

[Nazaj k članku](#)

**Nepremičninski informator je oglasna priloga.**

objavljeno [24.6.08](#) 00:01, [tiskana izdaja št. 120/2008](#)

## Še ena nagrada za nepremičninske družbe

[Oglasna priloga](#)

[vsi članki avtorja](#)

Kakovost storitev bodo preverjali s skrivnimi nakupovalci

[Planet GV](#) je prejšnji teden objavil razpis za ocenjevanje kakovosti nepremičninskih družb. Na podlagi rezultatov bodo jeseni podelili priznanje Q-nepremičninska družba 2008.

Razpis je bil javno objavljen prejšnji teden, nepremičninske družbe pa se lahko nanj prijavijo do 7. septembra. In kako bodo preverjali njihovo kakovost? Raziskavo bodo izvedli z metodo skrivnostnega nakupa ali "mystery shoppinga". Ocenili bodo, kako se zaposleni vedejo do strank, ter preverjali komunikacijske spretnosti po telefonu in aktivnosti po pripravi ponudbe. Kriteriji za ocenjevanje bodo odzivnost, prijaznost, informiranje, profesionalen odnos in izvedba predprodajnih aktivnosti. Nepremičninsko družbo, ki bo najbolje ocenjena, bodo razglasili na nepremičninski konferenci Planeta GV konec septembra.

### Nepremičnarji ne vedo kaj dosti

Kaj o takšnem ocenjevanju menijo nepremičninske družbe, nam ni uspelo izvedeti, saj se te še niso seznanile z



Kriteriji za ocenjevanje kakovosti nepremičninskih agencij bodo odzivnost, prijaznost, informiranje, profesionalen odnos in izvedba predprodajnih aktivnosti.

razpisom. Tako še niso proučile kriterijev ocenjevanja in ne morejo dati mnenja o njih. [Jože Murko](#) iz mariborske nepremičninske družbe [Dodoma](#) pa pravi, da ga moti, ker je treba za udeležbo plačati. Po njegovem mnenju bi morali ocenjevanje opraviti med vsemi nepremičninskimi družbami in javno predstaviti rezultate.

### Nekateri so kritični

Smo pa ugotovili, da nepremičninske družbe za ugotavljanje kakovosti že same uporabljajo ravno metodo skrivnih nakupovalcev. Nekatere to počnejo redno in sproti preverjajo pomanjkljivosti pri poslovanju. So pa bili nekateri kritični do razglašanja takšnih nagrad in poudarjajo, da se morajo nepremičninske družbe v tem trenutku bolj kot s skrivnostnim nakupovanjem ukvarjati z ne preveč rožnatimi časi na nepremičninskem trgu. Tako [Anton Kožar](#) iz [Inštituta za nepremičnine](#) pravi, da bodo preživele res najboljše in da je pravi filter in kazalec kakovosti trg.



**ŠTEVILKA**

**90**

► evrov (brez DDV) stane prijavnina na razpis za pridobitev priznanja Q-nepremičninska družba 2008.

### Konkretni rezultati: Za pridobitev podatkov se bo treba pogajati

- Na Planetu GV so nam povedali, da bo posredovanje rezultatov posameznim družbam stvar dogovora, načeloma pa nepremičninskim družbam podatkov o tem, kako so se odrezale pri preverjanju, ne bodo dajali. Kot so nam še povedali, bodo razglasili tri najboljše in zmagovalca ter predstavili skupne ugotovitve iz raziskave.
- To verjetno nepremičninskim družbam ne ustreza, saj želijo te imeti konkretne podatke o svojem poslovanju in o napakah, ki jih delajo njihovi zaposleni. To vprašanje je bilo večkrat omenjeno tudi v naših pogovorih z nepremičninskimi agencijami. Ali bo dostop do rezultatov za posamezna podjetja jeziček na tehtnici, ko se bodo agencije odločale o vključitvi v razpis, je trenutno še prezgodaj govoriti.