

EJENDOMSMÆGLERE RENGØR DIT HUS OG LØBER ÆRINDER

Krisen stiller høje krav til mæglerens færdigheder i Danmark, men vi kan prise os lykkelige for, at de danske kunder på boligmarkedet ikke forlanger services i helt samme udstrækning, som man ser det i USA, Desuden må vi håbe, at tendensen i USA ikke breder sig, som vi har set finanskrisen gøre det. Læs blot denne gruopvækkende beretning fra Wall Street Journal af freelancejournalist June Fletcher.

Af June Fletcher – Illustration: Stephan Nielsen

Med ejendomsmarkedets nedtur, hvor huse nu står til salg i flere måneder, kommer ligeledes markante ændringer i forholdet mellem mæglere og deres kunder i USA.

Babysitter, maler, skadedyrsbekæmper og chauffør er blot nogle af de funktioner, som amerikanske klienter forlanger, at deres mæglere udfører sideløbende med, at de sælger deres ejendom.

Jonathan Marks er ejendomsmægler i USA, men på det seneste er hans arbejdsdag gået med at passe to små rotter – Zack og Cody – som tidligere boede i et bur i et badekar. Jim Perry, en anden mægler fra Californien, brugte det meste af en aften på at støvsuge tusindvis af døde fluer op fra en klients gæstehus og Mary Hartley, en mægler fra Oregon, organiserede et loppemarked for en klient, brugte 10 timer på at male et hus og har sammen med sine børnebørn gjort rent i en krybekælder.

For mange mæglere er grænsen ved at være nået. En mægler i Californien oplevede sågar at blive ringet op af en klient, som ville hentes og køres hjem fra den aftale, hun netop havde haft hos lægen. Mægleren afslog, selv om det kostede hende en kunde.

På gebis-jagt

Da ejendomsmarkedet var i hastig udvikling for blot nogle år siden, var mæglerne ikke nødt til at gøre ret meget andet end at troppe op ved fremvisningerne eller sætte en annonce i avisen, og så rullede buddene ellers ind. Men nu er dynamikken ændret markant i takt med den bristede boligboble. Som følge heraf stiger kundernes krav til et punkt, hvor man



som mægler er nødt til at balancere mellem dét at være hjælpsom og kundeorienteret og dét at være til grin og blive trådt på.

Mange mæglere rådes til at sige ja til personlige tjenester, der ikke er alt for tidskrævende. En mægler var eksempelvis ude for at finde sin klients gebis i sommerhuset, efter at kunden var taget hjem til sit eget hus i den anden ende af landet. Mægleren valgte at bruge en lille times tid på at få sendt gebisset til klienten – men grænsen er generelt hårfin, og mæglerne rådes til at have sig frabedt at skrubbe toiletter eller at udføre andre fornedrende aktiviteter og i stedet yde en service ved at henvise til en specialist (en maler, et rengøringsfirma eller lignende). Det handler alt sammen om at afstemme forventninger.

Coaching-specialister ved den amerikanske ejendoms-mæglerkæde RE/MAX, som har 120.000 mæglere tilknyttet, opfordrer mæglerne til at påtage sig opgaver, som de selv

har det godt med. Én af deres mæglere fokuserer specielt på den ældre målgruppe og tilbyder at ringe med en påmindelse, når de har tid hos lægen. RE/MAX anbefaler desuden, at den enkelte mægler på forhånd udfærdiger en liste over de tjenester, som de er villige til at udføre.

Nogle klienter beder endda mægleren om tjenester som at hente deres teenagerdatter fra ballet, efter selve handelen er afsluttet.

Hård konkurrence

De mange og vidtrækkende krav skyldes også, at kunderne i stigende grad selv kan skaffe sig oplysninger via hjemmesider og selv kan annoncere for deres boliger i USA. Evnen til selv at skaffe sig informationer får de amerikanske forbrugere til at stille spørgsmålstejn ved ejendoms-mæglerens berettigelse i forhold til at modtage kommission.

I Florida har vi set ét af de mest ekstraordinære tilfælde, hvor en kunde bad sin ejendoms-mægler om at holde øje med maler- og reparationsarbejdet i hendes lejlighed, mens hun var væk. Mægleren brugte næsten 30 timer på at agere tilsynsførende og hjalp endda rengøringsdamen med at skrubbe gulve og ordne skabe og skuffer. Da klienten så, hvor flot lejligheden var blevet, valgte hun at undlade at lukke handlen og blive boende i stedet. Hun tilbød mægleren en sum penge for det arbejde, hun havde udført, men mægleren afslog: "Det er ikke altid den øjeblikkelige profit, der er den vigtigste," udtalte mægleren.

I det konkurrenceprægede miljø, som ejendomsbranchen agerer i, og hvor mange nye professionelle er kommet til, er det svært at sige fra over for de meget krævende klienter, og derfor går mange med til at lege havearkitekter og luge ukrudt samt sørge for, at guldfisk og skadedyr fjernes fra ejendommen.

Mange nye i branchen indvilger for ikke at skabe uro i samarbejdet, hvor de gamle rotter i faget har en anden modstandskraft over for de stigende krav. Under et åbent hus arrangement bad et par eksempelvis mægleren om at samle deres hunds efterladenskaber i soveværelset op. "Jeg har mine grænser," svarede mægleren høfligt.

