



Byggarens oväntade besök i Östergötland:

# Här gullar man gärna

Kompleta och lätta att jämföra. Och äntligen "momsfria". Offerterna håller genomgående bra kvalitet, liksom personalens attityd till okända figurer i arbetskläder, konstaterar Byggarens hemliga byggproffs efter att ha besökt elva byggvaruhus i Östergötland. Och visst lönar det sig att jämföra priser!

# med okända kunder!

”Mystery shoppers” utsända av Byggaren har blivit en tradition och väcker stort intresse bland både återförsäljare och proffskunder. Under årens lopp har våra rutinerade byggproffs hunnit med ett 70-tal nedslag bland byggvaruhus i områdena Stockholm, Göteborg, Skåne, Sundsvall och Dalarna.

Trots att vi ibland sågat vissa butiker jäms med fotknölarna har vi aldrig anklagats för att göra ett dåligt granskande jobb eller att vi varit tendensiösa. I alla fall inte öppet. Någon har väl mellan skål och vägg tyckt att det är smått opassande att hänga ut butiker med svaga omdömen fast vanligare är att vi faktiskt fått tack för att vår granskning avslöjat brister som företagsledningen kunnat ta itu med.

Och det är ju liksom syftet med Byggarens oanmälda visiteringar.

En tydlig trend är att engagemanget bland personalen höjts flera snäpp. Allt mer säl-lan möter vi nonchalans bakom disken eller okunniga säljare. Generellt under vår östgötska exposé har vi blivit väl mottagna i samtliga butiker. Däremot har inte alltid proffssäljarna varit på plats. Antingen ute på lunch eller borta på kurs. Men de från-varande säljarna har utan undantag tagit kontakt efteråt.

Att hantera offertunderlag på ett profes-sionellt sätt görs av den absoluta majorite-ten av besökta byggvaruhus. Internet gör det ju också smidigt att komma till skott – snabbast var Kolmårdens Byggtjänst, XL-Bygg i Norrköping och N A Svensson vars offerter rasslade in i mailen efter knappt två timmar.

Vi var också imponerade av att offerterna genomgående var kompletta och i flertalet fall med kvalitetsbeteckningar på virket. Priserna var dessutom överlag angivna utan moms, som det anstår en offert rik-tad till företagskunder. Bravo, för det har vi gnällt på tidigare.

Uppföljningen får också goda vitsord -

med några undantag. Det där samtalet till kunden med frågan om offerten har kommit fram ska vara en självklarhet, tycker vi. Speciellt som ett mail lätt kan försvinna eller hamna på avvägar.

Ingen försäljare försökte sälja mer än nödvändigt till oss. Vi vet att merförsäljning knappast förekommer i svensk han-deln. Vill man inte vara påflugan? Rädd för att skrämma iväg kunden?

Inte ens med ett offertunderlag som in-bjöd till merförsäljning lyckades vi locka fram några förslag på ytterligare behov. Trots att vårt objekt var en husstomme som saknade panel och innerväggar etc. Det borde åtminstone ha föranlett en und-ran om vart dörren tagit vägen eftersom vi ville ha pris på sju fönster.

I vår undersökning ingår nio rutinerade kedjor med lång erfarenhet av försäljning till proffskunder. Övriga två är ”wannabees”, det vill säga vi som vill upp. K-Ra-uta och Bauhaus har ju först på senare tid gått in för proffssidan. Men det märks att de har en bit kvar, särskilt Bauhaus. När vi efter tre veckor ringde upp nykomlingarna visade det sig att Bauhaus slarvat bort vårt underlag medan K-Rauta glömt bort att skicka offerten. Men när den väl kom var den i proffsutförande.

Till sist, det lönar sig att ta in offerter! Konkurrenten fungerar, även inom sam-ma kedja. Lägsta pris – 85 282 kronor - of-fererades av XL-Bygg i Norrköping. I topp hamnade Woody-butiken i Söderköping med drygt 114 000 kronor.

Sammanställning: Peter Norrbohm

## BYGGARENS BETYGSSYSTEM

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

## Offerthanteringen – så gjorde vi

Offertunderlaget var på papper och läm-nades över till personalen. Numera ang-es enbart en mailadress som mottagare av offerten.

Vid bad om att få offerten inom en vecka. Det fick vi av nio byggvaruhus. Den tionde kom efter tre veckor efter påstötning. Den elfte kom inte alls, un-derlaget var bortslarvat.

Alla offerter var fullödiga och priserna angavs utan moms. Bra!

De flesta säljare ringde upp och kol-lade att vi fått offerten, dock inte alla.

## Byggarens offertunderlag för en husstomme

Sylltätning _____	40 m
22x120 Imp _____	135 m
<b>Trossbotten skiva</b> _____	70 kvm
45 x 220 _____	135 m
45 x 170 _____	320 m
45 x 45 _____	320 m
<b>Vindväv</b> _____	3 rullar
22 x 70 _____	350 m
<b>0,20 plast</b> _____	3 rullar
28 x 70 _____	280 m
45 x 145 _____	140 m
45 x 95 _____	120 m
Limträ 115 x 410 _____	10 m
Limträ 56 x 225 à 4,7 m _____	18 st
22 x 120 _____	1150 m
Underlagspapp 380 _____	5 st
Tegelläkt _____	550 m
Vittinge 1 kupigt lertegel _____	110 kvm
Vittinge nockpanna _____	38 st
Fönster 10 x 12 sidohängt utåtgående 3 glas isolerruta vit _____	7 st

# BYGGAREN TESTAR

## XL-BYGG BYGGLAGRET MJÖLBY

BÄST I TEST



1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★★★  
**Pris: 91 111 kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★★★★★  
**Summa stjärnor: 25**

” Perfekt service.

**Guldregn över Mjölby!** Även om det är trångt i toppen är Bygglagret vår favoritbutik. Främst tack vare en riktig stjärnsäljare som inte bara var genomtrevlig och kunnig utan tog gott om tid på sig att lära känna ”de två nykomlingarna”. Punkt för punkt gick vi igenom vad som stod i våra papper. Andra kunder fick vackert vänta. Efter två dagar ringde han och sa att offerten var klar. Saken blev inte sämre av att den höga servicenivån väl matchades av en stor och välfylld butik.

## GROPENS JÄRN, BYGG & FÄRG (BOLIST) ÅTVIDABERG



TVÅA

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★★★  
**Pris: 98 495 kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★★★★★  
**Summa stjärnor: 24**

” Säljare med humor.

**En gammal sanning** är att den man gillar gör du gärna affärer med. I Åtvidaberg fick vi ett toppbemötande. Roliga och kompetenta säljare som nagelfor vårt offertunderlag direkt och ställde frågor. Dagen efter trillade offerten in i mailen och det goda intrycket förstärktes när en av säljarna ringde och kollade att vi fått offerten. Full pott! Däremot bör man ange företagsnamnet i offerten och inte bara kalla oss för ”strökund”. Kontant betalning känns också svettigt. Välsorterad butik!

## NA SVENSSON (WOODY) NYKÖPING



DELAD TREA

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★★★  
**Pris: 89 066 kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★★★★★  
**Summa stjärnor: 23**

” Snabb offert.

**Ännu en säljare** som snabbt gick från ord till handling. Vi var i Nyköpingsbutiken runt nio på morgonen och 11:45 låg offerten i vår mailbox. Och det var inte slentrianmässigt gjort, han kollade igenom underlaget och ställde frågor om delposterna. Innan vi gick vandra vi runt i en mycket bra och välkött butik där inget tycktes saknas. Vad vi däremot saknade är det där lilla samtalet efteråt, det när säljaren hör sig för om kunden har fått offerten och om den är till belåtenhet.

## XL-BYGG I NORRKÖPING AB NORRKÖPING



DELAD TREA

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
3. Offertbehandling: ★★★★★
4. Offertens innehåll: ★★★★★  
**Pris: 85 282 kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★★★★★  
**Summa stjärnor: 23**

” Lägsta pris.

**Med humor** togs vi emot snabbt av två säljare som visste vilka skämt som biter på garvade byggproffs. De var frågvisa och snabba i offerthanteringen. Efter två timmar var offerten klar. Skillnaden är att bara totalsumman anges. Nackdelen är att man inte kan jämföra priserna på enskilda varugrupper. Å andra sidan var totalpriset det lägsta och det betonades att offerten bara gäller i sin helhet. Säljaren ringde efter en vecka och kollade att offerten kommit fram. Stor modern brädgård och välsorterad butik, om än lite liten.

# BYGGAREN TESTAR



## DJURBERGS JÄRNHANDEL (WOODY) SÖDERKÖPING

FEMMA



1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
  2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
  3. Offertbehandling: ★★★★★
  4. Offertens innehåll: ★★★★★  
Pris: 114 812 kr ex. moms
  5. Helhetsintryck: ★★★★★
- Summa stjärnor: 22

”Dyraste offert.

**Ännu en bra**, kompetent och mycket trevlig säljare. Denna gång i Söderköping. Han gick igenom underlaget ordentligt och var den enda som undrade om hur vi skulle göra med transporten. Och det kunde vi ju av naturliga skäl inte svara på. Han lovade att offerten skulle vara klar inom en vecka, ett löfte som inte riktigt höll. Något mer angeläget kom sannolikt emellan då den kom först efter tio dagar. Det som störde oss var leveransvillkoren. Där stod det "kontant vid avhämtning" följt av tre(!) utropstecken. Stor och välsorterad butik.

## XL-BYGG WIK & WALL AB LINKÖPING



SEXA

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
  2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
  3. Offertbehandling: ★★★★★
  4. Offertens innehåll: ★★★★★  
Pris: 93 841 kr ex. moms
  5. Helhetsintryck: ★★★★★
- Summa stjärnor: 21

”Bild på säljaren.

**Vi lyckades precis** pricka den tid då säljaren var på lunch, något den tjänstvilliga personalen bakom byggdissen beklagade. De tog hand om vår specifikation på husstommen och efter en vecka kom offerten komplett tillsammans med en bild på säljaren och alla kontaktuppgifter. Ett trevligt sätt att presentera sig. Butiken och dess sortiment får högsta betyg som i ord kan sammanfattas med "kanonfin".

## XL BYGG ENSTABERGA ENSTABERGA



DELAD SJUA

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
  2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
  3. Offertbehandling: ★★★★★
  4. Offertens innehåll: ★★★★★  
Pris: 92 458 kr ex. moms
  5. Helhetsintryck: ★★★★★
- Summa stjärnor: 20

”Gammaldags charm.

**Åk till Enstaberga** om du vill uppleva en traditionell brädgård. Rena nostalgitrippen. Men den gammaldags charmen har ett pris; den uppfyller inte riktigt vår tids krav på hur en modern anläggning ska vara. Men mottagandet var professionellt och offerthanteringen exemplarisk. Säljaren ringde och ville veta om fönstren skulle vara av trä eller aluminium. Efter fyra dagar låg offerten i mailen, komplett och den enda där man också ansträngt sig att få fram vår adress!

## KOLMÅRDENS BYGGTJÄNST (BOLIST) KOLMÅRDEN



DELAD SJUA

1. Bemötande/kompetens: ★★★★★
  2. Lokaler/sortiment: ★★★★★
  3. Offertbehandling: ★★★★★
  4. Offertens innehåll: ★★★★★  
Pris: 97 486 kr ex. moms
  5. Helhetsintryck: ★★★★★
- Summa stjärnor: 20

”Snabb som blixten.

**Här var det drag** under galoscherna. Så fort vi lämnade den välsorterade men lite röriga butiken där vi kryssade oss fram mellan hyllor och prylar måste "vår" man ha kastat sig över uppgiften att sätta ihop en offert. Den var klar efter en och en halv timme. Komplet och med kvalitetsbeteckningarna angivna på virket. Snyggt. Däremot ingen uppföljning.

## OPTIMERA MJÖLBY



1. Bemötande/kompetens: ★ ★ ★ ★
  2. Lokaler/sortiment: ★ ★ ★
  3. Offertbehandling: ★ ★ ★ ★
  4. Offertens innehåll: ★ ★ ★ ★
- Pris: 88 470 kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★ ★ ★ ★
- Summa stjärnor: 19**

”Höll sitt löfte.

”Tyvärr, vår byggsäljare är på kurs”, löd beskedet från den trevliga personen som tog hand om oss och vårt offertunderlag. Dagen efter ringde säljaren och berättade att han fått våra handlingar och att vi kunde räkna med att få en komplett offert inom några dagar. Vilket vi också fick. Men den hade ett skönhetsfel; i specen stod det att leveransen skulle omfatta 17 stycken limträbalkar mot 18 beställda. Den sammanlagda längden var dock korrekt redovisad som också priset baserade sig.

## K-RAUTA NORRKÖPING



1. Bemötande/kompetens: ★ ★ ★
  2. Lokaler/sortiment: ★ ★ ★ ★ ★
  3. Offertbehandling: ★ ★
  4. Offertens innehåll: ★ ★ ★ ★ ★
- Pris: 91 466 kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★ ★ ★
- Summa stjärnor: 18**

”Snabb efter påstötning.

**Butiken får full poäng.** Tilltalande i sin exponering av ett mycket brett sortiment. Stor och luftig. Personalen var trevlig och korrekt. Våra papper togs emot av en tystlåten säljare. Därefter gick vi i väntans tider. En vecka försvann, en till och när vi var inne i tredje veckan ringde vi och undrade vad som hänt. En skamsen säljare erkände att vår offert hade blivit liggande. Men efter samtalet tog det fart, snabbt som ögat låg offerten i mailen. Och den var komplett.

## BAUHAUS NORRKÖPING



1. Bemötande/kompetens: ★ ★ ★
  2. Lokaler/sortiment: ★ ★ ★ ★ ★
  3. Offertbehandling: ★
  4. Offertens innehåll: ??
- Pris: ?? kr ex. moms**
5. Helhetsintryck: ★ ★ ★
- Summa stjärnor: 12**

”Försvunna papper.

**Proffsbyggare är Bauhaus** nya målgrupp men satsningen känns halvhjärtad. Vi blev mycket väl bemötta i infodisken och hänvisades till en liten bod som var låst då byggsäljaren var på kurs. Offertunderlaget lade vi i brevlådan. Säljaren ringde upp några dagar senare och ställde frågor som tydde på att han kunde sin sak. Men det hände inget på tre veckor. När vi efterlyste offerten fick vi reda på att underlaget hade "slarvats bort". Bauhaus styrka är annars det stora utbudet av byggvaror som också finns på lager.



### Plastemballage som täcker det mesta!

Material för byggnation, sanering, ROT-arbeten, håltagning och golvläggning som: täckfolie, ÅB-folie, plastsäckar, byggtorkslang, golvskyddspapp, golvfoam, tejp: silver, d/h mattejp, asbest, vit m m.

Hos AB Gert Falk, utmärkta produkter, kanonservice och bra priser!



AB Gert Falk
Rörvägen 31
136 50 Haninge
08-742 00 85
www.gertfalk.se
abgertfalk@gmail.com