

Editoitu versio kirjoituksesta julkaistiin Taloussanomain Puheenvuoro-osastossa 5.7.2007.

Odotukset kannattaa ylittää

Asunnonvälitysfirmoista suurimpia ja kauneimpia kommentoidaan usein ylimieliseksi. Toisaalta sen uuden ja halvan palvelun tasoa epäillään.

Viimeaikaiset kokemukseni todistivat kuitenkin toista.

Valitsin asuntoni myyjäksi sen uuden ja halvan. Yksi syy, miksi en lopulta myynyt asuntoa itse oli asioinnin välttämässä. En oikeastaan voi sietää "asiointia", ja asuntokauppahan on paperisotineen ja pankissaravaamisineen asiointia pahimmillaan.

Syynä oli kuitenkin myös outo omantunnonääni.

Olin nimittäin ilmaiseksi tunnustellut välitysfirman nettisivuilla kysyntää asunnolleni yli vuoden ajan – kieltäytyen toistuvasti antamasta asuntoa varsinaiseen myyntiin firmalle.

Kun myynnin aika oli vihdoin itselleni sopiva, ajattelin, että olisi reilua minun puoleltani, jos soittaisin ko. firmaan ja antaisin heille mahdollisuuden myydä. Siis vaikka olisin voinut saada asunnon helposti itse myydyksi ennakkokiinnostusta hyödyntämällä! Lieköhän muuten omatuntoaspektikin tietoisesti mietitty firman strategiassa.

Itse asunnon myynti sujui ennakkotyön pohjalta kuin rasvattu.

Firman välittäjä oli asiantunteva ja huolellinen sekä ahkera esittelemään asuntoa. Hän jopa järjesti näytön sunnuntaina, koska tämä istui hänen aikatauluunsa, vaikka "halpis"-välityssopimukseni ei sisältänyt sunnuntainäyttöjä.

Välittäjä ilmeisesti tietoisesti halusi ylittää odotukseni (*exceed expectations*) – ja onnistui.

Mikä tärkeintä: asunto saatiin myydyksi nopeasti, sopivalla hinnalla ja "asiointi" jäi vähäiseksi. Kunhan vaivauduin pankkiin allekirjoittamaan kaupat.

Sain siis melkein kaiken sen hyödyn, jonka välittäjän käyttö perinteisesti tarjoaa, mutta pienemmällä hinnalla (*same for less tai less but for much less*).

Samaan aikaan ostamaani toista asuntoa välitti se suuri ja kaunis. Alussa kaikki sujui: välittäjä tuli hakemaan ostotarjoukseni työpaikaltani ja soitti jo muutaman tunnin päästä sen menneen läpi. Sovittiin kaupantekopäivät, välittäjä lähetti luonnoksen kauppakirjasta etukäteen ja otti huomioon muokausehdotukseni.

Sitten tuli pieniä kommandyksiä. Kaupantekoon saapui eri edustaja välitysfirmasta kuin alkuperäinen, tietämättömänä detalleista. Asiapapereiden kappioista puuttui sivuja. Lisäksi uusi edustaja uskotteli, että ko. asuntoyhtiössä olisi 14 pv:n "lunastusaika", vaikka myöhemmin varmistui, että aika olikin 1 kk.

Tästä eteenpäin firma toimikin sitten esimerkiksi. Lunastusaikaa selviteltäessä firmasta pahoiteltiin vilpittömästi. Loppukaupanteon ajankohdan osalta välittäjä sai myyjän joustamaan minun, eli ostajan mukaan. Paperit olivat tilaisuudessa tiptop.

Ja kun asunnonmyyjä oli poistunut paikkakunnalta ja asunnon kellarin avaimet olivat myyjän ulkomaille muuttaneella sukulaisella, välittäjä tuli henkilökohtaisesti hoitamaan kellarin auki ja kantamaan tavarat pois – juuri sopivasti ennen muuttoamme.

Sen sijaan, että suuri ja kaunis välitysfirma olisi osoittanut välinpitämättömyyttä, se siis osoitti tarmokkuutta tehdäkseen jopa epäsuoran asiakkaansa – asunnonostajan – tyytyväiseksi.

Erityisen hyvin firma toimi varmistaakseen palvelunlaadun kömmähdysten jälkeen (*service recovery*). Ehkä annankin asuntoni aikanaan samaisen välittäjän myytäväksi.

Lopuksi ei voi muuta kuin toivoa, että hyvät kokemukseni eivät olleet vain sattumia.

Yritysten tulisikin asunnonvälitys- kuten muillakin aloilla jatkaa panostusta odotusten ylittämiseen, paremman asiakashyödyn tuottamiseen vähemmällä hinnalla ja asiakkaiden tyytyväisyyden varmistamiseen – tulevaisuuden asiakkuudet mielessään.

Jaakko Aspara
Myynnin johtamisen professori (ma.)
Helsinki