikke nødvendigvis trygg på valgene som blir tatt, noe som kan føre til unødvendige endringer i ettertid, eller en mindre fornøyd kunde på lang sikt.
- Nordbohus sier de har hus som er godkjent for husbanklån, men vet lite om søknadsprosessen og veileder ikke med annet enn utformingen av huset (vet f.eks ikke om søknadsfrister).
- Styr å ordne finansiering i banken. Vil ha detaljert budsjett som gjør at man må ta beslutninger i hui og hast.
- Kunden skulle gjerne hatt mer informasjon underveis i byggeprosessen, med oppdateringer om hvor langt håndtverkerne har kommet ("Skulle gjerne fått ett bilde hver dag, selv om det bare var av små detaljer")
- overrasket over alle tilleggene som kom underveis (må gange listepreisene med 2 til 2,5)
- Vanskelig å holde kontroll på økonomien med alle papirene

Nye hypoteser etter intervju med Forhandler 1

- Katalogen fører til at folk tror de leverer ferdighus, noe de ikke ønsker å bli forvekslet med.
- Tilliten til selgeren øker hvis selgeren kan faget og dermed kan svare på spørsmål direkte
- Organisasjonen er ikke bygget opp for å gjøre småjobber som bytting av vinduer.
- Mener at reguleringsplanene er utdaterte og ikke tar høyde for dagens krav. Søker ofte om disp. til egne prosjekter
- Kunden har ikke forstått hverken reguleringsplaner eller hvor mye det koster å bygge hus: "Kunden vil ha et slott".
- Etter trekantmøtet opplever de at kundene har mindre ønsker om endringer når kundene er eldre eller har tenkt gjennom valgene på forhånd.
- Kunden bryr seg ikke om de arbeider effektivt, ettersom de ikke betaler timepris. Mest opptatt av kvalitet.
- Forhandlerne lager en del egne løsninger i stedet for å bruke dem som er utviklet av kjedekontoret og er tilgjengelige på iNordbohus.no

Hypoteser til uttesting under intervju forhandler 2, selger

Hypoteser etter intervju med arkitekt:

- 1) mange forhandlere som ikke benytter seg av arkitektene for å spare penger, eller tror de kan gjøre en like god jobb selv
Selger tegner skisser selv for å kommunisere med kunden om ulike løsninger, men sender til kontoret for bestilling av søknads- og byggetegninger.
- 2) forhandleren skjønner ikke hvorfor ett prosjekt selger og ikke et annet, hva som er

suksesskriterier/faktorer

6) det kan ofte oppstå forsinkelser ved prosjekt, fordi utbyggeren ønsker å utnytte tomte maksimalt og derfor søker om fritak fra reguleringsbetemmelser

9) folk som har kjøpt seg tomt forstår ikke hva reguleringsplanene innebærer

Selger mener at de fleste kundene er godt opplyste gjennom internett, og at det stort sett ikke er noe problem at folk ikke har satt seg inn i reguleringsplanene.

Hypoteser etter intervju med kunde:

- Kunden er ikke klar over hva valgene som skal gjøres ved trekantmøtet koster, og er ikke nødvendigvis trygg på valgene som blir tatt, noe som kan føre til unødvendige endringer i ettertid, eller en mindre fornøyd kunde på lang sikt.

Deler trekantmøtet i to: et forberedende trekantmøte og ett bestillingsmøte. Ved at kunden får god tid til å bestemme seg og ikke noe tidspress, samt ikke får presentert valgmuligheter om detaljer før de store valgene er avgjort, blir de tryggere på valgene de tar. Litt usikker på om de er informert om prisene.. Hvis kunden velger annet enn det som er standard blir prisen ved standarden trukket ut av standardbudsjettet og prisen ved det nye valget lagt til.

- Nordbohus sier de har hus som er godkjent for husbanklån, men vet lite om søknadsprosessen og veileder ikke med annet enn utforming av huset (vet f.eks ikke om søknadsfrister).

Veileder ikke om finansiering, men setter opp budsjett som kunden kan ta med seg til banken når de skal forhandle om lån. Ønsker ikke å gi råd om noe hun ikke føler hun kan nok om.

- Styr å ordne finansiering i banken. Vil ha detaljert budsjett som gjør at man må ta beslutninger i hui og hast.

Selger satt bare opp et grovt budsjett som kundene skulle ta med til Husbanken..

- Kunden skulle gjerne hatt mer informasjon underveis i byggeprosessen, med oppdateringer om hvor langt håndtverkerne har kommet ("Skulle gjerne fått ett bilde hver dag, selv om det bare var av små detaljer")

Ja! "Bygglederstanden må forstå begrepet service". Byggeplassen skal være stengt under byggeperioden pga. HMS-regler, så kundene har ikke tilgang. Ingen rutiner for å oppdatere kunden underveis (!?)

- overrasket over alle tilleggene som kom underveis (må gange listepriene med 2 til 2,5)

- Vanskelig å holde kontroll på økonomien med alle papirene

Veldig varierende hvor god oversikt kundene har over papirene. Noen har dem fint i perm med skilleark, mens andre har dem i en bærepose og har null oversikt.

Hypoteser etter intervju med forhandler 1

- Katalogen fører til at folk tror de leverer ferdighus, noe de ikke ønsker å bli forvekslet med.

Ja, det er noen som spør om de kan gjøre endringer på husene i katalogen.

- Organisasjonen er ikke bygget opp for å gjøre småjobber som bytting av vinduer.

Tar ikke på seg små oppdrag med mindre de har lite å gjøre..

- Mener at reguleringsplanene er utdaterte og ikke tar høyde for dagens krav. Søker ofte om disp. til egne prosjekter

Drar på forhåndskonferanser med kommunen for å avklare hva som kan bygges og ikke.

- Kunden har ikke forstått hverken reguleringsplaner eller hvor mye det koster å bygge hus: "Kunden vil ha et slott".

De fleste er opplyste og har forstått hva reguleringsplanene innebærer.

- Etter trekantmøtet opplever de at kundene har mindre ønsker om endringer når kundene er eldre eller har tenkt gjennom valgene på forhånd.
- Forhandlerne lager en del egne løsninger i stedet for å bruke dem som er utviklet av kjedekontoret og er tilgjengelige på iNordbohus.no

Lager egne rutiner, og tror dette er nødvendig for å gjøre en god jobb. Hvis det lages retningslinjer sentralt må disse være så brede at det er rom for tilpasninger til både ansatt og kunde..

Nye hypoteser etter intervju med forhandler 2, selger

- det stort sett er dama som bestemmer, og da er det bra å fokusere på felt som hun forstår og bryr seg om
- De aller fleste gjør endringer på kataloghusene, enten pga. behov (personlige eller tomte) eller for å gjøre endringer for endringens skyld
- man kan gjøre mange endringer for å tilpasse huset personlige behov, uten at dette trenger å gå utover konstruksjonen på huset.
- vanskelig å forklare kunden og få aksept for krav som gjør at ting tar tid og koster mye penger, som geoteknisk, universell utforming eller radonregler
- Kunne hatt glede av en som var råskarp på regler, som man kunne spørre og få raskt svar fra, som hadde gjort det enklere å forholde seg til regler, og være trygg på at man gjorde ting riktig.
- Forsinkelser i prosessen oppstår gjerne ved bestilling av tegninger fra kjedekontoret (kan fort ta flere måneder, noe som fører til at kunden blir veldig utålmodig)
- Planløsning og eksteriør er avgjørende for at kunden bestemmer seg for hvordan hus de vil ha
- Ved å gi kunden såpass god tid til å ta valg, og ikke presse kunden til å ta alle valgene på en gang, er det ikke et stort problem at kunden ombestemmer seg i ettertid på valgene som er gjort
- For dem med store budsjett/mye penger er det ikke så viktig å holde oversikt utover budsjettet som selger har satt opp, mens det for dem som har mindre penger å rutte med er viktigere å kontrollere utgiftene.
- Kontraktene kunne vært tydeligere, og skrevet mer folkelig slik at kunden forstår hva de signerer. Nå er kontraktene skrevet formye på jusspråk.
- Dessuten er ikke bygglederen interessert i å ha mer kontakt med kunden enn strengt nødvendig (Hypotese!!). Selger: "Bygglederstanden må forstå begrepet service". Bygglederen vegrer seg for å gå inn og styre kunden.
- Forhandler 2 som helhet er ikke gode på reklamasjoner. Det er generelt en feil holdning om hvor viktig det er å respondere raskt på disse. Man forstår ikke hvor mye en negativ opplevelse ved reklamasjon ødelegger en ellers god opplevelse.

Hypoteser etter intervju med Steinulf Hoel

- God flyt: komplette søknader som overholder reguleringsbestemmelser
- Det er 30-40% av søknadene som ikke er komplette. Dette skyldes ganske lik andel private og profesjonelle søkere.
- Problem med gamle reguleringsplaner som ikke tar høyde for dagens behov
- Byggesakskontoret skal følge en såkalt "ja-lov", der folk i utgangspunktet skal få tillatelse, med mindre de bryter med reguleringer.

Hypoteser til uttesting under intervju med kundepar

- folk som har kjøpt seg tomt forstår ikke hva reguleringsplanene innebærer

Hadde tomt fra før, som ikke var regulert. Tok flere år å få tillatelse til å bygge. Ganske stress, men også greit å ha god tid til å bestemme seg.

- Planløsning og eksteriør er avgjørende for at kunden bestemmer seg for hvordan hus de vil ha

Tok mye utgangspunkt i huset de allerede bodde i, til selger veiledet dem til noe annet. Visste at de ville ha noe litt moderne, men ikke helt funkis. Selger kom med forslag.

- De aller fleste gjøres endringer på kataloghusene, enten pga. behov (personlige eller tomte) eller for å gjøre endringer for endringens skyld

Selger fikk dem til å forholde seg til ytterveggene, og heller gjøre endringer innvendig. Følte de har bidratt til å bestemme hvordan huset skal se ut, selv om de bare har gjort innvendige endringer.

- man kan gjøre mange endringer for å tilpasse huset personlige behov, uten at dette trenger å gå utover konstruksjonen på huset.

Ja, det har Tine og Roger gjort. Selger fikk dem til å forholde seg til ytterveggene.

- Kan ta lengre tid enn nødvendig å få søknaden offentlig godkjent, pga. at forhandleren sender inn ufullstendig søknad (30-40% av søknadene er ikke komplette)

Tok lang tid, men tror det var pga. at tomte ikke var forhåndsregulert, så de måtte se nærmere på tilfellet.

- Glemmer hvilke valg man har gjort og blir usikker på om man har tatt de riktige valgene

Har tatt så lang tid med søknadsprosessen at de har hatt god tid til å bestemme seg.

- Kunden er ikke klar over hva valgene som skal gjøres ved trekantmøtet koster, og er ikke nødvendigvis trygg på valgene som blir tatt

Uklarheter med kostnader. Følte seg til tider lurt, som da det ble trukket ut i overkant av 60000 til kjøkken, bad og skap. Butikkpris på dette ville vært over det dobbelte. Tror de følte seg trygge på valgene..

- Etter trekantmøtet opplever de at kundene har mindre ønsker om endringer når kundene er eldre eller har tenkt gjennom valgene på forhånd.

- Styr å ordne finansiering i banken. Vil ha detaljert budsjett som gjør at man må ta beslutninger i hui og hast.

Ikke noe problem, ettersom de har tilstrekkelig med sikkerhet til at banken ikke trenger å vite så nøye hva de skal bruke pengene til. (Ett hus og to hytter).

- Kontraktene kunne vært tydeligere, og skrevet mer folkelig slik at kunden forstår hva de signerer. Nå er kontraktene skrevet formye på jusspråk.

Gikk greit å forstå kontrakten. Gikk nøye gjennom den sammen med Selger. Men tok lang tid før de begynte å bygge, så de måtte lese gjennom den for en oppfriskning av hva den egentlig innebar..

- Kunden skulle gjerne hatt mer informasjon underveis i byggeprosessen, med oppdateringer om hvor langt håndtverkerne har kommet. Lite informasjon og kontakt fra byggleder.

Pga nærhet og tilgjengelighet gikk det greit å holde seg oppdatert, og de var stort sett innom hver dag for å undersøke hvor langt de var kommet og for å kontrollere arbeidet

(?). Men de måtte selv ta initiativ, og det var dårlig koordinering av arbeidet. De fikk selv mye av ansvaret som byggleder, men uten en gang å ha fått arbeidstegninger. Følte at de har lite forutsetninger for å gjøre en god jobb. Har ikke hatt noe ordentlig/formelt kvalitetsmøte med byggleder.

- overrasket over alle tilleggene som kom underveis (må gange listepriene med 2 til 2,5), og hva totalprisen til slutt ble

Ja. Var klar over at det kom til å bli pristillegg fra underleverandørene, men ikke at de kom til å være så høye. Følte at ekstraarbeidet var veldig overpriset, og at de måtte ta igjen det billige "innsalget" de hadde gjort til Nordbohus. Opplevde at totalprisen (listepriene som ble oppgitt i starten?) nesten ble doblet.

- Vanskelig å holde kontroll på økonomien med alle papirene (hvis man har et ønske om å ha kontroll)

Ja, umulig å ha 100% kontroll. Nordbohus er ikke spesifikke om elementene som utgjør totalprisen, noe som gjør det enda vanskeligere å ha oversikt og at man fort kan føle seg lurt. Det er ikke sammenheng mellom beløpet Nordbohus trekker ut av basisleveransen og prisen kunden får oppgitt i butikken, som gjør at man som kunde føler seg lurt.

Dessuten er produktene i basisleveransen "bare tull", dvs. aller billigste løsning, som kunden likevel vil bytte ut. Titusene bare flyr. Fikk plutselig en regning på 140000 pga prisindeksregulering (f.eks 3,5% indeksregulering av 4 millioner, blir 140000). Kommer det tydelig nok frem hva som inngår i basisleveransen og ikke?

- Forhandler 2 som helhet er ikke gode på reklamasjoner. Det er generelt en feil holdning om hvor viktig det er å respondere raskt på disse. Man forstår ikke hvor mye en negativ opplevelse ved reklamasjon ødelegger en ellers god opplevelse.

Kunden har ikke kommet til dette punktet enda, men opplevde at ingen tok ansvar da rørleggerarbeidet var gjort feil/dårlig. Er det Nordbohus eller underleverandøren som har ansvar for dette? Stian bekrefter at kjeden generelt har forbedringspotensiale når det kommer til reklamasjoner, at kundene generelt er mindre fornøyde etter å ha bodd en stund i huset sitt.

Nye funn/kommentarer:

- Nordbohus kan fokusere mer på hvor mye jobb det ligger i søknadsprosessen, og reklamere for at de tar på seg dette (for å tiltrekke seg flere kunder/selge seg inn til kunder)

- Byggleder må faktisk være byggleder, og ikke overlate arbeidet til kunden (ikke sammenheng mellom hva kunden forventer, nemlig "nøkkelferdig hus", og hva kunden opplever (netter med lite søvn, bekymring for om de kommer til å gå på en smell)).

- Eneste touch-pointet etter at kunden har mottatt katalog er at en selger skal ringe, noe mange ikke gjør.. Hvem skal da ta initiativ til videre fremgang? Dårlig fungerende touch-point.

- "Kjøkken og skap som var med i huset var bare tull. Det burde de nesten holde seg for god for."

- Liten bismak med tanke på underleverandører. Visste at det kom til å bli tillegg, men ikke SÅ mye.

- Pristilbudene de fikk underveis var lite detaljerte, som gjorde at de følte at de mistet kontroll på prisen. Vanskelig å forstå sammenhengen mellom det som blir trukket ut og det som blir lagt til, noe som førte til at de følte seg lurt.

Hypoteser til uttesting under intervju med forhandler 3

Blir brukt mye ressurser på å lage husforslag til kunder, som senere backer ut.

- Får kunden noen oppgaver/råd som kan gjøre det enklere for dem å finne ut hva de vil ha, og evt. forenkle kommunikasjonen mellom selger og kunde?

Vanskelig for kunden (og for forhandleren?) å holde oversikt over økonomien i prosjektet

- Blir overrasket over alle tillegg underveis og over totalsummen

Vanskelig overgang når bygglederen skal ha ansvar for kundekontakten, og ikke selgeren. Bygglederen vil ikke ha mer med kunden å gjøre enn nødvendig, og kommunikasjonen med underleverandører er heller ikke på topp

- Utydelig ansvarsfordeling (hvem skal stå ansvarlig når ting blir gjort feil, og hvem skal ta bryet med å rette opp feilene?)

Kunden får mye av ansvaret som bygglederen burde tatt

Underleverandørene har problemstillinger som kunden får dårlig tid å ta stilling til

- stikk- og el-punkter, spikerslag o.l.

Kundene har forventninger om at alt skal være perfekt når de flytter inn i huset, som fører til at de fort blir misfornøyde hvis ikke alle forventningene er tilfredsstillt

- Hvor mange prosent av kundene er ikke 100% fornøyde når de flytter inn? Hva er det typisk de ikke er fornøyde med?

- I løpet av det første året kundene bor i det nye huset sitt, hva får dere tilbakemeldinger om?

Prosjekt

Forhandleren skjønner ikke hvilke kriterier som må være oppfylt for at et prosjekt skal være vellykket, tror det er huset i seg selv som selger og tenker ikke målgruppe og behov

- Når dere starter opp prosjekter, har alltid alle de planlagte enhetene blitt bygget og solgt?

Det tar lang tid å få svar på bestillinger man gjør ved kjedekontoret (3-5 mnd. ?)

- ofte vedlegg som mangler som fører til forsinkelser (gjelder også ved offentlige søknader)

Selv om kundene har bundet seg opp til å være med på prosjekt, har de ikke klart for seg hvordan det virkelige resultatet blir

- Vet de hva de kan endre (inntil 15% av kjøpesummen)? Er dette alt det innvendige, eller bare overflater?

BEARBEIDING AV INTERVJUER

“Innsiktsarbeid,
Lærdom fra intervjuer”

I starten av kapittel 5 (Konseptutvikling) er det henvist til et hefte, “Innsiktsarbeid, Lærdom fra intervjuer” som tar for seg problemområder og idéer som går utenfor det valgte området for konseptutvikling. Dette heftet er presentert på de neste sidene.

EAT:

PRIVATPERSON HAR
KJØPT TOMT OG
BESTEMMER
HVA SOM SKAL
BYGGES OG
HVEM SOM SKAL
UTFØRE ARBEIDET

Personell kunde

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE
PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

Personell kunde

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKTET ER OPP
TATT OG KUNDEN ER
BEGYNNET Å
BYGGE

PROSJEKT:

NORDBOHUSFERHANDLER
HAR KJØPT TOMT
OG BESTEMMER
HVA SOM SKAL
BYGGES. KUNDEN
KJØPER SEG INN
I PROSJEKTET
ETTERHVERT

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

PROSJEKTET
ER OPP
TATT OG KUNDEN
ER BEGYNNET
Å BYGGE

Bilde av prosessoversikten som ble bygget opp med stadig ny innsikt gjennom de ulike intervjuene.

INNSIKTSARBEID

Lærdom fra intervjuer

For å forstå hvordan Nordbohus er bygget opp, hvordan prosessen med husbygging foregår og hva de ansatte og kundene tenker om arbeidet som blir gjort har jeg gjennomført intervjuer med

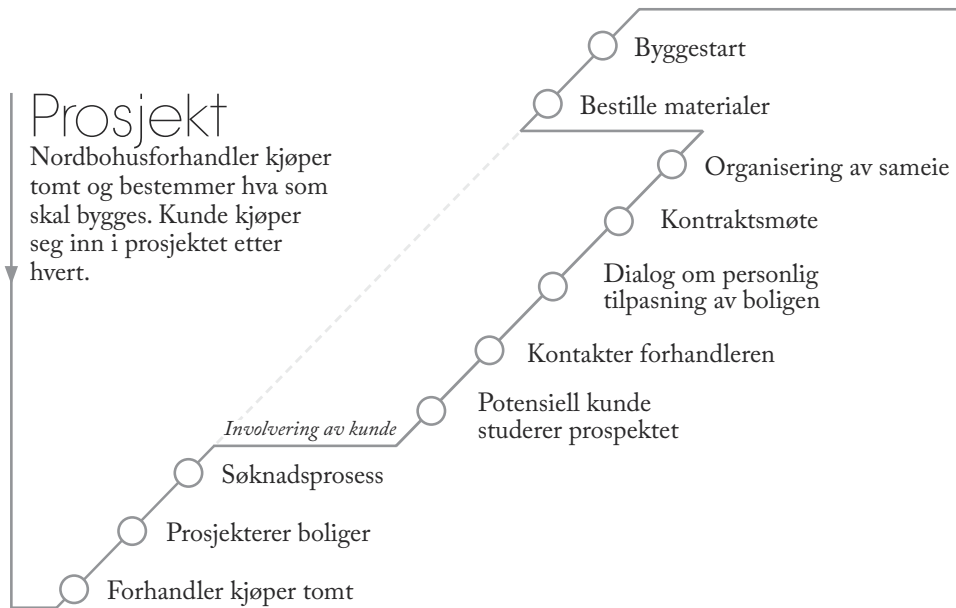
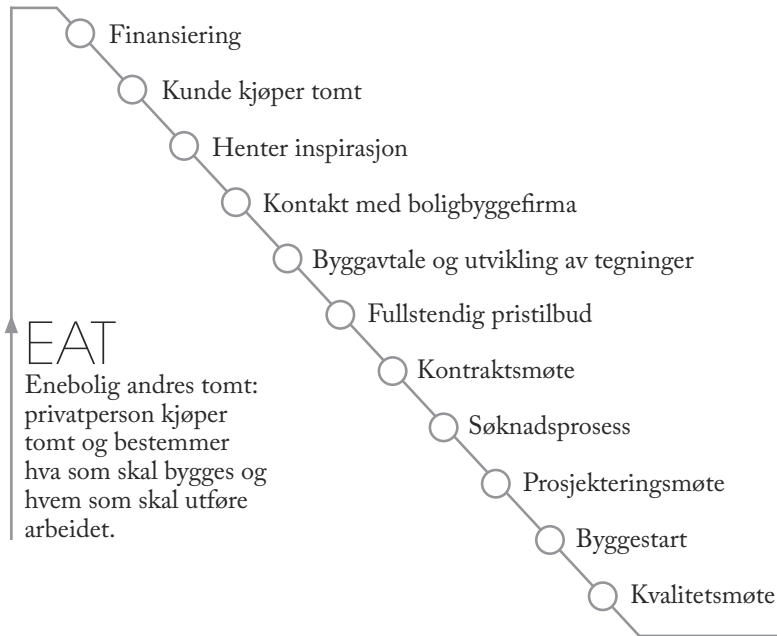
- tre forhandlere (først og fremst selgerne, men de andre ansatte har også bidratt)
- to kunder
- en arkitekt
- leder for byggesakskontoret i Trondheim
- min kontaktperson i Nordbohus, som også er markedssjef, Stian R. Moursund

Intervjuene har vært semistrukturerte og hatt en varighet på 45 minutter til tre timer. Fokus har vært å forstå de ulike interessene og finne ut hva Nordbohus er gode på og hvor det er forbedringspotensiale. På de neste sidene

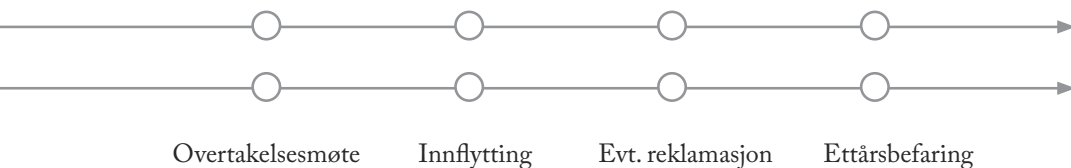
følger en oversikt over hvordan jeg har forstått at prosessen med bygging av EAT og Prosjekt foregår, og videre en utdyping av punktene i denne oversikten. Utdypingen av punktene tar for seg faremomenter, konsekvens og potensiell løsning for hvert punkt.

Selv om det er faremomentene det er fokusert på i utdypingen av prosessen vil jeg påpeke at kundene jeg har snakket med har vært fornøyde med Nordbohus og ville anbefalt dem videre til andre. De har skrytt av menneskene og hvor flinke de er til å respondere raskt på henvendelser.

I min oppgave prøver jeg likevel å se på muligheter for videre forbedringer, og har derfor dette fokuset.



PROSESSOVERSIKT



Ved enten å trykke på punktene i prosessoversikten eller bla seg videre i dokumentet, kommer det opp mer informasjon om punktene i prosessen.

EAT

Finansiering

Faremoment a)

På nettsidene til Nordbohus står det at de har hus som er godkjente for Husbankfinansiering. Det virker likevel som om de som har kontakt med kundene i tidligfase kan lite om Husbankfinansiering og derfor ikke kan gi kunden råd om dette.

Konsekvens a)

Unødvendige ressurser kan bli brukt for å tilpasse huset for å få Husbanklån eller utarbeide søknader som likevel får avslag, f.eks fordi man søker etter fristen.

Potensiell løsning a)

Kunden kunne hatt glede av å f.eks få råd om frister for å søke om lån og hva de kan gjøre for å øke sine sjanser for å få innvilget Husbankfinansiering.

Faremoment b)

Noen banker vil ha veldig detaljerte budsjett for utgiftspostene i

byggeprosessen, noe som kan føre til at kundene må ta mange valg på kort tid for å søke lån i banken. Valgene kan derfor være lite gjennomtenkte, noe som kan føre til at kunden blir mindre fornøyd på lang sikt.

Konsekvens b)

Hvis kundene ikke er fornøyd på lang sikt kan dette gå utover ryktet til Nordbohus, selv om det ikke er Nordbohus som har skyld i at kunden gjorde lite hensiktsmessige valg tidlig i byggeprosessen.

Potensiell løsning b)

Kundekontakten hos Nordbohusforhandleren kan gi kunden råd om hvilke banker som er greie å forholde seg til, og hvordan kunden bør gå fram for å få innvilget lån fra et passe detaljert budsjett. Kundekontakten bør også veilede kunden på hvordan de bør tenke og ta valg for å bli fornøyd på sikt.



Tilbake til prosessoversikten

Kunden har ikke forstått hverken reguleringsplanene eller hvor mye det koster å bygge hus. Kunden vil ha et slott!

- selger

Kunde kjøper tomt

Faremoment

Selv om man kjøper seg egen tomt betyr ikke dette at man kan bygge hva man vil på den. Dette er det kunder som ikke er klar over. Det er flere som ikke har lest/ forstått reguleringsplanene for tomte og har urealistiske drømmer om hva de skal bygge med tanke på hva som kommer til å bli godkjent.

Konsekvens

Når kunden sitter med for høye forventninger om hva de skal få lov til og ha råd til å bygge blir det selgeren som må knuse disse drømmene. Her er det potensiale for en skuffet kunde!

Potensiell løsning

- Være "på lag" med kunden, slik at de føler at Nordbohus skal hjelpe dem, ikke motarbeide dem. Oppmuntre slik at kunden likevel skjønner at de skal få noe de vil like, selv om det ikke nødvendigvis var akkurat det de hadde sett for seg i utgangspunktet.

- Gjennom f.eks Boligprodusentenes Forening jobbe for at reguleringsplaner skal skrives på et språk som man forstår selv om man ikke har fagkunnskap. Evt. jobbe med hvordan informasjon kunden skal få oppgitt ved kjøp av tomt.

Henter inspirasjon

Kritisk punkt

Her er det et must at kunden får et godt førsteinntrykk av Nordbohus! Her legges

grunnlaget for forventninger og for kundenes valg av boligleverandør.

Faremoment a)

Katalogen og "standardhusene" som ligger ute på nettsidene til Nordbohus fører til at folk tror at Nordbohus er en ferdighusleverandør, og at de kan bli usikre på om de kan gjøre endringer på husene. Det virker ikke som om kundene skiller mellom kataloghus og ferdighus, men mellom ferdighus og arkitekttegnet, der arkitekttegnet forstås som noe som er laget kun for dem.

Hva legger dere i ordet ferdighus?

At man tar utgangspunkt i en mal som ligger der og blir masseprodusert. Vi føler at det er 2. rangs..

- kunder

Konsekvens a)

Inntrykket av at Nordbohus er en ferdighusleverandør kan føre til at de som vil ha det de kaller arkitekttegnet hus ikke en gang vurderer å komme i kontakt med Nordbohus. Dersom man ikke umiddelbart liker noen av kataloghusene kan man også utelukke muligheten for å bruke Nordbohus hvis man ikke får med seg at man kan gjøre endringer på husene.

Potensiell løsning a)

Prøve å fremheve tydeligere at man spesialtegner boliger etter kundens ønsker. Evt. gjøre katalogen mer til en portefølje, i stedet for at den skal fungere som en produktoversikt for hva kundene kan velge mellom. F.eks da heller ha bilder av hus som Nordbohus har bygget, og kommunisere at disse kan brukes som inspirasjon for andre. Oppfatningen av at det er 2. rangs å bygge ferdighus, og dermed (i kundens øyne) kjøpe hus fra Nordbohus, kan kanskje også forsvinne/

dempes dersom man gjør om huskatalogen til en portefølje i stedet for å være en produktkatalog.

Faremoment b)

Meida skaper for høye forventninger til hvor flott man skal bo. Mange har ikke råd til å realisere sine boligdrømmer.

Konsekvens b)

Kundene har urealistiske ønsker om hvordan de skal bo.

Potensiell løsning b)

Finne en "fin" måte å si til kunden at "dette har du ikke råd til". Realitetsorientere dem, f.eks med et digitalt verktøy der man kan velge ulike løsninger, og prisene blir oppdatert automatisk underveis.

Faremoment c)

Kunden henter inspirasjon og plukker litt herfra og litt derfra. Tenker ikke helhetlig og tenker ikke innvendig og utvendig på én gang.

Konsekvens c)

Uttrykket på huset kan bli merkelig, noe som kan påvirke ryktet til Nordbohus, ettersom det er de som bygger det.

Potensiell løsning c)

Kundekontakten (selgeren) må forstå stilpreferansene til kundene og klare å løse dette helhetlig. Kan f.eks benytte seg av verktøy for å forstå kundens stil, som å be dem lage en collage over løsninger de liker, eller bruke Pinterest for å gjøre det samme, bare digitalt på nettet.

Faremoment d)

Når kunden tegner skisser selv er det ikke sikkert at dette blir gjort i målestokk.

Kunden kan derfor få urealistiske forventninger om hva de har plass til.

Konsekvens d)

Selgeren må skuffe kunden ved å fortelle dem at de ikke har like god plass som de hadde trodd.

Potensiell løsning d)

Selgeren kan tipse kundene om å tegne

i målestokk fra starten av. De kan evt. gi dem plantegninger og "innredning" som et slags puslespill, slik at kundene kan flytte rundt på delene for å teste ut ulike løsninger. Kundene kan bruke den interaktive boligplanleggeren på nett. Dersom selgeren viser kundene dette en gang de er på møte, er det antakentligvis større sannsynlighet for at de bruker verktøyet selv hjemme.

Kontakt med boligbyggefirma

Kritisk punkt

Dette er kundens første ordentlige møte med Nordbohus, og det er viktig å finne kjemien med kunden. Forventningene som kunden har etter å ha lest om Nordbohus på nettsider og i katalog må oppfylles og nye forventninger bygges. Ettersom det er selgeren som har kontakt med kunden, er kundens inntrykk av Nordbohus helt avhengig av selgeren.

Hvorfor valgte dere Nordbohus?

Vi bestilte kataloger fra ulike ferdighusleverandører. Så vurderte vi ut i fra magefølelsen, som handlet mye om responstid etter at firmaene hadde sendt ut katalog.
- kunder

Faremoment a)

Slik prosessen er lagt opp i dag er det opp til selgeren hos forhandleren som har sendt ut katalog å ringe til kunden etter at de har mottatt katalogen. Siden dette er personavhengig kan det ta lang tid før kunden blir oppringt, eller kunden blir ikke ringt opp i det hele tatt.

Konsekvens a)

Dersom ikke kunden blir fulgt opp av selgeren er det stor sannsynlighet for at en



Tilbake til prosessoversikten

annen bedrift kaper kunden først.

Potensiell løsning a)

Selgerne må ha gode rutiner for å følge opp kundene etter at de har mottatt katalog. Evt. utvikle nytt kontaktpunkt som gjør det enkelt og lite forpliktende for kunden å ta kontakt med Nordbohus dersom de er interesserte.

Vi forstod aldri rollen til
han gjøken i Mesterhus...
- kunder

Faremoment b)

Kunden forstår ikke rollen til selgeren, noe som kan svekke tillitten og troa på fagkunnskap.

Konsekvens b)

Kunden velger en annen bedrift til å bygge hus for seg.

Potensiell løsning b)

Selgeren må ha en ærlig fremtoning i kontakt med kunden, og f.eks kontakte andre med fagkunnskap dersom vanskelige spørsmål dukker opp.

Det tok lang tid før jeg skjønnte at
"forhandlernavn" er Nordbohus...
- kunde

Faremoment c)

Mange forhandlere har et tilleggsnavn til Nordbohus. Dette kan skape forvirring for kunden.

Konsekvens c)

Kunden forstår ikke sammenhengen mellom Nordbohus og det andre navnet.

Potensiell løsning c)

Forhandlerne kan hete "Nordbohus - stedsnavn"

Faremoment d)

"Arkitektfrykt": kunden (og selgeren?) er redd for at arkitekten skal ta over prosjektet

og gjøre det til sitt eget, istedet for å høre på ønsker fra kunden (og forhandleren?).

Hvis kunden ikke føler at det er de som bestemmer kan de fort miste interessen.

Konsekvens d)

Ikke sikkert at arkitekten blir involvert i prosessen, og huset kan få et merkelig formmessig uttrykk. Dette kan igjen påvirker ryktet til Nordbohus.

Potensiell løsning d)

Arkitekten må være flink til å inkludere sine oppdragsgivere (kunde og forhandler) og ta hensyn til deres ønsker. Forhandleren må involvere arkitekt hvis det er fare for merkelig utforming av hus.

Byggavtale og utvikling av tegninger

For at forhandleren ikke skal bruke mye penger på å utvikle tegninger til kunden, for så at kunden velger en annen leverandør, er det meningen å inngå en byggavtale. Denne innebærer at kunden betaler et visst beløp for å få utarbeidet tegninger som er tilpasset deres ønsker, men hvis kunden senere inngår kontrakt med forhandleren om at de også skal bygge huset som er tegnet, får kunden fratrekk i pris for beløpet betalt ved inngåelse av byggavtale.

Faremoment a)

Kundene er skeptiske til å skulle forplikte seg tidlig, og kan oppleve byggavtalen som en forpliktelse. Dette gjør at flere selgere dropper å inngå byggavtale og heller risikerer å tape penger ved at de bruker ressurser på tegninger som de senere ikke får bygge.

Konsekvens a)

Ved bruk av byggavtale risikerer forhandleren å miste kunder ved å tvinge dem til å forplikte seg tidlig, men ved å ikke inngå byggavtale risikerer forhandlerne å bruke mye ressurser på kunder som senere velger en annen leverandør.

Potensiell løsning a)

Legge mer av arbeidet med utarbeidelse av forslag over på kunden, slik at det er de som må bruke tid på å prøve ut forskjellige løsninger og ikke selgeren. Dette kan gjøres f.eks ved å gi dem oppgaver/"lekser" for at de skal bli mer bevisste på hva de liker og ikke, og for at selgeren enklere skal forstå kundens smak og dermed bruke kortere tid på å tegne opp forslag enn om man ikke hadde dette grunnlaget (slik som oppgavene nevnt under "Hente inspirasjon c)", med collage og Pinterest). Kunden kan også oppfordres til å benytte seg av den interaktive boligplanleggeren som allerede eksisterer, og vise fram resultatet til selgeren når de er fornøyde, som så selgeren kan ta videre til kjedekontoret.

Faremoment b)

Forhandleren vil ikke betale for å involvere arkitekt, og prøver derfor å få kunden til å velge hus fra katalogen, i stedet for å spesialtegne hus (noe kunden opplever som 2. rangs). Selgeren prøver evt. å tegne hus selv, uten å involvere arkitekt.

Konsekvens b)

Resultatet kan bli formmessig og uttrykksmessig dårligere. Prosessen med å komme fram til en løsning som kundene liker kan bli lengre enn om en arkitekt involveres fra start ved at man må gå flere runder med tegninger før kunden blir fornøyd.

Potensiell løsning b)

?

Faremoment c)

Til tider lang ventetid på tjenester levert fra kjedekontoret, som utarbeidelse av tegninger.

Konsekvens c)

Kundene kan bli utålmodige og velge andre leverandører i mellomtiden.

Potensiell løsning c)

Ha en tydelig sortering av prosjekter som bør utarbeides ganske raskt og dem som

godt kan ligge en stund. Evt. kan sette bort noen typer arbeid i perioder med mye trykk, eller ansette fler.

Faremoment d)

Innsendte bestillinger fra forhandlerne til kjedekontoret mangler opplysninger, som f.eks kart og reguleringsplaner.

Konsekvens d)

Lager unødvendige forsinkelser ved kjedekontoret å måtte gå igjennom ufullstendige oppdrag. Den som har sendt inn bestillingen får den ikke utført før nødvendig informasjon er på plass, noe som kan gjøre at forsinkelsene slår tilbake på dem selv og evt. en ventende og utålmodig kunde.

Potensiell løsning d)

Kjedekontoret må tydelig kommunisere hvilken informasjon de må ha vedlagt for å utføre de forskjellige oppgavene, og de ansatte hos forhandlerne må ta ansvar for å legge ved denne informasjonen. Evt. ha et system der man ikke får lagt inn bestillingen med mindre all nødvendig informasjon er lastet opp.

Rørene til vasken på badet kom opp i gulvet, sånn at det måtte lages en utføring for å skjule dem. Vi trodde ikke det var mulig at ting ble gjort så gammeldags i 2014. Dette burde jo blitt skjult i veggene. Man forventer ikke Reodor Felgen-løsninger når man bygger nytt hus!

- kunde

Faremoment e)

På tegningene som er utarbeidet fra kjedekontoret er det ikke lagt inn tekniske installasjoner, som rør og ledninger for strøm.

Konsekvens e)

Det blir opp til hver enkelt byggleder å finne ut av hvordan dette skal løses,



Tilbake til prosessoversikten

og profesjonaliteten til hver enkelt underleverandør vil påvirke mye hvordan resultatet blir. Her er det potensiale for rare og dårlige løsninger, som kunden ikke er fornøyd med.

Potensiell løsning e)

Kjedekontoret bør i sine tegninger også planlegge for arbeidet som underleverandørene skal gjøre, slik at kvaliteten på dette blir bedre sikret.

Vi ble overrasket over alle tilleggene som kom etter hvert. Man må fort gange listepriisene med to til to og en halv!

- kunde

Fullstendig pristilbud

Faremoment a)

Kunden blir overrasket over en høyere totalsum enn de hadde forventet.

Konsekvens a)

Vil gjøre om på tegninger eller andre valg for å få det billigere. Velger evt. en annen leverandør.

Potensiell løsning a)

Prøve å forberede kunden tidligere på kostnadene, uten å skremme dem bort...

Faremoment b)

Vanskelig for kunden å holde kontroll på økonomien underveis.

Konsekvens b)

Det kan føre til at kunden blir overrasket over totalsummen hvis de ikke selv har oversikt og prøvd å regne sammen enkeltsummene.

Potensiell løsning b)

Hjelp kunden å sette opp budsjett som de selv kan oppdatere, f.eks ved å lage en standard mal i excel med poster som kunden kan fylle ut, ut i fra hvilke valg de gjør.

Pristilbudene vi fikk underveis var lite detaljerte, så vi mistet kontroll på prisen. Det var også vanskelig å forstå sammenhengen mellom det som ble trukket ut og det som ble lagt til. Dette gjorde at vi var redde for å bli lurt.

- kunder

Faremoment c)

Kunden får ikke ordentlig innsikt i budsjettet som forhandlerne har satt opp. Dette gjør at de blir mistenksomme og er redd for at de blir lurt til å betale for mye.

Konsekvens c)

Mister tillitt til forhandleren og Nordbohus. Ønsker å kontrollere det de gjør.

Potensiell løsning c)

La kunden få innsikt i budsjettet, slik at de ikke trenger å være redde for å bli svindlet.

Kontraktsmøte

Faremoment


Kontrakten er skrevet for mye på jusspråk, slik at kunden ikke forstår helt hva de signerer eller hva som er hvem sitt ansvar.

Konsekvens

Kunden kan ha feil forventninger til hvem som skal ordne hva, og er kanskje ikke klar over hva de selv skal stå for. Kunden kan komme med klager på ting som egentlig er avklart i kontrakten, men som de ikke har forstått.

Potensiell løsning

Skrive om kontrakten til et språk som er forståelig for vanlige mennesker. Dersom det brukes standard bransjekontrakter, jobbe med dette gjennom f.eks Boligprodusentenes Forening.



Jeg tror Nordbohus kan fokusere mer på hvor mye jobb det ligger i søknadsarbeidet og det formelle, og fortelle at de tar seg av dette, for å selge seg inn til kunden.

- idé fra kunde

Søknadsprosess

Faremoment

Kan ta lang tid å få godkjent søknaden fra det offentlige, spesielt hvis ikke reguleringsplaner er fulgt.

Konsekvens

Kunden blir utålmodig. Det kan være vanskelig for forhandleren å planlegge det videre arbeidet når man ikke vet når man kan starte.

Potensiell løsning

Være i dialog med kommunen i forkant av innsendelse av søknaden, slik at man vet at man har gjort det man kan for at de skal godkjenne søknaden fortest mulig. Forberede kunden på at det kan ta tid å få søknaden godkjent.

Prosjekteringsmøte

Selger, byggleder og kunde går gjennom planene i detalj for å sikre at det er enighet om planene før byggingen starter.

Faremoment a)

Kunden har ikke tenkt gjennom alle avgjøreløse på forhånd og er ikke sikker på bestemmelsene som er/blir tatt. Kunder kan føle at de trenger mer tid for å ta beslutninger.

Konsekvens a)

Møtet kan ta veldig lang tid, og kunden kan føle seg presset til å ta valg.

Potensiell løsning a)

Kunden må bli informert i god tid på

forhånd om valgene som skal være avgjort, slik at de har bestemt seg for løsninger før møtet.

Faremoment b)

Kunden er ikke klar over pristilleggene ved endring av basisleveransen, og kan ikke på egenhånd kalkulere hva det vil koste dem.

Konsekvens b)

Tungvint for kunde å ikke kunne vurdere prisen ved ulike alternativer på egenhånd, og tungvint for selger å måtte regne ut for kunden for alle alternativer og justeringer.

Potensiell løsning b)

Gi kunden innsikt i regnskapet og være åpen om hva ting koster

Kjøkken og skap som var med i leveransen var bare tull! Det burde de nesten holde seg for gode for. Vi har en liten bismak med tanke på underleverandører. Vi visste at det kom til å komme tillegg i pris, men ikke SÅ mye...

- kunder

Faremoment c)

Kunden er misfornøyd med løsningene som er med i basisleveransen. Føler seg lurt fordi dette er aller billigste alternativ, og ønsker oppgradering som fort blir mye dyrere.

Konsekvens c)

Kunden føler seg lurt fordi underleverandørene legger på mye tillegg for å gjøre endringer, og fordi de ikke ser sammenhengen mellom prisen som blir trukket ut av basisleveransen og det de selv må betale for andre løsninger (eks. med kunde der de hadde trukket ut kjøkken, bad og alt av skap fra basisleveransen, og avslaget på pris kun ble litt over seksti tusen).

Potensiell løsning c)

Kreve høyere standard på basisleveransen fra underleverandørene, evt. ikke ha med



Tilbake til prosessoversikten

kjøkken, bad o.l som kunden er misfornøyd med i det hele tatt (dette er kanskje lovpålagt å ha med?).

Byggestart

Jeg gikk med en klump i magen da de begynte. Jeg tenkte at nå er det ingen vei tilbake, og lurte på om alt var ok? Det er fort gjort å bli litt småparanoid, for man er redd for å gå på en smell... Det var en periode der med litt dårlig nattesøvn.

- kunde

Faremoment a)

Kunden er usikker på større spørsmål, som om de har gjort det rette med å bygge seg hus og om alt kommer til å gå bra.

Konsekvens a)

Kunden er urolig og kan føle behov for å kontrollere arbeidet som blir gjort for å forsikre seg om at alt er som det skal være.

Potensiell løsning a)

Berolige kunden ved å vise at man har oversikt og kontroll, og være engasjerende og positiv med tanke på resultatet. Ta kontakt med kunden og oppdatere dem om hvordan det går, i stedet for at de må vente i spenning.

Byggleiderstanden må forstå begrepet service!

- selger

Faremoment b)

Kunden har bygget et godt forhold til selgeren, og er ikke helt inneforstått med å skulle forholde seg til byggleideren i stedetfor, spesielt hvis byggleideren ikke er særlig imøtekommende. Kunden

henvender seg derfor gjerne til selgeren i stedet for byggleideren, selv om det er byggleideren som kan svare på spørsmålene.

Konsekvens b)

Selgeren blir et mellomledd mellom kunde og byggleider, noe som fører til ekstra arbeid spesielt for selegern. Det kan fort bli misforståelser eller beskjeder kan bli glemte å videreformidles, noe som også kan medføre ekstra arbeid og kostnader for både byggleider og kunde.

Potensiell løsning b)

Kommunikasjonen må gå direkte mellom kunde og byggleider. Byggleideren må derfor opptre på en måte som gjør at kunden tør å ta kontakt og ikke føler seg til bry.

Jo mer informasjon, jo bedre! Jeg skulle gjerne hatt et bilde hver dag, selv om det bare er forandringer i detaljer. Hadde jeg hatt mulighet skulle jeg tatt meg fri fra jobb et helt år for å bygge hus og følge med på prosessen. Jeg synes det er viktig å forstå arbeidet som er gjort slik at jeg kjenner huset mitt.

- kunde

Faremoment c)

Mange kunder ønsker konstante oppdateringer om arbeidet, og ønsker å følge prosessen nøye, mens en del byggleidere ikke er interessert i å ha mer kontakt med kunden enn nødvendig. Interessene til de to kan fort være motstridende. Det er klart at å oppdatere kunden ofte vil medføre mer jobb for byggleideren, og kanskje spesielt fordi det blir lavere terskel for kunden å ta kontakt og be om endringer på arbeidet hvis de føler seg trygge på byggleideren. Men for at kunden skal ha en ålreit opplevelse av byggeperioden og bli mest mulig fornøyd på lang sikt er det viktig at byggleideren

tar seg tid til dette, hvis det er ønskelig fra kunden sin side.

Konsekvens c)

Kunden føler seg lite inkludert i byggeprosessen og kan være usikker på arbeidet som blir gjort. Blir det gjennomført slik som vi har forestilt oss, og blir det gjort ordentlig?

Potensiell løsning c)

Bygglederne må ta seg tid til å snakke med kundene, eller på andre måter vise dem hvordan det går med arbeidet.



Jeg tror det hadde gjort det enklere å forholde seg til underleverandørene, og for dem å forholde seg til hverandre, hvis vi hadde hatt et felles kontormøte hos Nordbohus før byggestart. Da kunne vi fått beskjed om alt vi må ta stilling til underveis, så vi hadde hatt litt bedre tid til å bestemme oss. Bygglederen kunne tatt ansvar for dette, siden det er han som kjenner alle best, og vet hvordan prosessen foregår og hvem som skal bidra med hva, når.

- idé fra kunde

Jeg forventet egentlig at nøkkelferdig hus betydde at det var en byggleder som tok seg av koordinering av underleverandører, og sjekket at de gjorde en god jobb. Det er vanskelig for oss som ikke har peiling å ta seg av dette arbeidet. Vi trodde for eksempel at vannbåren varme var noe elektrikerens skulle ta seg av...

- kunde

Vi har hatt et veldig godt forhold til alle som har jobbet her, bortsett fra rørlegger'n, han har vi ikke vært noe særlig fornøyd med. En dag kom vi innom da han holdt på, og fant ut at han ikke en gang hadde tegninger over huset. "Åja, jeg trodde dette var badet" sa han, da han la opp rør til vaskerommet.. Det er ikke særlig tillitsvekkende.

- kunde

Faremoment d)

Utydelig ansvarsfordeling mellom kunde og byggleder. Kunden får ansvaret for å koordinere underleverandørene, noe som kan være enklere for en byggleder med erfaring og fagkunnskap.

Konsekvens d)

Kunden blir overrasket over å få dette ansvaret, ettersom Nordbohus reklamerer for nøkkelferdig hus. Dette kan være en negativ opplevelse. Mindre effektiv prosess, blandt annet fordi kunden ikke har erfaring med hvor lang tid ting tar. Byggleder kan bli mye oppringt av kunde som lurer på hvordan ting skal gjøres.

Potensiell løsning d)

Tydelig kommunikasjon av hva et nøkkelferdig hus innebærer. Bygglederen må ta det overordnede koordineringsansvaret.

Faremoment e)

Underleverandørene gjør en dårlig jobb. Utydelig for kundene hvem som står ansvarlige for feilen som er gjort, Nordbohus eller underleverandør. Kunden blir frustrert når det ikke er noen som tar på seg ansvaret og retter opp i dårlig utført arbeid.

Konsekvens e)

Misfornøyd kunde. Dårlig stemning mellom byggleder og underleverandør. Diskusjoner om hvem som skal betale for å rette opp i feilen eller hva som skal gjøres for å løse situasjonen på en best mulig måte.



Tilbake til prosessoversikten

Potensiell løsning e)

Det må komme tydelig frem både muntlig og skriftlig hvem som har ansvar for at de ulike delene av arbeidet blir ordentlig utført. De ulike underleverandørene må få gode beskrivelser over jobben de skal gjøre, slik at det ikke er rom for misforståelser. For kunden sin del er det enkelt om bygglederen tar på seg ansvaret for all jobben som blir gjort, og tar opp ting med underleverandørene. Som en av kundene som ble intervjuet foreslo kunne man hatt et oppstartsmøte hvor man gikk gjennom arbeidet i fellesskap med underleverandørene.

Kvalitetsmøte

Faremoment

Dette blir ikke alltid gjennomført. Hvem sitt ansvar er det at det blir gjennomført?

Konsekvens

Kunden føler ikke at Nordbohus er like kvalitetssikker som de reklamerer for. Arbeidet blir ikke ordentlig dokumentert. Kunden får ikke med seg hvor det ligger f.eks rør og ledninger i veggene, noe som kan være lurt å få med seg når man senere skal slå spiker i veggene for å henge opp ting.

Potensiell løsning

Ha gode rutiner for gjennomføring av kvalitetsmøtet, og tydelig definert hvem sitt ansvar det er å arrangere det.

Overtakelsesmøte

Blir dette alltid gjennomført? Hvis ikke, mye av det samme som kvalitetsmøtet!

Innflytting

Faremoment

Kunden har veldig høye forventninger og tror at alt kommer til å være perfekt

Konsekvens

Kunden legger fort merke til ting som ikke er akkurat som forventet. Kunden kan bli irrasjonell på grunn av de høye forventningene. Det skal lite til for at kunden er misfornøyd med noe.

Potensiell løsning

Ha med kundene på visning underveis i prosessen, slik at de ikke blir overrasket over resultatet når de flytter inn. Ta kontakt med dem på forhånd hvis man vet at det er noe som ikke blir som avtalt.

Evt. reklamasjon

Faremoment a)

Misnøye hos kunden hvis det tar for lang tid før feil blir rettet opp. Manglende rutiner hos forhandleren for å håndtere klagesaker. Hvem sitt ansvar er det å snakke med kunden og sørge for at feil eller mangler blir rettet opp, evt. snakke med kunden og gi dem en god forklaring for hvorfor de ikke har grunn til å klage.

Konsekvens a)

Nordbohus og forhandleren kan få et dårlig rykte hvis kunden rekker å dele sin misnøye med andre.

Potensiell løsning a)

Gode rutiner for hvordan man skal håndtere klagesaker og raskt rette opp i feil eller mangler. Det må være tydelig hos hver forhandler hvem som har ansvar for å følge opp kundene når de klager.

Faremoment b)

Liten forståelse hos forhandlerne om hvor viktig det er å respondere raskt på reklamasjoner.

Konsekvens b)

En negativ opplevelse ved reklamasjon kan ødelegge et ellers godt inntrykk.

Potensiell løsning b)

Ta kundens klager på alvor og forsikre seg om at de er fornøyd etter at de har flyttet inn, slik at de sprer et godt rykte ("Våre kunder skal være våre beste selgere").

Ettårsbefaring

Faremoment

Kundene er ikke kjent med bruk og vedlikehold av moderne hus og materialer. (I dag får kundene med en bruksanvisning når de flytter inn i sin nye bolig, men den blir ikke lest, ikke før noe går galt).

Konsekvens

Forhandleren får skylda for ting som går i stykker (som luft-/ventilasjonsanlegg, materialer som ikke tåler vann men som blir vasket med vann o.l.). Kundene kan føle at løsninger har dårlig kvalitet.

Potensiell løsning

Digitalisere bruksanvisningen og kople opp denne mot smart teknologi med sensorer som kan gi beskjed når det er på tide med vedlikehold, samt hvordan dette bør utføres. Evt. få påminnelse med jevne mellomrom (tidsintervall). Dette kan f.eks være en mail om at man bør bytte filter i lufteanlegget eller at man bør sjekke om det er på tide å male huset).



Tilbake til prosessoversikten

Prosjekt

Forhandler kjøper tomt

Faremoment

Forhandler glemmer å vurdere viktige faktorer som er avgjørende for om prosjektet blir en suksess eller ikke.

Konsekvens

Man kan tape mye penger.

Potensiell løsning

Være flinke til å bruke sjekkliste som finnes på iNordbohus.no. Evt. involvere arkitekt for en vurdering av potensialet til tomte.

Prosjekterer boliger

Faremoment a)

Noen forhandlere tenker ikke på målgruppe og behov når de planlegger boliger, men tenker at det er boligene i seg selv som selger.

Konsekvens a)

Man oppfyller ikke kriteriene for at et prosjekt skal bli vellykket, og risikerer å bruke mye ressurser på et mislykket prosjekt.

Potensiell løsning a)

Involvere arkitekt tidlig i prosjektet. Bruke huskelistene som ligger på iNordbohus.no for hva man bør vurdere og tenke over når man skal planlegge boliger.

Faremoment b)

På tegningene som er utarbeidet fra kjedekontoret er det ikke lagt inn tekniske installasjoner, som rør og ledninger for strøm.

Konsekvens b)

Det blir opp til hver enkelt byggleder å finne ut av hvordan dette skal løses, og profesjonaliteten til hver enkelt underleverandør vil påvirke mye hvordan



Tilbake til prosessoversikten

resultatet blir. Her er det potensiale for rare og dårlige løsninger, som kunden ikke er fornøyd med.

Potensiell løsning b)

Kjedekontoret bør i sine tegninger også planlegge for arbeidet som underleverandørene skal gjøre, slik at kvaliteten på dette blir bedre sikret.

Søknadsprosess

Faremoment

Forhandlerens ønsker om utvikling av boligfelt stemmer ikke over ens med reguleringsplaner. Evt. gamle eller manglende reguleringsplaner.

Konsekvens

Det tar lang tid å få søknaden godkjent.

Potensiell løsning

Tett samarbeid med byggesakskontoret fra starten av. Rådgøring/ivolvering av arkitekt. Passe på at man ikke sender inn en ufullstendig søknad, da dette vil forsinke prosessen enda mer.

Potensiell kunde studerer prospektet

Faremoment a)

Annonseren må appellere til kunden, hvis ikke er det lite aktuelt å sjekke ut prospektet mer nøye.

Konsekvens a)

Mister interessen hvis ikke man blir fanget av annonsen.

Potensiell løsning a)

Sikte seg inn mot spesifikke målgrupper med annonsene og appellere til deres typiske behov. Bruke vurderingene av målgruppe og behov fra prosjekteringsfasen videre i annonseringsfasen. Bruke gode bilder, dette har mye å si for inntrykket man får av boligen.

Faremoment b)

Kunden klarer ikke å se for seg det

virkelige resultatet ut i fra et prospekt.

Konsekvens b)

Kunden har feil forventninger til hva som skal bygges. Forventningene kan være både for lave og for høye.

Potensiell løsning b)

Lage en film der man tar med kunden inn i det prosjekterte boligkomplekset. Bruke rikelig med bilder.

Kontakter forhandleren

Faremoment

Kan ta lang tid før man vet om prosjektet blir noe av, hvis forhandleren sliter med å finne kunder.

Konsekvens

Kunden kan bli usikker og miste tillitten til forhandleren. Kanskje de finner seg noe annet i mellomtiden.

Potensiell løsning

Dele prosjektet inn i mindre biter, slik at man kan begynne på noe selv om ikke alt er solgt. Sørge for at prospektet er godt, slik at man tiltrekker seg flest mulig.

Dialog om personlig tilpasning av boligen

Faremoment a)

Er kunden klar over og inneforstått med hvilke muligheter de har for å tilpasse boligen? Har alle kundene fått de samme beskjedene, eller er det noen som har fått friere tøyler enn andre for å sikre at de ville kjøpe seg inn i prosjektet?

Konsekvens a)

Kunden kan bli overrasket over begrensninger eller muligheter, noe som kan slå begge veier med tanke på opplevelse. Det kan oppleves som urettferdig hvis noen får gjøre endringer som ikke andre får lov til.

Potensiell løsning a)

Kommunisere tydelig fra starten av hvilke

muligheter kundene har for endringer.

Faremoment b)

Hvis kunden tegner skisser selv over planløsning er det ikke sikkert at dette blir gjort i målestokk. Kunden kan derfor få urealistiske forventninger om hva de har plass til.

Konsekvens b)

Selgeren må skuffe kunden ved å fortelle dem at de ikke har like god plass som de hadde trodd.

Potensiell løsning b)

Selgeren kan tipse kundene om å tegne i målestokk fra starten av. De kan evt. gi dem plantegninger og “innredning” som et slags puslespill, slik at kundene kan flytte rundt på delene for å teste ut ulike løsninger. Kundene kan evt. bruke den interaktive boligplanleggeren på nett, hvis denne også er tilpasset prosjekt.

Faremoment c)

Vanskelig for kunden å holde kontroll på økonomien underveis når de gjør endringer på basisleveransen.

Konsekvens c)

Det kan føre til at kunden blir overrasket over totalsummen hvis de ikke selv har oversikt og prøvd å regne sammen enkeltsummene.

Potensiell løsning c)

Hjelp kunden å sette opp budsjett som de selv kan oppdatere, f.eks ved å lage en standard mal i excel med poster som kunden kan fylle ut, ut i fra hvilke valg de gjør.

Faremoment d)

Kunden er ikke klar over pristilleggene ved endring av basisleveransen, og kan ikke på egenhånd kalkulere hva det vil koste dem.

Konsekvens d)

Tungvint for kunde å ikke kunne vurdere prisen ved ulike alternativer på egenhånd, og tungvint for selger å måtte regne ut for kunden for alle alternativer og justeringer.

Potensiell løsning d)

Gi kunden innsikt i regnskapet og være åpen om hva ting koster

Kontraktsmøte

Faremoment

Kontrakten er skrevet for mye på jusspråk, slik at kunden ikke forstår helt hva de signerer.

Konsekvens

Kunden kan ha feil forventninger til leveransen. Kunden kan komme med klager på ting som egentlig er avklart i kontrakten, men som de ikke har forstått.

Potensiell løsning

Skrive om kontrakten til et språk som er forståelig for vanlige mennesker. Dersom det brukes standard bransjekontrakter, jobbe med dette gjennom f.eks Boligprodusentenes Forening.

Organisering av sameie

Faremoment

Personer som er vanskelige å samarbeide med, eller som ønsker lederansvar men ikke er egnet for dette, ønsker å sitte i styret i sameiet.

Konsekvens

Lite hensiktsmessig styring av fellesskapets interesser, som kan skape dårlig stemning i boligfeltet/leilighetskomplekset.

Potensiell løsning

Gode ordninger for valg av styre, og evt. for endringer av styret hvis noe skjærer seg.

Bestille materialer

Faremoment

Vanskelig å bestille materialer hvis ikke alle boligene er solgt, slik at man ikke vet om alt som er prosjektert blir noe av.

Konsekvens

Dårligere rabattordninger og høyere

transportkostnader når man ikke kan kjøpe og få levert alle materialene på en gang.

Potensiell løsning

?

Byggestart

Faremoment

Vanskelig å planlegge tidsbruk hvis ikke alle de prosjekterte enhetene er solgt, og man ikke vet om det blir noe av alt som er planlagt.

Konsekvens

Vanskeligere å planlegge tiden og å holde tidsfrister dersom det plutselig skal bygges flere enheter i prosjektet enn først antatt.

Potensiell løsning

?

Overtakelsesmøte

Blir dette gjennomført for Prosjekt? Hvem sitt ansvar er det? Hvilken informasjon får kundene ved dette møte? Hvilken informasjon kan de ha glede eller nytte av å få?

Innflytting

Faremoment a)

Kunden har veldig høye forventninger og tror at alt kommer til å være perfekt.

Konsekvens a)

Kunden legger fort merke til ting som ikke er akkurat som forventet. Kunden kan bli irrasjonell på grunn av de høye forventningene. Det skal lite til for at kunden er misfornøyd med noe.

Potensiell løsning a)

Holde kunden oppdatert med bilder underveis i prosessen, slik at de ikke blir overrasket over resultatet når de flytter inn. Ta kontakt med dem på forhånd hvis man vet at det er noe som ikke blir som avtalt.

Faremoment b)

Leiligheten blir ikke vasket før kunden flytter inn, så kunden må ta seg av dette selv.

Konsekvens b)

Med de høye forventningene kunden har til å flytte inn i ny bolig er det kjedelig å måtte starte med å vaske ned hele leiligheten. Dette gjør også at kunden studerer leiligheten i detalj fra gulv til tak, og legger godt merke til det hvis det er "en ripe i lakken".

Potensiell løsning b)

Få leilighetene vasket ned før kunden kommer og ser dem for første gang, slik at man får et godt førsteinntrykk, istedetfor at de tenker "Ånei, må vi vaske ned hele leiligheten før vi flytter inn. Vi har jo nok å gjøre med flyttingen", eller "Med nøkkelferdig hadde jeg forventet at det bare var å flytte rett inn, ikke at jeg måtte vaske hele leiligheten som det først jeg gjør".

Vi er generelt for dårlige på reklamasjoner. Vi mangler rutiner for hva vi skal gjøre når kunden klager.
- selger

Evt. reklamasjon

Faremoment a)

Misnøye hos kunden hvis det tar for lang tid før feil blir rettet opp. Manglende rutiner hos forhandleren for å håndtere klagesaker. Hvem sitt ansvar er det å snakke med kunden og sørge for at feil eller mangler blir rettet opp, evt. snakke med kunden og gi dem en god forklaring for hvorfor de ikke har grunn til å klage.

Konsekvens a)

Nordbohus og forhandleren kan få et dårlig rykte hvis kunden rekker å dele sin misnøye med andre. Dette har potensiale

i å spre seg fort når det er snakk om Prosjekt, der det er mange boliger tett sammen og man snakker med naboen om sine irritasjoner.

Potensiell løsning a)

Gode rutiner for hvordan man skal håndtere klagesaker og raskt rette opp i feil eller mangler. Det må være tydelig hos hver forhandler hvem som har ansvar for å følge opp kundene når de klager.

Faremoment b)

Liten forståelse hos forhandlerne om hvor viktig det er å respondere raskt på reklamasjoner.

Konsekvens b)

En negativ opplevelse ved reklamasjon kan ødelegge et ellers godt inntrykk.

Potensiell løsning b)

Ta kundens klager på alvor og forsikre seg om at de er fornøyde etter at de har flyttet inn, slik at de sprer et godt rykte (noe som er nødvendig når man har som mål at "Våre kunder skal være våre beste selgere").

være en mail om at man bør bytte filter i lufteanlegget eller at man bør sjekke om det er på tide å male huset).

Ettårsbefaring

Faremoment

Kundene er ikke kjent med bruk og vedlikehold av moderne hus og materialer. (I dag får kundene med en bruksanvisning når de flytter inn i sin nye bolig, men den blir ikke lest. Kanskje når noe går galt?).

Konsekvens

Forhandleren får skylda for ting som går i stykker (som luft-/ventilasjonsanlegg, materialer som ikke tåler vann men som blir vasket med vann o.l.). Kundene kan føle at løsninger har dårlig kvalitet.

Potensiell løsning

Digitalisere bruksanvisningen og kople opp denne mot smart teknologi med sensorer som kan gi beskjed når det er på tide med vedlikehold, samt hvordan dette bør utføres. Evt. få påminnelse med jevne mellomrom (tidsintervall). Dette kan f.eks



Tilbake til prosessoversikten

