

Byggaren granskar byggvaruhus

Snyggt jobbat i Värmland men ...

... snabbhanterade offerter borde ha **synats mer**

Värmlänningar är per definition trevliga. Men de är också kunniga och mycket snabba med att uppfylla främlingars önskemål. Den reflektionen gör Byggarens hemliga byggproffs efter att ha besökt tolv av länets byggvaruhus. Fast noggrannhet är inte alltid en dygd, visar inkomna offerter. Några genomklappningar är det dock inte tal om.

Det har blivit en tradition att Byggarens och syster-tidningen Järn Bygg Färags "mystery shoppers" ger sig ut i landet för att nagelfara byggvaruhus. Särskilt intressant är personalens beteende när ett par för dem okända proffskunder önskar få hjälp med en offertförfrågan.

Sedan 2009 har våra "mystery shoppers" hunnit besöka uppemot 90 byggvaruhus i trakterna kring Stockholm, Göteborg, Skåne, Sundsvall, Dalarna, Östergötland och nu är således turen kommen till Värmland.

Trenden är att byggvaruhusens medarbetare uppträder alltmer professionellt och bemöter okända kunder korrekt och intresserat. Något som förstärkts under vår resa i Värmland bland idel välskötta och väl sorterade butiker. Ingen av de besökta tolv byggvarubutikerna behöver skämmas, alla hamnar i det övre skiktet. Mellan 19 och 24 utdelade stjärnor. Bara att gratulera!

Resultatet kanske inte förvånar med tanke på att alla butiker tillhörde välkända kedjor med en stor andel proffskunder.

Tidigare var det ibland lite si och så med mottagandet, värsta exemplet var en butik där personal kom ut ur kafferummet, tittade på de nyanlända kunderna och gick tillbaks och fortsatte kaffedrickandet.

Trots att våra oanmälda byggproffs ibland varit hårda i sina omdömen har de

aldrig anklagats för att vara tendensiösa och dåligt pålästa. En och annan har väl mellan skål och vägg tyckt att det är opassande att hänga ut butiker med svaga omdömen fast det är vanligare att vi faktiskt fått uppskattningar för att vår granskning avslöjat brister som företagsledningen kan ägna tid åt att åtgärda.

Och det är ju syftet med Byggarens och Järn Bygg Färags oväntade besök.

Det offertunderlag som våra byggproffs överlämnade hanterades med snabbhet och under ett par dagar rasslade det till i mailboxen med offerter från alla byggvaruhus. De flesta säljarna kontrollerade också telefonledes om de kommit fram. Det samtalet bör vara självklart för alla säljare som vill försäkra sig om en ny eventuellt god affärsförbindelse.

Dock borde underlaget ha kontrollerats bättre. Den här gången var vi försåt-

liga med uppgifterna. Felaktiga mått, ett "omöjligt" fönster samt ingen uppgift på hur många fönster som det tänkta fritidshuset skulle ha, satte offertskrivarna på hårda prov.

Några upptäckte fällorna men långt ifrån alla. Att ett fritidshus, om än litet, bara skulle ha ett fönster borde ha väckt misstankar. (Korrekt uppgiften är sex fönster vilket gör att bara ett fåtal offerter är kompletta!)

Ett par säljare ställde frågor om vilken kvalitet vi ville ha på konstruktionsvirket. Men flertalet tog för givet att dimensioner som antogs vara bärande, skulle vara C-24. Några tyckte dock det räckte med att genomgående hålla sig till C-14, en tog det säkra före det osäkra och klämde till med C-24 på allt regelvirke. En säljare betecknade virket med V+ vilket sannolikt står för den äldre benämningen Kvinta.

Ända sedan 2009 har vi förundrats över den beröringskräck för merförsäljning som medarbetarna på byggvaruhusen tycks lida av. Det gäller även värmlänningar. Ett offertunderlag med stomhus borde locka fram frågor om behovet av isolering och innerpanel. Men ick! Rädslan för att uppfattas som en påflugan "nasare" tycks sitta djupt i den svenska folksjälen.

Sammanfattning: Peter Norrbohm

Offerthanteringen - så gjorde vi

Vi som gjorde granskningen i Värmland kommer från en helt annan del av Sverige. Det krävde sin förklaring; en kund hemmavid skulle bygga ett mindre fritidshus i trakten ett par mil från det byggvaruhus som vi för tillfället befann oss i. Vårt uppdrag var att bygga ett stomhus på en redan befintlig torpargrund.

Som vanligt hade vi skrivit ner offertunderlaget på papper som vi lämnade i butiken. Som vanligt hade vi inte angett några specifika kvalitetskrav på virket mer än dimensionerna och beräknad åtgång. Dessutom hade vi lömskt nog lagt in "försåtsmineringar" för att testa personalens uppmärksamhet. Limträbalken ville vi ha med längden 410 mm (vilket inte finns) och uppgift saknades för antalet fönster och dörrar. Dessutom ville vi ha en typ av fönster som vi visste inte finns på marknaden. "Lös spröjs".

Offerten ville vi gärna få in så fort som möjligt via mail.

Se resultatet. Bläddra framåt! »

Byggarens betygssystem

- ✘ Underkänd
- * Med tvekan godkänd
- ** Godkänd
- *** Icke utan beröm godkänd
- **** Med beröm godkänd
- ***** Berömlig

Byggarens offertunderlag för ett stombyggt fritidshus på färdig torpargrund

45x195 råplan	45 m
Sylltätning	50 m
45x220 råplan	84 m
45x170 råplan	280 m
45x45 råplan	280 m
Vindväv	3 rullar
22x70 råplan	240 m
0,20 plast	2 rullar
45x145 råplan	130 m
45x95 råplan	85 m
Limträ 115x410	8 m
Lufta	80 kvm
22x120 råspont	95 kvm
U-papp MB 380	4 rull
25x38 läkt	500 m
Betongpannor 2 kupigt	95 kvm
Nockar	28 st
Panel 22x120 dubbelfas	1150 m
Fönster vitmålade utåtgående kopplade 2+1, lösspröjs LE glas	110x110
Fönsterdörr 10-20-11	
Transportkostnad/km	
Betalningsvillkor	
Faktureringsavgift	

Styr upp pappersarbetet med JobbGeneratorn

Dokumentation blir en allt mer krävande del av hantverkarens arbetsdag. Vi har samlat alla de dokument du behöver på ett ställe, håller dem uppdaterade efter senaste lagändringarna och kompletterar med planeringsverktyg, diskussionsforum och jobbförmedling i en enda tjänst. Så får du färre timmar vid skrivbordet och mer gjort. Välkommen till JobbGeneratorn.se

JobbGeneratorn

- Gör duktiga hantverkare till experter



OPTIMERA
Bygghandel för proffs

XL-bygg Torsby



Vår favoritbutik i den här omgången. Vi uppvaktas intensivt av butikens personal och man går mycket noga igenom det vi vill beställa och få priser på. Vad ska vara konstruktionsvirke och hur många fönster ska ingå i offerten? Några lösa spröjsar till fönstren finns inte, upplyses vi om. Kompetensen sitter i ryggmärgen. Säljaren ringer två gånger för att höra om offerten har anlänt och om vi har frågor. Offerten är komplett. Konstruktionsvirket anges bara som "konstruktionsregel" utan att det framgår om det är C-14 eller C-24. Alla priser är utan moms.

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★ 2. Lokaler/sortiment: ★★★★★ 3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★★★ Pris: **88 857 kr** ex. moms (Komplett med frakt)
5. Helhetsintryck: ★★★★★
Summa stjärnor: 24

XL-bygg Karlstad



Första offerten kommer snabbt med bara ett fönster angivet. Men säljaren ringer för att kontrollera om det verkligen stämde. En ny offert kommer då omgående med pris på sex fönster. Bra! Generös med C-24 kvalitet. Alla större virkesdimensioner har den hållfastheten. Transportkostaden är inte medräknad. Butik och brädgård imponerade. Mycket välordnad. Kvalitetstänkandet genomsyrar hela verksamheten.

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★ 2. Lokaler/sortiment: ★★★★★ 3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★★★ Pris: **92 235 kr** ex moms (Komplett förutom frakt)
5. Helhetsintryck: ★★★★★+
Summa stjärnor: 23 +

Beijer Karlstad



Vaken säljare i väl sorterad butik, som undrar hur många fönster vi egentligen vill ha! Offerten kommer snabbt och är komplett. Dimensionerna stämmer, däremot tycker vi att C-14 för bjälklag och stomme är för lågt. Ska vara C-24. Ingen frakt angiven mer än för teglet. Kontant betalning känns tufft. Beijers tycks ha som princip att ange moms separat och totalsumman inklusive moms. Totalsumman ska naturligtvis vara utan moms..

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★ 2. Lokaler/sortiment: ★★★★★ 3. Offertbehandling: ★★★★★+
4. Offertens innehåll: ★★★★★ Pris: **91 877 kr** ex moms (Komplett förutom del av frakt)
5. Helhetsintryck: ★★★★★
Summa stjärnor: 21 +

XL-bygg Årjängs järn Årjäng



Vår erfarenhet är att butikerna inom XL-bygg håller en genomgående hög standard. Årjäng är inget undantag. Vårt offertunderlag diskuteras ingående men dock inte tillräckligt för att upptäcka det felaktiga måttet på limträbalken och antalet fönster saknas. Man utgår från ett enda. Konstruktionsvirket håller C-24 kvalitet och i offerten betonas det att fönstret och dörren är beställningsvara. Men de är prissatta. I offerten anges rabatten för de enskilda varorna mellan 10 och 25 procent. Allt till hämtpris. Priset inkl moms drar ned intrycket

1. Bemötande/kompetens: ****
 2. Lokaler/sortiment: ****
 3. Offertbehandling: ****
 4. Offertens innehåll: ****+
 5. Helhetsintryck: ****
Summa stjärnor: 21 +

Pris: **70 335 kr** ex moms (Ej komplett. Fem fönster saknas)

Kils Trä & Byggvaror Bolist Kil



En liten men välordnad butik. Engagerad säljare granskar vår materiallista och konstaterar att det fönster vi vill ha med lös spröjs är en omöjlig modell. Klarar således en av våra slamkrypare. Däremot gör han som många andra, drar slutsatsen att vi vill ha ett fönster trots att det inte står något antal angivet. Kvaliteten på konstruktionsvirket betecknas V+ vilket vi inte riktigt vet vad det står för. Kör ut materialet med en pick-up för 350 kronor - om allt får plats. 30 dagars kredit. Momsen ingår i slutsumman.

1. Bemötande/kompetens: ****
 2. Lokaler/sortiment: ****
 3. Offertbehandling: ****
 4. Offertens innehåll: ****+
 5. Helhetsintryck: ****
Summa stjärnor: 21 +

Pris: **65 777 kr** ex moms (Ej komplett. Fem fönster saknas.)

Henry Thenmans Byggmaterial Woody Arvika



Ingen säljare finns på plats när vi kommer in i butiken men den tjänstvilliga personalen lovar att lämna vår lista till rätt person. Som också ringer och undrar hur många fönster vi egentligen vill ha. När offerten snabbt hamnar i vår mailbox upptäcker vi att säljaren utgår ifrån C-24 på allt konstruktionsvirke. Han har också lagt in en transportkostnad på 600 kronor. Mycket av materialet är rabatterat med 15-20 procent enligt uppräknig. Samtliga priser ex moms.

1. Bemötande/kompetens: ****
 2. Lokaler/sortiment: ****
 3. Offertbehandling: ****
 4. Offertens innehåll: ****+
 5. Helhetsintryck: ****
Summa stjärnor: 21

Pris: **75 573 kr** ex moms (Ej komplett. Isover Lufta saknas)

» Beijer Kristinehamn



Butiken är stor och väl sorterad med god ordning. Blir väl mottagna av professionell säljare. Påpekar att vi angett fel mått på limträbalken. Offerten kommer snabbt och säljaren kontrollringar efteråt. Han borde dock ha kontrollerat underlaget. Flera dimensioner stämmer inte med vad vi efterfrågar. Värsta missen är att 45x195 mm blir 45x95 mm. Inga frågor på antal fönster. Borde angett ex moms och inte "inkl moms.... varav moms...!"

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★ 2. Lokaler/sortiment: ★★★★★ 3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★
5. Helhetsintryck: ★★★+
Summa stjärnor: **20+**
Pris: **64 730 kr** ex moms (Ej komplett. Fem fönster saknas!)

JLB Bygghandel Bolist Säffle



Det börjar så bra i den lilla men mycket välsköta Bolist-butiken. Professionell personal tar hand om oss, granskar offertunderlaget och diskuterar vilken kvalitet vi vill ha på virket. Det är andra gången det sker under den här värmlandsresan. Så när offerten kommer är vi förväntansfulla. Men den är i enklaste laget, inga delsummor finns angivna utan bara en totalsumma, dock ex moms. Transportkostnaden är mycket facil med 11 kronor per kilometer. Fönster och dörr saknas, då de inte finns hos butikens leverantör.

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★ 2. Lokaler/sortiment: ★★★★★ 3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★
5. Helhetsintryck: ★★★+
Summa stjärnor: **20+**
Pris: **51 364 kr ex moms** (Ej komplett. Fönster och dörr saknas!)

Optimera Töcksfors



Trots att vi inte pratar virkeskvalitet vid genomgången av vår lista utgår den kunniga personalen från att vi vill ha C-24 på alla större dimensioner. Något som framgår av offerten. Att det inte står någon siffra vid fönstret tolkas felaktigt att det bara gäller ett exemplar. Offerten anländer snabbt men ingen följer upp processen med ett samtal. Butiken är välskött och för första gången ser vi en skylt som talar om att kassan inte tar emot kontanter. Bra med summan angiven ex moms.

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★ 2. Lokaler/sortiment: ★★★★★ 3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★+
5. Helhetsintryck: ★★★★★
Summa stjärnor: **20+**
Pris: **67 868 kr** ex moms (Ej komplett. Fem fönster saknas)

Beijer Arvika



Ännu en Beijer-säljare som blir misstänksam när han ser fönstret i vårt offertunderlag. Vi räcker över listan till butikspersonalen som lovar lämna den vidare till en säljare. Som alltså ringer och vill veta mer... Hur många fönster? Sex. Beträffande virket behöver bara 45x220 dimensionen vara C-24, resten nöjer han sig med C-14. Vilket vi tycker är fel. Offerten är riktad till privatpersoner; det betonas att konsumenttjänstlagen gäller och att det ska betalas omedelbart. Följdriktig är också slutsumman inkluderad moms.

1. Bemötande/kompetens: ****
 2. Lokaler/sortiment: *****
 3. Offertbehandling: ****
 4. Offertens innehåll: ***+
 5. Helhetsintryck: ****
 Summa stjärnor: **20+**
 Pris: **82 153 kr ex moms (Komplett)**

Optimera Karlstad



Inte heller Optimera-personalen tar reda på vilken typ av konstruktionsvirke vi efterfrågar. Det blir genomgående C-14 och det känns snålt för en husstomme. Säljaren utgår också ifrån att vi bara vill ha ett enda fönster. På vägen "försvinner" också dörren. Den finns i alla fall inte med i offerten. Ringer och kollar så att offerten kommit fram. Heder dock åt en proffsbutik som anger totalsumman utan moms.

1. Bemötande/kompetens: ****
 2. Lokaler/sortiment: *****
 3. Offertbehandling: ****
 4. Offertens innehåll: **+
 5. Helhetsintryck: ****
 Summa stjärnor: **19+**
 Pris: **60 956 kr ex moms (Ej komplett. Fem fönster och en dörr saknas)**

Optimera Säffle



I princip allt virke som är bärande, ska vara C-24, tycker Optimeras säljare och offererar den kvaliteten genomgående. "Se det som ett förslag", som det står i offerten. Varför inte ställt den frågan direkt? Däremot utgår säljaren ifrån att vi bara vill ha ett fönster. Men det skulle ta lite tid att få fram pris på fönster och dörr och i offerten noterar han att det kommer en tilläggs offert på just detta. Men den kommer aldrig och han ringer inte heller för att följa upp. I en proffsbutik bör inte summan anges med moms.

1. Bemötande/kompetens: *****
 2. Lokaler/sortiment: *****
 3. Offertbehandling: ****
 4. Offertens innehåll: ****
 5. Helhetsintryck: ***
 Summa stjärnor: **19+**
 Pris: **57 145 kr ex moms (Ej komplett. Fönster och dörr saknas!)**