



# MÄKLARHUSET

Från kundmätning till kundinsikt!

Mäklarhuset har de senaste tre åren legat i topp när det gäller kundnöjdhet enligt SKI. Företaget mäter kundernas upplevelser, och med dem som bas har man skapat ”Träningsläger”

Johan Martinsson

Är du inte nöjd, ring  
och skäll ut vd:n.

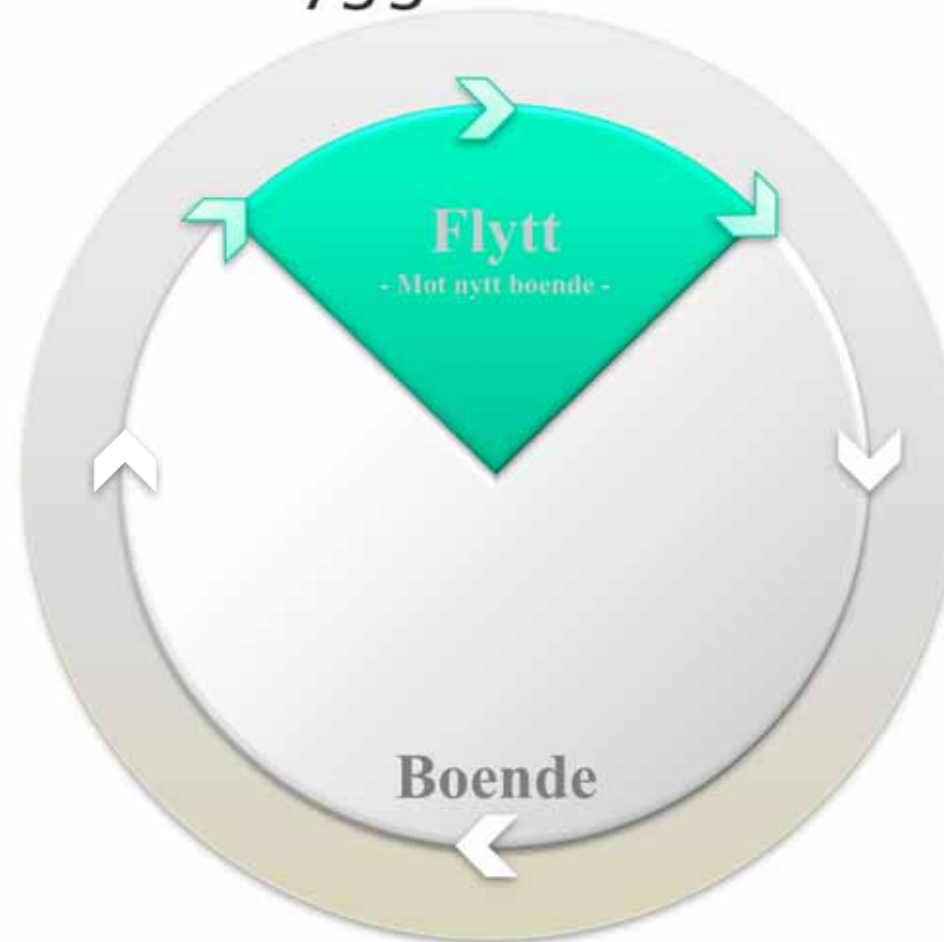


Mäklarhuset är Sveriges tredje största mäklar företag. Vart och ett av våra kontor ägs av en lokal mäklare, och bara de bästa på varje ort får möjlighet att ingå i gruppen.

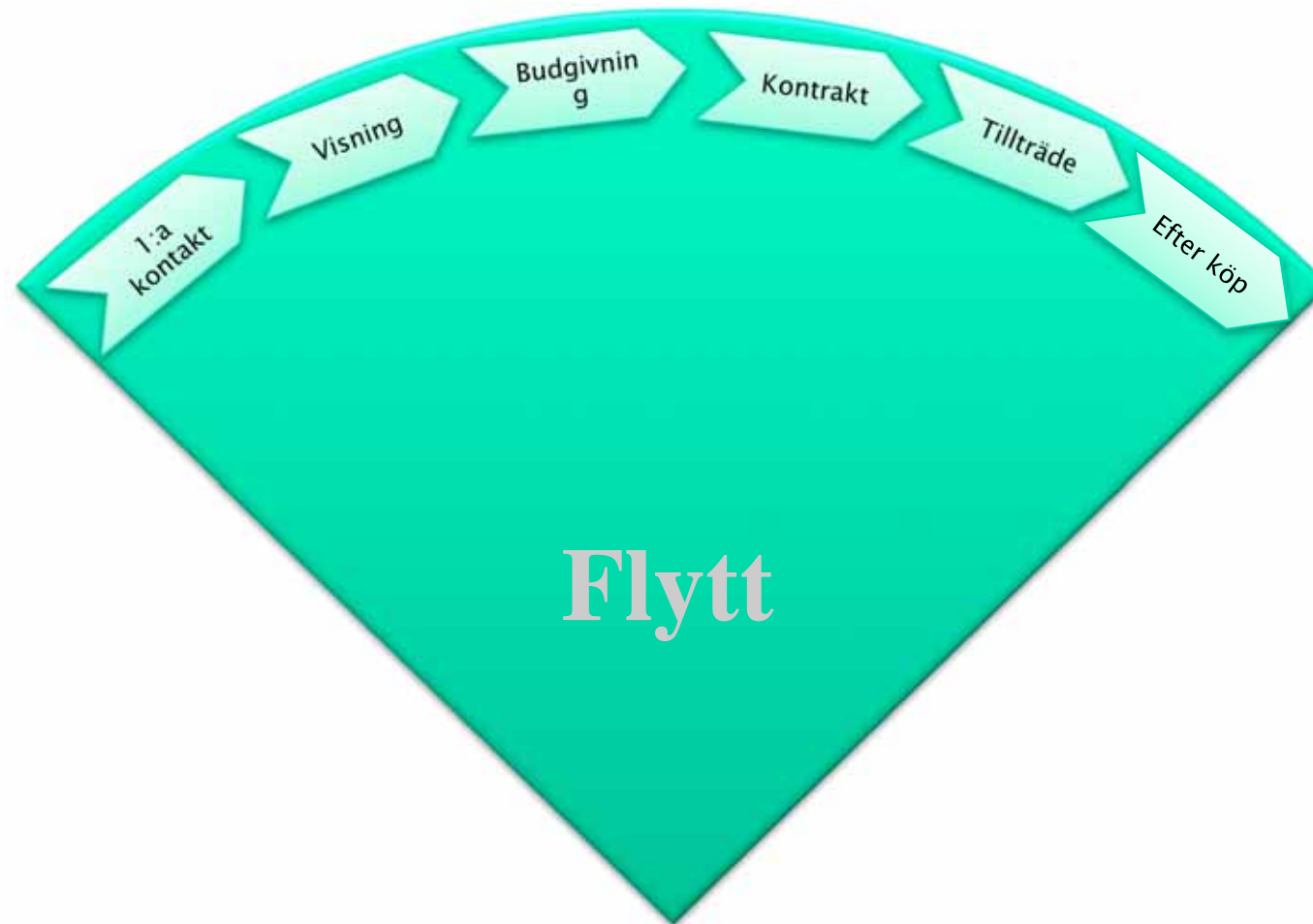
Men även den skickligaste mäklare kan göra ett misstag eller ha en dålig dag. Om du anlitar oss och sedan inte blir nöjd med vårt arbete så ber vi dig – hör av dig så att vi får en chans att följa upp och åtgärda våra misstag.

Tillhör du gruppen nöjda kunder är du naturligtvis också välkommen att ringa. De samtalen är oftast trevligare även om de inte är lika viktiga för vår utveckling.

Vi har valt att bygga en lärande organisation!



Vad kan vi förbättra för kunden?  
"Så arbetar vi" ( en tråkig process pärm)



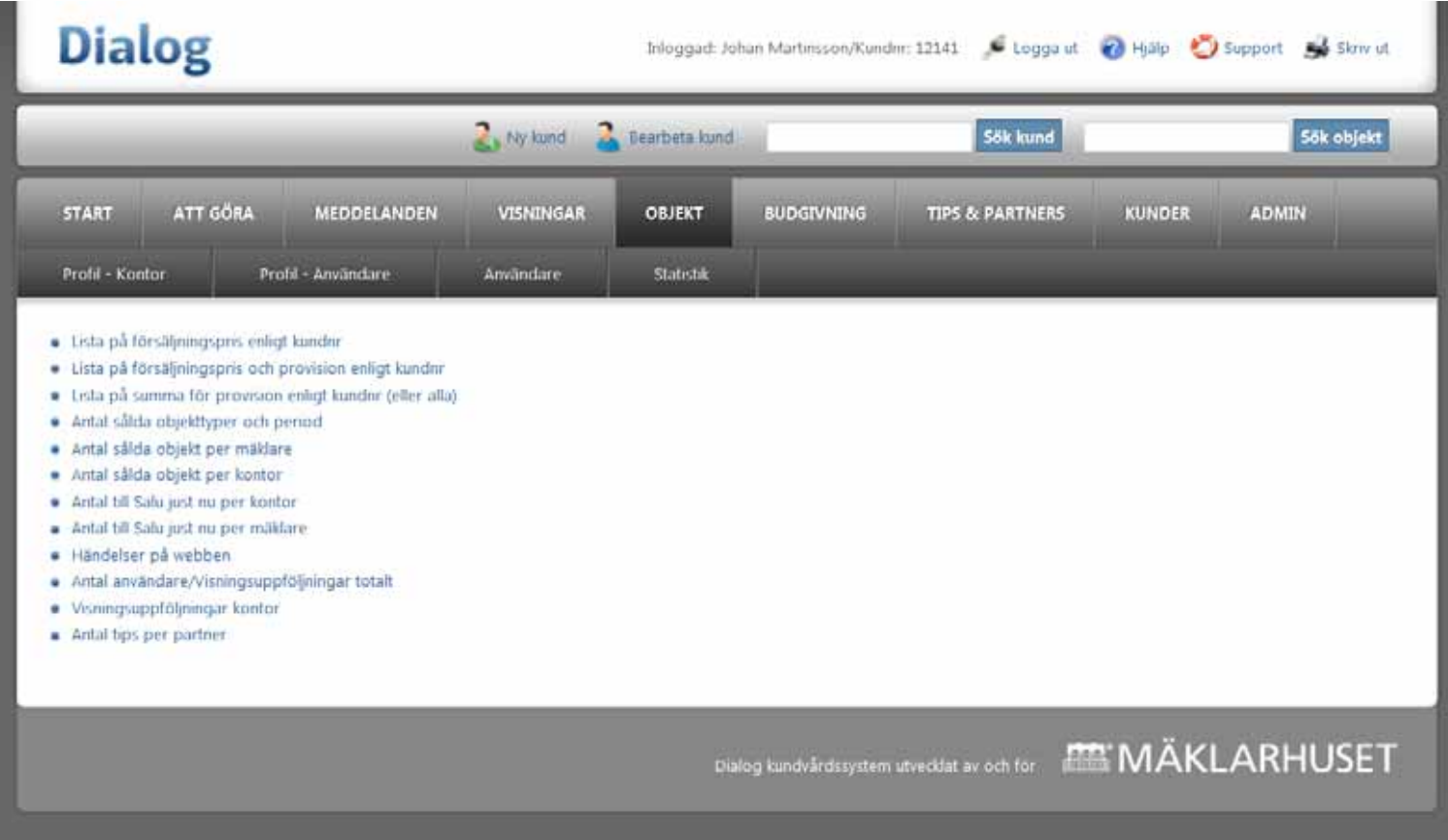
# Träningssläger 8



9 Sept 2010



# Mät, mät, följ upp och återkoppla!



The screenshot shows the 'Dialog' customer service system interface. At the top left is the 'Dialog' logo. On the top right, it shows the user is logged in as 'Johan Martinsson/Kundnr: 12141' with links for 'Logga ut', 'Hjälp', 'Support', and 'Skriv ut'. Below this is a navigation bar with 'Ny kund' and 'Bearbeta kund' options, and search fields for 'Sök kund' and 'Sök objekt'. A main menu contains 'START', 'ATT GÖRA', 'MEDDELANDEN', 'VISNINGAR', 'OBJEKT', 'BUDGIVNING', 'TIPS & PARTNERS', 'KUNDER', and 'ADMIN'. Under 'OBJEKT', there are sub-menus for 'Profil - Kontor', 'Profil - Användare', 'Användare', and 'Statistik'. The main content area lists various reporting options:

- Lista på försäljningspris enligt kunder
- Lista på försäljningspris och provision enligt kundnr
- Lista på summa för provision enligt kundnr (eller alla)
- Antal sålda objekttyper och period
- Antal sålda objekt per mäklare
- Antal sålda objekt per kontor
- Antal till Salu just nu per kontor
- Antal till Salu just nu per mäklare
- Händelser på webben
- Antal användare/Visningsuppföljningar totalt
- Visningsuppföljningar kontor
- Antal tips per partner

At the bottom right, it says 'Dialog kundvårdssystem utvecklat av och för' followed by the 'MÄKLARHUSET' logo.

Ställ krav på dig själv  
och kollegorna!



# Vi bygger vidare på Sveriges Bästa Mäklarkedja

