

Pressmeddelande  
Stockholm 6 september 2017

## **Vårgårdahus är småhusleverantören med Sveriges nöjdaste kunder**

Under juni månad presenterade Prognoscentret AB resultatet av en branschundersökning som mäter kundnöjdheten bland Sveriges småhusköpare. Undersökningen visar att småhusproducenterna har ett NKI-värde (NKI, Nöjd Kund Index) på 68 vilket motsvarar en medelgod kundnöjdhet. Nöjdast kunder har Vårgårdahus med ett NKI på hela 86 (mycket nöjda kunder) följt av Fiskarhedenvillan och Älvsbyhus med ett NKI på 80 respektive 77.

Att Vårgårdahus får ett så högt NKI-värde som 86 visar att även ett medelstort företag, mätt med branschmått, har möjlighet att nå mycket långt med en långsiktig nöjd-kundstrategi. Vårgårdahus har närmare 70 anställda och tillverkar drygt 300 småhus under ett år. Fiskarhedenvillan levererar cirka 650 hus under ett år och Älvsbyhus, som är Sveriges största småhustillverkare, producerar drygt 1.500 småhus varje år.

### **Starkt kundfokus nyckeln till Vårgårdahus höga kundnöjdhet**

Vårgårdahus har under många år haft som målsättning att ha marknadens nöjdaste kunder och Prognoscentrets senaste branschundersökning visar också att företaget uppnått det målet. **Per-Erik Bonander** som är VD för Vårgårdahus är glad men inte förvånad över resultatet i NKI-mätningen.

*"Givetvis är det skönt att få en bekräftelse på att vi arbetar på rätt sätt och att arbetet ger resultat. Vi är inte störst, men jag tror att vi är det företag i branschen som bryr oss mest om våra kunder. Det finns ett genuint engagemang för kundfrågorna hos alla våra medarbetare och en djup förståelse för hur mycket ett småhusköp betyder för varje kund. Att köpa ett hus är den kanske största affär många gör under sin livstid. Det är också en komplex affär som sträcker sig över ganska lång tid och där kunderna många gånger behöver mycket stöd i både små och stora frågor. Att vi har både säljare och projektledare som på nära håll följer kunderna från avtal hela vägen till inflyttning värdesätts och jag är övertygad om att det är så man måste jobba för att få verkligt nöjda kunder".*

### **Leverantörsunika NKI-mätningar kan hjälpa fler producenter att få högre Nöjd Kund Index**

Branschens genomsnittliga NKI-värde (68) ligger långt under Vårgårdahus värde på 86. De undersökningar Prognoscentret genomfört visar att det finns småhusproducenter vars agerande i kundrelationerna bidrar till att dra ner betyget för branschen som helhet. Det är bl.a. i frågor som rör personlig service och stöd under

byggprocessen som många företag underpresterar. Per-Erik Bonander är inte överraskad över branschens relativt låga NKI-värde.

*”Jag tycker det är viktigt att man ser till branschens förutsättningar för att få en bakgrund till undersökningsresultatet. Det är drygt sju år sedan som branschen hade en rejäl lågkonjunktur och därefter har vi fått se många politiska beslut som har haft och har stor påverkan på branschen som helhet. Tuffare amorteringskrav och skuldkvotstak är bara ett par exempel på beslut som gjort det svårare för många att investera i ett eget hus. Jag tror att det lett till en viss uppgivenhet hos många producenter och att ägare och företagsledning helt enkelt inte orkar driva kundnöjdhetsfrågorna tillräckligt starkt. Samtidigt är det väldigt viktigt att man ändå inser vikten av att jobba långsiktigt. Att det finns en tydlig koppling mellan nöjda kunder och en stark marknadsposition är både vi och Fiskarhedenvillan samt Älvsbyhus konkreta bevis på”, säger Per-Erik Bonander.*

## **Branschgemensam mätning av kundnöjdhet**

Under juni presenterade Prognoscentret ett fördjupat samarbete med de svenska småhusproducenterna. De branschundersökningar som hittills genomförts har skett genom mätningar av de husköpare som sökt bygglov. Framöver kommer Prognoscentret att erbjuda NKI-mätningar som genomförs i samarbete med företag och deras kunder. Småhusproducenter får därmed ett nytt verktyg för att förbättra kundnöjdheten. Bransch- och arbetsgivarorganisationen TMF, Trä- och Möbelföretagen, är positiva till satsningen och **Ellinor Lindström** som är affärsområdeschef på Prognoscentret har redan märkt av ett stort intresse i branschen.

*”Allt fler producenter inser att det krävs kunskap om vad som gör kunderna nöjda för att man ska kunna satsa på rätt sätt och prioritera det som husköparna ser som viktigt. Här får individuella NKI-mätningar stor betydelse och jag är övertygad om att många företagsledningar betydligt enklare skulle få igång interna NKI-processer genom att delta i vår branschmätning”, säger Ellinor Lindström.*

### **För ytterligare information kontakta:**

**Ellinor Lindström, affärsområdeschef, Prognoscentret AB, tel. 08-440 93 65, [el@prognoscentret.se](mailto:el@prognoscentret.se)**

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