

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TALLINNA KOLLEDŽ

Kinnisvara Haldamine

Janek Suurkütt

**KLIENDIRAHULOLU UURING KINNISVARA KORRASHOIU
ETTEVÖTTES JS VARA OÜ**

Lõputöö

Juhendaja: Silver Toompalu

Tallinn 2015

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1. KINNISVARA KORRASHOIU JA KLIENDIRAHULOLU TEOREETILINE RAAMISTIK	5
1.1. KINNISVARA KORRASHOID	5
1.2. KLIENDIRAHULOLU	9
1.3. KLIENDIRAHULOLU ERIPÄRA KINNISVARA KORRASHOIUS	13
2. KINNISVARA KORRASHOIU KLIENDIRAHULOLU UURING JS VARA OÜ-s	22
2.1. ETTEVÕTTE TUTVUSTUS JA UURIMISMETOODIKA	22
2.2. KLIENDIRAHULOLU UURINGU TULEMUSED	25
2.4. KLENDIRAHULOLU TULEMUSTE ARUTELU	37
2.5. ETTEPANEKUD KLIENDIRAHULOLU SUURENDAMISEKS	39
KOKKUVÕTE	42
VIIDATUD KIRJANDUS	45
LISAD	47
Lisa 1. Küsitluse ankeet (kinnisvarahalduse ja hoolduse kliendid)	47
Lisa 2. Küsitluse ankeet (kinnisvarahoolduse kliendid)	50
SUMMARY	53

SISSEJUHATUS

Ettevõtte saavad oma tulu tooteid ja teenuseid klientidele müües. Et kliendid ostaksid ettevõtte toodangut järjepidevalt ja soovitaksid seda oma tuttavatele, on oluline, et kliendid oleksid ettevõtte poolt pakutavaga rahul. Kliendirahulolu on väga oluline teenuste puhul, mida kliendid tarbivad järjepidevalt pika aja jooksul. Kinnisvara korrashoid on üheks selliseks valdkonnaks, sest seal on praktiliselt kõik kliendid püsikliendid ning teenusepakkujat vahetatakse harva.

JS Vara OÜ on alates 2011.a. kinnisvara korrashoiu teenuseid pakkuv ettevõtte. Ettevõtte pakub klientidele täislahendust või üksikuid teenuseid. Varasemalt ei ole JS Vara OÜ kliendirahulolu uuritud, mistõttu puudub ettevõttel informatsioon selle kohta. Tulenevalt sellest on ettevõtte juhtkonnal teadmatus, millisel määral on kliendid ettevõtte poolt pakutavaga rahul. Ülevaade olukorrast on saadud vaid klientide ebaregulaarse ja juhusliku tagasiside kaudu, mis enamasti tekib siis, kui ettevõtte poolt pakutavate teenuste kvaliteet ei vasta klientide ootustele. Vaja oleks aga süsteemsemat ülevaadet kliendirahulolust, mis võimaldaks ettevõttel leida mooduseid, kliendirahulolu tõstmiseks, mis on oluline ettevõtte tuntuse ja maine ning uute klientide saamiseks (teiste klientide soovitude kaudu).

Käesoleva töö eesmärgiks on hinnata kliendirahulolu kinnisvara korrashoiuga ja teha ettepanekuid kliendirahulolu tõstmiseks kinnisvara korrashoiu ettevõttes JS Vara OÜ. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- Anda ülevaade kinnisvara korrashoiu mõistest, korrashoiutöödest ja korrashoiu vajadustest;
- Tutvustada kliendirahulolu käsitlusi;
- Tuua välja kliendirahulolu eripära kinnisvarakorrashoius;
- Anda ülevaade JS Vara OÜ tegevusest, teenustest ja klientidest;
- Viia läbi JS Vara OÜ klientide seas kliendirahulolu uuring;
- Analüüsida kliendirahulolu uuringu tulemusi;
- Töötada välja ettepanekud JS Vara OÜ kliendirahulolu tõstmiseks.

Töö teoreetilises osas tugineb autor Eestis kinnisvarahalduri ja kinnisvara hooldaja käsiraamatus kasutatavale kinnisvara korrashoiu käsitlusele. Kliendirahulolu juures käsitlen Kano, Grönroosi ning Barrett ja Baldry mudeleid.

Töös läbiviidav empiiriline uuring põhineb JS Vara OÜ klientide küsitlusel. Küsitlus viiakse läbi kirjalikus vormis ning sellesse kaasatakse kõik ettevõtte kliendid.

Töö koosneb kahest peatükist. Töö esimene peatükk annab tööle teoreetilise aluse. Selles antakse ülevaade kinnisvara korrashoiu mõistest, selgitatakse millist kasu korrashoiust saadakse. Samuti käsitletakse selles kliendirahulolu ja teeninduskvaliteedi temaatikat. Töö teine peatükk moodustab töö empiirilise osa. Selles tutvustatakse uuritavat ettevõtet, seejärel kirjeldatakse uurimismetoodikat. Järgnevalt esitatakse uurimistulemused ja esitatakse nende põhjal ettepanekud.

1. KINNISVARA KORRASHOIU JA KLIENDIRAHULOLU TEOREETILINE RAAMISTIK

1.1. KINNISVARA KORRASHOID

Käesoleva töö esimeses alapeatükis selgitatakse, millistest tegevustest kinnisvara korrashoid koosneb. Samuti tuuakse välja, mis on nende tegevuste eesmärgid ning selgitatakse, mille poolest erinevat tüüpi korrashoiutegevused erinevad.

Kinnisvara korrashoiuga seotud tegevused jagunevad haldamise ja hoolduse tegevusteks. Esimeste hulka kuuluvad (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 7):

- kinnisvara haldamine;
- kinnisvara omanikukohustuste kandmine;
- energia, vee ja kommunikatsiooniteenuste (tarbimisteenuste) tagamine;
- tugiteenuste osutamine.

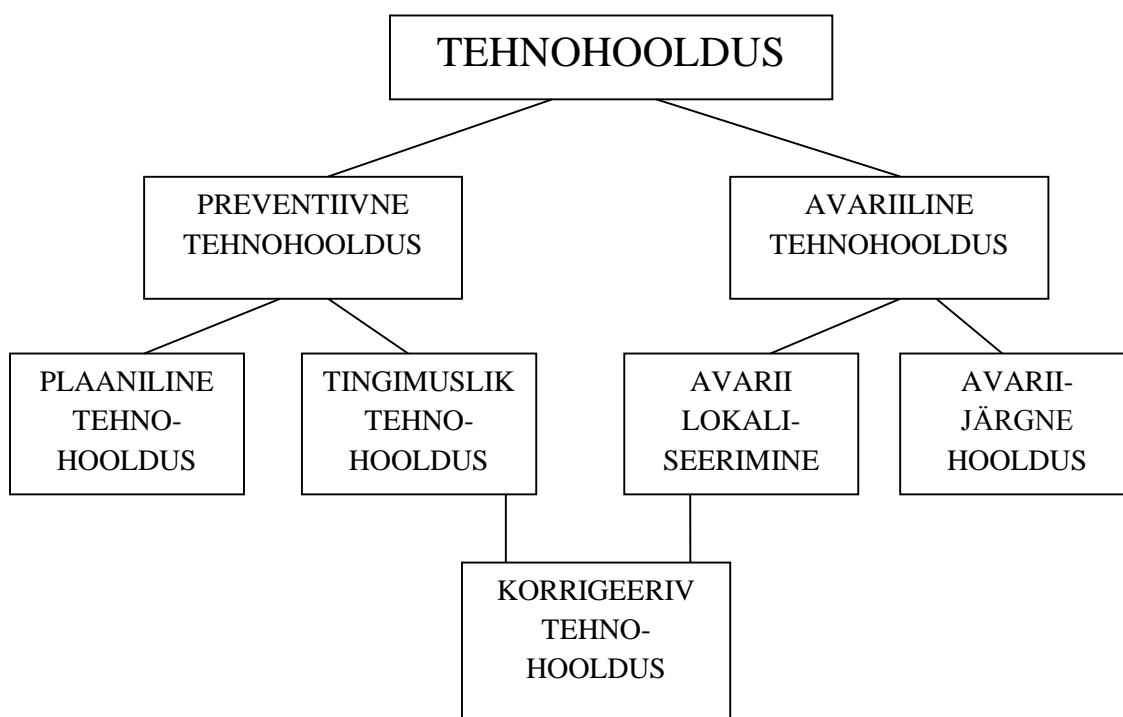
Kinnisvara haldamise põhieesmärgiks on kinnisvara füüsiline, juriidiline ja majanduslik säilitamine. Füüsilise säilitamise all mõistetakse tegevusi, mis on mõeldud selleks, et kinnistu ning sellel paiknevad ehitised vastaksid detailplaneeringus ja projektdokumentides esitatud nõudmistele ning need tervikuna ei muutuks ohtlikeks ei kasutajatele ega kolmandatele isikutele. Kinnisvara füüsiline säilitamine tähendab eelkõige ehitiste konstruktsioonide ja tehnosüsteemide korrashoidu. Kinnisvara juriidiline säilitamine hõlmab tegevusi, mille eesmärgiks on vältida omanikule juriidiliste sanktsioonide ega täiendavate kohustuste tekkimist seetõttu, et seadustest toodud nõudeid täidetakse ebaprofessionaalselt. Kinnisvara majanduslik säilitamine koosneb tegevustest, mille eesmärgiks on kindlustada kinnisvara omanikule aktsepteeritavad tulud ja kulud. Ärikinnisvara puhul tähendab majanduslik säilitamine ka kasumi teenimise tagamist omanike jaoks. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2007: 23)

Kinnisvarahoolduse alla kuuluvad järgmised tegevused. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 7):

- ehitiste ja tehnosüsteemide tehniline hooldamine;
- heakorratööde tegemine kinnistul ja hoones;
- ehitus-, remondi- ja rekonstrueerimistöode tegemine.

Ehitiste ja tehnosüsteemide tehnilist hooldamist nimetakse ka tehnohoolduseks. Tehnohooldus hõlmab tegevusi, mille eesmärgiks on kinnistul paiknevate ehitiste, sh hooned, nende tarindid ja hoonetes paiknevad tehnosüsteemid ja rajatised, säilimine või taastamine. Tehnohoolduse käigus ei tehta ehitise juures märkimisväärsed parendustöid ega muudeta nende võimalikku kasutusotstarvet. Selle asemel tagatakse hoonete olemasolu ettenähtud seisundis. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 47)

Tehnohooldus jaguneb preventiivseks ja avariiliseks tehnohoolduseks (Joonis 1). Preventiivse ehk ennetusliku tehnohoolduse puhul viiakse läbi hooldustöid, mis on varasemalt kavandatud. Selliseid töid tehakse tavaliselt kas kindlaks määratud intervallide tagant või teatud tingimuste esinemisel, näiteks tavapärase kontrolli käigus avastatud puuduste kõrvaldamine. Preventiivne tehnohooldus jaguneb plaaniliseks ja tingimuslikuks tehnohoolduseks. Plaaniline tehnohooldus toimub regulaarselt varasemalt kindlaks määratud ajavahemiku tagant ning selle läbiviimisel lähtutakse tehnosüsteemide hooldusjuhenditest. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 47) Tingimusliku hoolduse puhul tehakse hooldustöid vastavalt ülevaatus käigus kogutud andmetele. Olulisemate hoone osade ja seadmete ülevaatus korraldamiseks koostatakse ülevaatuskava. (Ehitise hooldusteenuse ... 2011: 11) Seega kui võrrelda omavahel plaanilist ja tingimuslikku tehnohooldust, siis esimese puhul on vajalikud tööd juba tulevasteks perioodideks teada, tingimusliku hoolduse käigus teostatavate tööde maht selgub aga ülevaatus käigus ja seda on mõnevõrra keerulisem prognoosida.



Joonis 1. Tehnohoolduse liigid

Allikas: Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit (2008: 38)

Tingimusliku hooldusega on sarnane korrigeeriv tehnohooldus, mida võib pidada ka tingimusliku hoolduse erijuhuks. Korrigeeriv tehnohooldus viiakse läbi siis, kui ilmneb selline puudus, mis ei too möödapääsmatult kaasa ei riket ega avariid, seondub vaid lepingu tingimuste rikkumisega. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 48)

Korrigeerivat tehnohooldust võib käsitleda kui tingimuslikku hoolduse erijuhtu. Seda teostatakse siis, kui ilmneb selline puudus, mis ei too möödapääsmatult kaasa ei riket ega avariid, seondub vaid lepingu tingimuste rikkumisega. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 48)

Avariilist tehnohooldust nimetatakse ka erakorraliseks tehnohoolduseks ning seda teostatakse avarii või rikke toimumisel. Tööde eesmärgiks on avarii või rikke ning selle tagajärgede kõrvaldamine. Seega jaguneb avariiline tehnohooldus avarii lokaliseerimiseks ja avariijärgseks tehnohoolduseks. Avarii lokaliseerimise käigus selgitatakse välja avarii või rikke asukoht ja selle oletatav põhjus ning tõkestatakse avarii või rikke edasine toime. Avariijärgne tehnohooldus sisaldab tehnohooldustöid, mille käigus selgitatakse välja avarii toimumise tegelik põhjus ning taastatakse tarindi või süsteemi vähemalt avarieelne olukord ja avarii läbi teinud tarindi või

süsteemi ettenähtud ja normaalne töö koos avariid ning selle kõrvaldamise käigus tekkinud kaasnevate kahjustuste kõrvaldamisega. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 49)

Kinnisvara hooldustööde hulka kuuluvad heakorrad, mida tehakse nii kinnistul kui hoonetes. Nende eesmärgiks on puhtuse ning korrashoiu tagamine kinnistul (territooriumil ja sellel paiknevatel väikevormidel) ühiskonnas aktsepteeritud tasemel ja hoonete välispindade ning siseruumide koristamine ja puhastamine, tagades nende sobivuse nii omanikule kui kasutajale. Heakorrad (puhastamine ja koristamine) käigus ei toimu ühegi tarindi, eseme ega pinna tehnohooldust, s.o selle osalist ega täielikku asendamist, parandamist ega parendamist. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 38-39) Heakorrad jagunevad töödeks kinnistul ja hoonetes.

Ehitus-, remondi- ja rekonstrueerimistööde tegemine on ühekordne ja unikaalne projekti juhtimispõhine tegevuste kompleks selleks, et kas purunemisest ja/või kulumisest tulenevalt või kasutaja soovidest tulenevalt täiendatakse ja/või uuendatakse olemasolevaid tarindeid ning tehnosüsteeme. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2007: 30)

Vajadus remonditöödeks võib sarnaselt hooldustöödele tekkida avariid tagajärjel. Tavaliselt siiski plaanitakse remonditöid pikema ajaperioodi peale ette. Ehitus-, remondi- ja rekonstrueerimistööde puhul on võimalik eristada ehitamist, rekonstrueerimist, renoveerimist ja lammutamist. Ehitamise korral ehitatakse olemasolevatele ehitistele juurde, peale või alla või siis püstitatakse uusi sõltumatuid ehitisi. Rekonstrueerimise korral asendatakse olemasoleva ehitise põhikonstruktsioone osaliselt, samal ajal erinevalt ehitamisest hoone ehituslik maht ja pinnad oluliselt ei muutu. Renoveerimise korral taastatakse olemasolevat hoonet või tema tarindeid esialgsel kujul, toimub põhitarindite või tehnosüsteemide oluline rekonstrueerimine. Lammutamine on olemasolevate konstruktsioonide kas osaline või täielik demonteerimine, mis toob kaasa kas kogu ehitise eemaldamise või osaliselt ehitise plaanilahenduse ning kasutusotstarbe muutumise (rekonstrueerimine). (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2007: 30-31)

Tehnohooldus- ja heakorrad võivad mõnikord olla küllaltki sarnased. Tehnohoolduse ja heakorrad vaheliseks peamiseks erinevuseks on, et tehnohoolduse käigus parandatakse või asendatakse tarindeid. Nende tegevuste puhul on oluline materjalikulu. Heakorrad puhul on peamiselt tegemist aga koristamise ja puhastamisega. Tehnohoolduse käigus hoonetes ja nende tehnosüsteemides olulisi muutusi ega parendusi ei tehta, remonditööde puhul on see aga eesmärgiks. Tehnohooldus ja remonditööd erinevad üksteisest ka selle poolest, et esimesse

kuuluvad tegevused toimuvad perioodiliselt või tingimuslikult korduvalt, remonditööd on aga ühekordsed ning projektipõhised.

1.2. KLIENDIRAHULOLU

Käesolevas alapeatükis selgitatakse kliendirahulolu mõistest ja tähtsust ettevõtte jaoks. Näidatakse, kuidas kliendirahulolu on seotud kliendilojaalsusega. Seejärel antakse ülevaade teoreetilistest käsitlustest, mis seostavad kliendirahulolu tootomaduste ja teeninduskvaliteediga.

Kliendirahulolu võib defineerida kui kliendi meeleseisundit, mis näitab, kuidas mõjutavad ettevõtte poolt pakutavad tooted ja teenused tema heaolu (Cochran 2003: 1). Hill ja Alexander (2006: 2) järgi väljendab kliendirahulolu, millises ulatuses ettevõtte poolt pakutavad tooted või teenused rahuldavad klientide vajadusi.

Kliendirahulolu puhul on tegemist subjektiivse nähtusega. Igal kliendil kujuneb see isemoodi. Seega üks ja sama toode või teenus võivad tekitada klientides erineval tasemel rahulolu. See on selgitatav klientide erinevate vajadustega. Ühed kliendid pööravad rohkem tähelepanu toote või teenuse ühele aspektile, teistele klientidele on olulised muud asjaolud. (Cochran 2003: 1) Näiteks üks klient võib olla huvitatud kiirest teenindusest, teine klient soovib saada põhjalikku nõustamist ja individuaalset lähenemist enda probleemidele.

Kliendi rahulolu on ettevõtete jaoks oluline mitmetel põhjustel (Hill et al 2007: 18-21):

- Suurendab klientide ostukoguseid. Kui kliendid on rahul, siis nad ostavad korraga kaupu suuremas koguses, võivad osta juurde kaaskaupu või lisateenused.
- Klientide tagasipöördumine. Rahulolevad kliendid pöörduvad ettevõtte poole tagasi, sooritades uusi oste. Kõrgema rahulolu taseme puhul teevad kliendid ostusid sagedamini.
- Kliendid muutuvad ettevõtte turundajateks. Rahulolevad kliendid räägivad oma positiivsetest kogemustest oma tutvusringkonnas, levitades selliselt informatsiooni ettevõtte kohta. See aitab ettevõttel saada uusi kliente. Rahulolematud kliendid levitavad aga ettevõtte kohta negatiivseid sõnumeid.
- Suurendab töötajate rahulolu. Uuringute tulemused on näidanud, et töötajatel on meeldiv teenindada rahulolevaid kliente. Rahulolematud kliendid tekitavad seevastu ettevõtte töötajates negatiivseid tundeid ja vähendavad töötajate rahulolu taset.
- Müügi käibe ja kasumi kasv. Lõppkokkuvõttes viivad suuremad ostukogused, sagedasemad ostud ning uute klientide saamine suurema müügi käibeni, mis omakorda suurendab kasumit.

- Ettevõtte väärtuse ja aktsia hinna kasv. Kui kliendirahulolu suurendab ettevõtte müügikäivet ja kasumit, siis kasvab ettevõtte väärtus.

Eelnevas loetelus nimetatud kasudest üheks kõige olulisemaks on kliendirahulolu seos kliendilojaalsusega. Uuringute tulemused on näidanud, et kliendirahulolu on peamiseks teguriks, mis mõjutab klientide lojaalsust ettevõttele, st seda, kas klient ostab ettevõtte käest regulaarselt ning samal ajal ei osta konkurentide tooteid või teenuseid. (Hill et al 2007: 6)

Sealjuures on leitud, et kliendirahulolu ei ole seotud kliendilojaalsusega lineaarselt. Kui kliendi rahulolutase on madal või keskpärane, siis ei tarbi klient regulaarselt vaid selle ettevõtte teenuseid. Mõningane kliendirahulolu taseme kasv ei avalda lojaalsusele märkimisväärset mõju, sest seni kuni klient ei ole ettevõtte toodanguga väga rahul, on konkurentidel kerge meelitada teda endi tooteid ostma. Olukord muutub siis, kui kliendirahulolu tõuseb kõrgele, sellisel juhul tekib teatud rahulolutasemest alates olukord, kus klient enam konkurentide tooteid ei osta, isegi ei tunne konkurentide pakkumiste vastu tõsisemat huvi. Siit järeldub, et ettevõtte jaoks on oluline kui suur osa klientides on kõrge rahuolu tasemega. Madala ja keskmise rahulolutasemega kliendid on ettevõtte jaoks suhteliselt madala väärtusega, sest neid on kerge konkurentidele kaotada. (Hill et al 2007: 33)

Kliendilojaalsus on ettevõtete jaoks oluline sellepärast, et see tagab ettevõttele tulude stabiilsuse. Lojaalsed kliendid tarbivad regulaarselt ning seetõttu on ettevõttel võimalik hõlpsasti oma tulusid prognoosida. Sageli on ettevõtetel uute klientide hankimise kulud suured, mistõttu on ettevõtte jaoks eelistatud olukord, kus tal on stabiilsed ja lojaalsed kliendid võrreldes situatsiooniga, kus kliendid pidevalt vahetuvad ning ettevõtte peab pidevalt vaeva nägema uute klientide leidmisega. (Rowley 2005: 574)

Kliendilojaalsus on ettevõtete jaoks olulisem ning samas ka lihtsam saavutada kaupade ja teenuste puhul, mida tarbitakse regulaarselt ning mille puhul klient tavaliselt tarbib vaid ühe ettevõtte teenuseid. Tüüpiliseks näiteks on mobiilsideteenused. Klient tarbib neid regulaarselt, tasudes teenuste eest tavaliselt kord kuus. On väga vähe kliente, kes tarbivad samaaegselt kahe erineva mobiilsideteenuseid. Vastupidiseks näiteks on mootorsõidukid. Klient ostab neid harva ning enamasti enne iga ostu sooritamist kaalub seda põhjalikult ja uurib erinevate sõidukite kohta. Samal ajal mobiilsideteenuse puhul klient enamasti ei mõtle kuigi palju selle peale, kas järgmisel kuul kasutada sama operaatori teenuseid. Seetõttu on mobiilsideteenused tavaliselt väga kõrge kliendilojaalsusega tegevusala ja mootorsõidukite müük madala kliendilojaalsusega. (Lee et al 2001: 38)

Kliendilojaalsus on oluline ettevõtete jaoks, mis teenivad kliendi ühekordse ostu pealt suhteliselt väikest tulu. Näiteks Bodet (2008: 158) on nimetanud sellisena spordiklubide teenust, mille puhul klient tasub igakuiselt liikmemaksu. Arvestades treeningseadmete kõrget maksumust on ühe kliendi pealt ühes kuus saadav tulu suhteliselt väike ning ettevõtte teenib tehtud investeeringu tagasi klientide käest pika aja jooksul liikmemaksu kogudes.

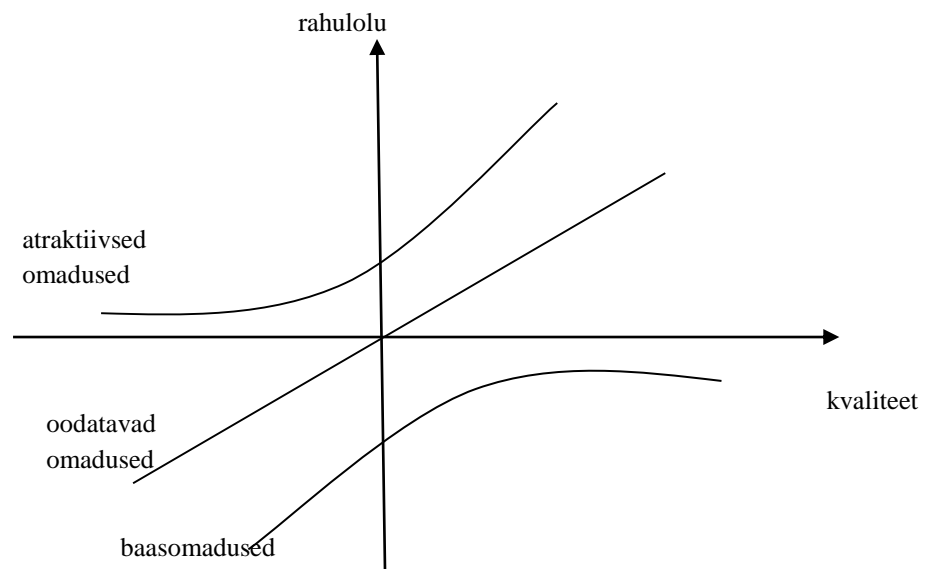
Kliendilojaalsuse seisukohast lähtudes on olulised ka kliendisuhete loomise ja lõpetamisega seotud kulud. Teenuste puhul, mille korral uue teenusepakkuja leidmine põhjustab suuri kulusid, kujuneb klientidel välja lojaalsus mõnevõrra madalama rahulolutaseme juures. Näiteks kui uue teenusepakkuja leidmine tähendab kliendi jaoks ajamahukat tööd uue teenusepakkuja valimisel, uutel lepingute sõlmimist, teatud seadmete vahetamist või ümberseadistamist, siis ei pruugi kliendid vahetada teenusepakkujat ka juhul kui nad olemasolevaga väga rahul ei ole. (Lee et al 2001: 38) Kui aga teenusepakkuja vahetamise kulud on madalad, siis peab kliendirahulolu lojaalsuse väljakujunemiseks väga kõrge olema. Näiteks kliendil on suhteliselt lihtne osta esmatarbekaupu ühe supermarketi asemel teisest. Selleks peab ta ühest supermarketist olema väga vaimustunud, et ta näiteks konkurentide sooduspakkumiste peale nende juurde ei läheks.

Kui käsitleda selles kontekstis kinnisvara korrashoidu, siis käesoleva töö hinnangul on teenusepakkuja vahetamise kulud kliendi jaoks selle puhul suured, sest see eeldab kliendi jaoks olemasoleva haldusfirmaga lepingu lõpetamist, uue haldusfirma otsimist ja sellega lepingu sõlmimist. Selle kõrval on oluline märkida, et ka haldusfirmal on küllaltki keeruline uusi kliente leida, mistõttu on huvi kliendisuhete säilitamisele kahepoolne. Selle põhjal võib eeldada, et kliendilojaalsus kujuneb kinnisvara korrashoiu puhul välja ka mitte kõige kõrgema kliendirahulolu juures. Samas on haldusfirma jaoks väga oluline, et kliendirahuolu ei langeks nii madalale, et see toob kaasa kliendisuhete katkemise, sest uusi kliente on raske leida ning kliendisuhete katkemine toob kaasa ettevõtte tulude languse.

Kliendirahulolu mõjutavad erinevad toote või teenuse omadused, näiteks kasutusmugavus, disain, vastupidavus, ökonoomsus jne. Tooteomadused sõltuvad toote või teenuse iseärasustest. On selge, et kõik omadused ei ole klientide jaoks võrdse tähtsusega. Sellest tulenevalt on ettevõtete jaoks oluline teada, millised on klientide jaoks kõige olulisemad.

Tooteomaduste seost kliendirahuloluga kirjeldab Kano mudel (Joonis 2). Selle kohaselt jagunevad tooteomadused kolmeks (Kahn 2006: 82):

- Baasomadused. Kliendid peavad neid iseenesest mõistetavaks, mistõttu juhtudel, kui need on madala kvaliteediga, siis on kliendirahulolu väga madal. Omaduste kõrge kvaliteet märkimisväärselt kliendirahulolu aga ei suurenda. Kliendid eeldavad, et need omadused on piisava kvaliteediga ning see tähendab, et kui on piisav kvaliteet saavutatud, siis ei ole võimalik kliendirahulolu nende omaduste arendamisega enam suurendada.
- Oodatavad omadused. Kliendid peavad neid väga oluliseks ning nende omaduste kvaliteet on kliendirahuloluga tihedas ja otseses seoses. Omaduste madal kvaliteet toob kaasa madala kliendirahulolu ja kõrge kvaliteet kõrge rahulolu. Kvaliteedi tõstmisega on alati võimalik kliendirahulolu suurendada.
- Atraktiivsed omadused. Kliendid ei eelda nende omaduste olemasolu, kuid nende kaudu on võimalik kliendirahulolu tõsta. Omaduste puudumine või madal kvaliteet ei too kaasa madalat kliendirahulolu, kuid kõrge kvaliteet toob kaasa kõrge kliendirahulolu.



Joonis 2. Kano mudel

Allikas: Kahn (2006: 83)

Kano mudeli järelduseks on, et ettevõtte peab pakkuma baasomaduste osas tarbijaid rahuldavat kvaliteeti ning pärast selle saavutamist suunama oma põhitähelepanu oodatavatele ja atraktiivsetele omadustele. Sealjuures tuleb oodatavate omaduste puhul samuti pakkuda tarbijatele alati vähemalt rahuldaval tasemel kvaliteeti. (Kahn 2006: 83)

Kui tegemist on teenusega nagu kinnisvara korrashoiu puhul, siis on tooteomadused väljendatavad teeninduskvaliteedina. Teeninduskvaliteedi teoreetilistest käsitlustest võib pidada üheks olulisemaks ja laialdasemalt rakendatuks Grönroosi (1984: 36) lähenemist, mille järgi mõistetakse teeninduskvaliteeti kui oodatud ja kogetud teeninduskvaliteedi erinevust. See tähendab, et ühelt

poolt sõltub kliendi hinnang teeninduskvaliteedile tema ootustest. Kliendi ootused kujunevad välja erinevate tegurite põhjal, milleks on näiteks varasemad kogemused, reklaam ja tuttavatelt saadud info. Kui kliendi ootused teeninduskvaliteedile on kõrgemad, siis on ta teeninduskvaliteedi suhtes kriitilisem ning ta tajub ka objektiivselt võttes suhteliselt kõrget teeninduskvaliteeti subjektiivselt madalamana. Teiselt poolt mõjutab kliendi hinnangut teeninduskvaliteedile selle kogemine. Iga klient kogeb teeninduskvaliteeti omal viisil ja seetõttu on kogetud teeniduskvaliteet subjektiivne.

Grönroos (1984: 38-39) jaotab kogetud teeninduskvaliteedi tehniliseks ja funktsionaalseks kvaliteediks. Tehniline kvaliteet väljendab tulemust, mille klient teenuse tarbimise järel saab. Tehnilise kvaliteedi alla kuuluvad näiteks kaupade transpordi õigeaegsus, hotelli külastajale pakutavate hotelliruumide omadused, konsultatsiooniteenusega edasiantavad nõuanded. Funktsionaalne kvaliteet väljendab teenindusprotsessi, mille käigus tulemuseni jõutakse. Näiteks kaupade transpordi puhul kuuluvad selle alla transpordiettevõtte töötajate suhtlemine kliendiga, nende välimuse meeldivus, ootejärjekorra pikkus. Kliendi poolt kogetud teeninduskvaliteet kujuneb välja tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi koosmõju tulemusena.

Kang ja James (2004) on Grönroosi teeninduskvaliteedi käsitlust edasi arendanud ning nende mudeli järgi sisaldab teeninduskvaliteet tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi kõrval ettevõtte imago. Ettevõtte imago väljendab seda, kuidas tarbijad ettevõtet kui teenusepakkujat tajuvad. Imago on teeninduskvaliteedi poolt mõjutav, kuid seda kujundab põhiliselt ettevõtte teeninduskvaliteet minevikus. Selle kõrval on aga imagol eraldiseisev mõju kliendirahulolule. Kliendid on rohkem rahul kui nad saavad tarbida positiivselt tajutava ettevõtte tooteid. Samuti on kliendid lojaalsemad positiivsemalt tajutava imagoga ettevõtetele. (Kang, James 2004: 275) Seega on võimalik imago kaudu põhjendada, miks kliendid tarbivad meelsamini rohkem tuntud, prestiižsemate või sotsiaalselt vastutustundlike ettevõtete toodangut.

1.3. KLIENDIRAHULOLU ERIPÄRA KINNISVARA KORRASHOIUS

Käesolevas alapeatükis selgitakse, millised on kliendirahulolu eripärad kinnisvara korrashoius. Selleks, et oleks võimalik hinnata kliendirahulolu kinnisvara korrashoius, on vajalik eelnevalt teha kindlaks, kes on selle teenuse puhul kliendiks. Ilma selleta ei ole võimalik teada, kelle rahulolu hinnatakse. Seetõttu selgitakse esimesena, kes on kinnisvara korrashoiu kliendid ja millised on

nende põhihuvide. Järgnevalt antakse ülevaade kliendirahuolu kujunemist mõjutavatest teguritest kinnisvara korrashoius ning tutvustatakse varasema sellekohase empiirilise uuringu tulemusi.

Kinnisvarahoolduse klientideks on kinnisvara omanikud ja kasutajad. Need võivad mõnikord kokku langeda, kuid need võivad ka erineda. Omanikud ja kasutajad on erinevad siis, kui omanik rendib kinnisvara teistele isikutele kasutamiseks. Kasutaja saab paljudest korrashoiutöödest vahetat kasu, sest nendest sõltub kinnisvara kasutatavus tema jaoks.

Kinnisvara omaniku peamisteks huvideks on kinnisvara väärtuse säilimine või kasv ja kinnisvaralt tulude teenimine. Kinnisvara väärtust mõjutab eelkõige kinnisvaraobjekti väline ilme. Eriti oluline on hoonete fassaadide korrashoid. Samas siseruumide probleemid mõjutavad rohkem kasutajat kui omanikku. Omaniku jaoks on olulised kinnisvaraga seotud tulud ja kulud. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2013: 36)

Kasutajaid huvitab, et nad saaksid kinnisvara soovitud viisil kasutada. Selle puhul on oluline, et korrashoid tagaks objekti puhtuse ning tehnosüsteemide tõrgeteta tööd. Väga tähtis on ka see, et probleemide tekkimisel lahendataks need võimalikult kiiresti. Kasutajad eeldavad ka seda, et nende kinnisvarahooldaja reageeriks kasutajate kaebustele. (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2013: 34)

Eelneva kokkuvõtteks võib veel väita, et kasutajate huvid mõjutavad omanikke kaudselt, sest nendest sõltub omanikele makstav tasu. Kui kinnisvara korrashoiuga ei ole tagatud objekti kasutatavus kasutajate huvide kohaselt, siis ei pruugi kasutajal olla soovi objekti tulevikus enam rentida või ta ei ole nõus senisel tasemel renti maksma.

Kuigi kinnisvara korrashoiuga võivad tegeleda kinnisvaraomanikud ise, siis tänapäeval on trendiks, et üha rohkem kasutatakse selle juures haldusfirmade teenuseid. See võimaldab kinnisvaraomanikel tegeleda oma põhitegevusega ning haldusfirmadel on sageli rohkem oskusi ja parem tehniline varustatus kinnisvara halduse teostamiseks. See loob eeldused, et haldusfirma suudab pakkuda kinnisvaraomaniku endaga võrreldes paremat kvaliteeti ja samal ajal ka madalamat hinda. (Mudrak et al 2004: 290)

Kinnisvara korrashoiu kliendirahulolu puhul tuleb arvestada, et tegemist on teenusega. Teenused on oma olemuselt immateriaalsed. Kinnisvara korrashoius ei ole käegakatsutavat lõppprodukti, mida tarbijale näidata. Kinnisvara korrashoid on kompleksne tegevus, mis koosneb paljudest erinevatest tegevustest, mis avaldavad kliendirahulolule mõju. Klienti huvitab lõppkokkuvõttes

eelkõige see, kuidas kinnisvara korrashoid mõjutab kinnisvara kasutamise võimalusi tema poolt, sellest saadavat kasu ning sellega seotud kulusid ja tulusid. (Barrett, Baldry 2009: 58)

Nii nagu iga teise toote või teenuse puhul tajub ka kinnisvara korrashoiu puhul klient teeninduskvaliteeti subjektiivselt, millest tulenevalt kujuneb ka kliendirahulolu igal kliendil erinevalt. Suures ulatuses sõltub see kliendi ootustest, sest klientide soovid on erinevad. Kliendi poolt tajutud teeninduskvaliteet kujuneb välja kliendi ootuste ja tema poolt tajutud kvaliteedi koosmõjus. Mida kõrgemad on kliendi ootused, seda kõrgem peab olema tema poolt tajutud kvaliteet, et klient rahul oleks. (Barrett, Baldry 2009: 59) Siinkohal võib märkida, et nimetatud käsitlus vastab eelmises alapeatükis esitatud Grönroosi mudeli põhimõtetele.

Kuna kliendirahulolu sõltub kliendi ootustest, siis leiavad Barret ja Baldry (2009: 59), et haldusfirma ei tohi tekitada kliendis liiga kõrgeid ootusi, andes selleks lubadusi, mida ettevõtte tegelikult täita ei suuda. Näiteks peaks nimetatud autorite arvates haldusfirma olema tööde teostamise tähtaegade määramisel realistlik ning juba eelnevalt arvestama võimalike viivitustega ning mitte tekitama kliendis liiga lühikeste tähtaegade andmisega kõrgeid ootusi, mis lõppkokkuvõttes toovad kaasa riski kliendi rahulolematuse tekkeks, kui tähtaegadest kinni pidada ei suudeta. Tuleb arvestada, et ootused võivad olla kliendirahulolu kujunemisel sama tähtsaks teguriks kui tema poolt tajutud kvaliteet, mis tähendab, et kõrge kliendirahuolu saavutamiseks ei pea olema teenuse kvaliteet maksimaalne, vaid seda on võimalik saavutada ka madalama kvaliteedi korral kui kliendi ootused on tagasihoidlikumad.

Kliendi ootusi mõjutavad teiste hulgas kliendi varasemad kogemused nii praeguse haldusfirma juures kui ka eelnevad kogemused teiste haldusfirmadega, kui klient on eelnevalt kasutanud teise ettevõtte teenuseid. Seega on väga oluline, et haldusfirma ei halvendaks oma poolt pakutavate teenuste kvaliteeti. Kui eelnevalt on ettevõtte loonud hea kvaliteediga kliendis kõrged ootused, siis hilisem kvaliteedi alanemine põhjustab klientides pettumust. (Lepkova, Žūkaitė-Jefimoviene 2012: 5)

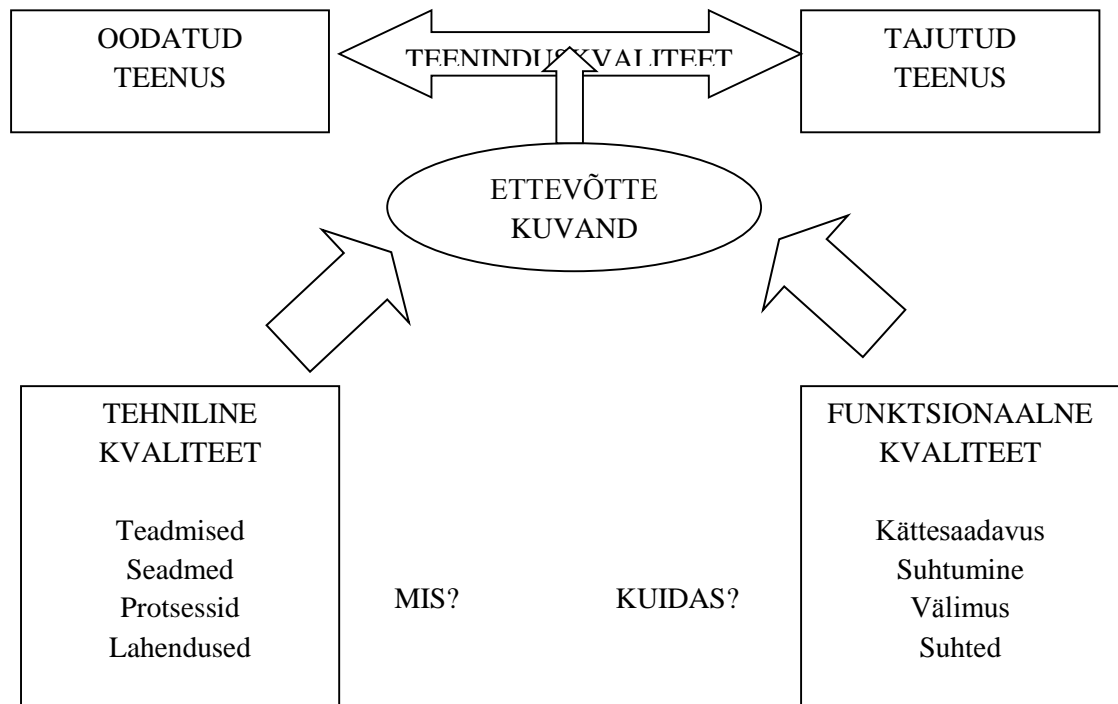
Kliendi ootused sõltuvad kliendi vajadustest. Klientide vajadused võivad olla erinevad. Kliendi vajadused sõltuvad lisaks eelnevalt käsitletud omanike ja kasutajate erinevatele vajadustele veel kinnisvara kasutusotstarbest. Näiteks on vajadused erinevad elu-, äri- või tootmistegevuseks kasutatava kinnisvara puhul.

Kuna klientide vajadused on erinevad, siis on väga oluline, et haldusfirma oleks nendest teadlik. Kinnisvara halduse juures on alati võimalik teostada rohkem töid kui klient sooviks või kui palju

eest ta tasuma oleks suuteline. Seetõttu on vajalik, et haldusfirma selgitaks välja, milliste tööde teostamist kliendid kõige rohkem soovivad. Selleks võib haldusfirma koostada nimekirja erinevatest töödest ja lasta klientidel otsustada, millised nendest on kõrgema prioriteediga. Siinkohal on väga oluline, et haldusfirma selgitaks kliendile, millised kasud ja kulud ühe või teise tööga seonduvad, sealjuures on oluline tuua välja erinevate alternatiivide pikaajalised mõjud. Selleks, et paremaid lahendusvariante välja pakkuda, aitab kliendi vajaduste parem tundmine. (Rondeau et al 2012: 47)

Kliendi poolt tajutava teenuse kvaliteedi osas on kinnisvara korrashoiule iseloomulik, et suur osa haldusfirma tegevusest jääb kliendile märkamatuks ning klient märkab pigem kinnisvaraga seonduvaid probleeme või haldusfirma tegematajätmissi. Paljudest pingutustest, mida haldusfirma teeb, et klient saaks oma kinnisvara pidevalt soovide kohaselt kasutada, ei saa klient teada ning sageli võtavad kliendid kinnisvara head seisukorda ja võimalust seda probleemideta kasutada kui iseenesestmõistetavat, mis ei pane neid vaimustuma ega tekita otseselt kõrget rahulolu. Seetõttu on oluline, et haldusfirma klienti teavitaks oma tegevusest. Mida rohkem suudetakse kliendile teadvustada haldusfirma tegevust, seda rohkem on lootust, et klient mõistab haldusfirma poolt tehtavat tööd ja oskab seda väärilisel hinnata. Sellest tulenevalt on kliendiga suhtlemine haldusfirma jaoks väga oluline. (Barrett, Baldry 2009: 60)

Kinnisvara korrashoiu teeninduskvaliteedi juures eristatakse tehnilist ja funktsionaalset kvaliteeti. Tehniline kvaliteet näitab seda, kui hästi on haldusfirma oma tegevused sooritanud, kliendi probleemid lahendanud ning süsteeme ja seadmeid kasutanud. Tehniline kvaliteet sõltub haldusfirma töötajate oskustest ja teadmistest, kasutatavatest seadmetest, protsessidest ja lahendustest. (Joonis 3) Sageli pööravad haldusfirmad oma tegevuses peamist tähelepanu kõrge tehnilise kvaliteedi saavutamisele. (Barrett, Baldry 2009: 60)



Joonis 3. Teeninduskvaliteedi tajumine kinnisvarahalduses

Allikas: Barrett, Baldry (2009: 61)

Funktsionaalne kvaliteet näitab seda, kui hästi on teenus kliendile kättesaadavaks tehtud. Funktsionaalset kvaliteeti mõjutavad haldusfirma töötajate kättesaadavus kliendi poolt, kliendiga suhtlemine, klientide kursishoidmine tehtavate tööde käiguga ning ka haldusfirma töötajate suhtumine ja välimus üldiselt. Kuigi paljud haldusfirmad pööravad funktsionaalsele kvaliteedile suhteliselt vähe tähelepanu, siis mitmed uuringud on näidanud, et kliendid väärtustavad funktsionaalset kvaliteeti väga kõrgelt ning selle tähtsus võib kohati olla ligikaudu võrdne tehnilise kvaliteediga. (Barrett, Baldry 2009: 60)

Selleks, et saavutada kõrget funktsionaalset kvaliteeti, peab haldusfirma olema klientidele orienteeritud. See tähendab, et ta peab esimesena mõistma ja väärtustama oma kliente ja nende vajadusi. Kliendile orienteeritud haldusfirma asetab kliendid oma tegevuses esikohale ja kujundab enda tegevuse klientide soovide järgi. Kahjuks aga paljud haldusfirmade juhid ei mõista kliendile orienteerituse olemust, selle tähtsust, ega võta seda enda juhitud ettevõtte tegevuses arvesse. (Cotts 2009: 461)

Pitt ja Tucker (2008: 246) järgi tuleb kinnisvara korrashoiu kvaliteedi juures arvestada kolme erinevat tüüpi kasu, mida kinnisvara kasutajad korrashoiu teenusest saavad. Esiteks saavad kasutajad füüsilist kasu, mis väljendub selles, et kinnisvara füüsilised omadused on haldusteenuste

tulemusena paranenud või vähemalt säilinud endisel tasemel. Siia kuuluvad näiteks hoonete püsivus, temperatuur, energiakulu, aga ka puhtus ja välisilme. Funktsionaalne kasu on seotud võimalustega kinnisvara kasutajale sobival viisil kasutada. Näiteks mugavus, ergonomilisus, paindlikkus, ohutus, tervislikkus. Funktsionaalsed kasud tulenevad füüsilisest kasust. Näiteks sobiv ja stabiilne temperatuur hoonetes või varustatus vee ja kanalisatsiooniga tagavad nende kasutamise mugavuse ja tervislikkuse. Finantsiline kasu näitab seda, kuidas kinnisvarahaldus mõjutab kinnisvara kasutaja tulusid ja kulusid. See on seotud nii füüsilise kui funktsionaalse kasuga. Näiteks füüsiliselt paremas korras oleva kinnisvara väärtus on kõrgem ja sellelt on võimalik saada suuremat renditulu. Funktsionaalsed kasud mõjutavad võimalusi kinnisvara kasutamiseks, näiteks selle parem kasutatavus majandustegevuseks võimaldab ettevõtetel efektiivsemalt tegutseda ja saavutada suuremat tulu.

Tänu kasude mitmekülgsusele moodustub teeninduskvaliteet kinnisvara korrashoiu puhul paljudest erinevatest komponentidest ning selleks, et mõista selle olemust, on vajalik seda käsitleda ja hinnata mitmemõõtmeliselt. (Pitt, Tucker 2008: 246) Seega ei ole piisav kui selgitada välja kas ja millisel määral on kliendid haldusfirma poolt pakutava teenusega rahul. Väga oluline on uurida täpsemalt, millega nad on rohkem ja millega vähem rahul.

Lepkova ja Žukaitė-Jefimoviene (2012: 4) põhjendavad funktsionaalse kvaliteedi suurt tähtsust klientide jaoks kinnisvara korrashoius sellega, et suurt osa tehnilisest kvaliteedist ei ole sageli võimalik klientidel tajuda. Paljudel juhtudel klient ei viibi haldusfirma poolt teostatavate tööde tegemise juures ning ei puutu suurema osaga haldusfirma töötajatest vahetult kokku. See kehtib tavaolukordade kohta, kus kliendil ei ole kinnisvara kasutamisega probleeme. Situatsioon muutub siis, kui tekib avariolukord, mille puhul on kinnisvara kasutamine kliendi poolt häiritud. Sellisel juhul võtab klient haldusfirmaga ühendust ning on haldusfirma esindajatega tunduvalt tihedamas kontaktis. On tavapärane, et kui regulaarsete tööde teostamist kliendid enamasti vahetult ei jälgi, siis erakorraliste tööde puhul on kliendi huvi tunduvalt suurem ning kliendid pühendavad nende jälgimisele tunduvalt rohkem aega ja tähelepanu. Seega jälgib klient põhiliselt erakorraliste tööde teostamist ning nende tööde kvaliteet mõjutab kliendi hinnangut teeninduskvaliteedile ja kliendirahulolu rohkem kui regulaarsete tööde oma. See kehtib nii tehnilise kui funktsionaalse kvaliteedi puhul. Viimase puhul avaldab kliendile suurt mõju, kuidas haldusfirma esindajad kliendiga erakorralises situatsioonis suhtlevad. Kuna kliendi jaoks on tegemist erakorralise ja stressitekitava olukorraga, siis avaldab sellises olukorras haldusfirma esindajate kehv kliendisuhetus rohkem negatiivset mõju.

Avariiolukorrad on haldusfirmale võimaluseks saavutada kõrget kliendirahulolu ja lojaalsust. Kui tavapäraolukordades haldusfirma hea sooritus ei avalda kliendile erilist muljet, siis kvaliteetne ja kiire töö avariiolukordades võib tekitada klientides positiivseid emotsioone ning võib seeläbi tõsta kliendilojaalsust. Tavapäraolukordades klient haldusfirma tegevust suures ulatuses ei märka ning märkab põhiliselt vaid negatiivseid sündmusi. (Lepkova, Žūkaičē-Jefimoviene 2012: 4) Seega järeldub siit, et tavaolukorras on võimalik haldusfirmal hea tööga peamiselt vältida vaid kliendirahulolu langust, kuid avariiolukorrad on headeks võimalusteks kliendirahulolu tõstmiseks.

Kliendi poolt teeninduskvaliteedi tajumist mõjutavad kliendi teadmised. Üldjuhul on kliendi teadmised kinnisvarahaldusest ja hooldustöödest väiksemad kui haldusfirma töötajate omad. Sellest tulenevalt ei suuda klient alati kuigi täpselt hinnata, kas haldusfirma töötajad teevad oma tööd hästi või halvasti. Kui klient näeb tööde teostamist, siis kahtlemata kujuneb selle põhjal tal mulje tööde teostamise kvaliteedist, kuid see ei pruugi olla kõige adekvaatsem. Samas kui klient ei suuda kuigi täpselt hinnata tööde tehnilisi nüansse, suudab ta enamasti küllaltki hästi aru saada haldusfirma töötajate motivatsioonist, töösse suhtumisest, lubadustest kinnipidamisest. (Lepkova, Žūkaičē-Jefimoviene 2012: 4) Sellest järeldub, et sageli võimaldavad klientide teadmised tajuda adekvaatsemalt funktsionaalset kvaliteeti võrrelduna tehnilisi kvaliteediga. Seega on see veel üheks argumendiks, mis muudab funktsionaalse kvaliteedi haldusfirma jaoks oluliseks.

Kinnisvara korrashoiu kliendirahuolu on empiiriliseult uurinud Leedu andmetel Lepkova ja Žūkaičē-Jefimoviene (2012). Uuritud ettevõtetest enamus oli rohkem kui 300 töötajaga ning kõige rohkem tegelesid nad elamispiindade korrashoiuga. Käesoleva töö autori arvates on Leedu Eestile kinnisvarahalduse poolest küllaltki sarnane ning arvestades seda, et uuring on läbi viidud lähiminevikus, võib selle tulemusi pidada olulisteks ka Eesti kontekstis. Uuringus võeti vaatluse alla viis kinnisvarahaldusega tegelevat ettevõtet ja nende kliendid. Ettevõtete esindajate küsitlusest selgus, et nii teeninduskvaliteeti kui kliendirahulolu peetakse väga oluliseks, isegi olulisemaks kui ettevõtte kasumit ja teenuste kuluefektiivsust. Selle kõrval on kinnisvarahaldusfirmade jaoks väga oluline ettevõtte maine.

Ettevõtetelt uuriti, kas ja kuidas nad kliendirahulolu hindavad. Kõik uuritud ettevõtted tegelesid kliendirahuolu hindamisega ning nad põhjendasid seda sellega, et selle kaudu on võimalik välja selgitada, milliste teenuste kvaliteeti on vajalik tõsta ning need uuringud võimaldavad hinnata ettevõtte struktuuriüksuste tööd. Kõige rohkem kasutasid ettevõtted kirjalikke ankeetküsitlusi, nende kõrval viidi läbi telefoniküsitlusi ning kasutati uuringufirmade abi. (Lepkova, Žūkaičē-Jefimoviene 2012: 8-9)

Üldkokkuvõttes näitasid uuringu tulemused, et klientide rahulolu haldusfirmade tegevusega on kõrge ning vaid üksikud kliendid hindasid rahuolu mõnede teenustega madalaks. Rahulolematust avaldati seoses küttekulude ja energiasäästuga, ventilatsioonisüsteemide hoolduse ning kaugjuhitavate seadmete töökindlusega. Ilmselt on klientide rahulolematust nende teenustega seotud üksikutest probleemidest teenuse pakkumisel või siis klientide kõrgendatud ootustest nende teenuste osas. (Lepkova, Žūkaičē-Jefimoviene 2012: 13)

Uuringu tulemused näitasid ka seda, et kliendid ootavad haldusfirmadelt proaktiivsust. Kuna kliendid ise ei tea väga hästi, millised on võimalused hoonete energiasäästlikumaks muutmisel ning milliste hooneosade renoveerimine oleks esmajärgus kõige otstarbekam, siis kliendid ootavad, et haldusfirma neile võimalikke lahendusi välja pakuks. Samuti selgus, et kliendid näevad parema meelega, et haldusfirma teostaks kõiki töid ise mitte ei ostaks neid teistelt ettevõtetest allhangetena sisse. Haldusfirma poolt tööde ise teostamine annab klientidele rohkem kindlustunnet. (Lepkova, Žūkaičē-Jefimoviene 2012: 13)

Sellele, et kliendid ootavad haldusfirmalt proaktiivsust on osutanud ka Mudrak et al (2004: 291), kes väidavad, et tulevikus hakkab haldusfirmade konkurentsivõime põhinema üha rohkem innovatsioonil. Sealjuures võib innovatsioon põhineda nii uutel teenustel ja tehnoloogilistel lahendustel kui ka sellel, kuidas klientidega suheldakse ja nende vajadusi välja selgitatakse. Edukad haldusfirmad peavad üha paremini mõistma klientide vajadusi ning suutma ennast klientidele mõistetavaks teha. Kuna haldusfirma töötajad on kliendist asjatundlikumad, siis on väga oluline vältida üksteise valesõistmist, sest sellisel juhul ei saa haldusfirma pakkuda kliendi ootustele vastavat teenust.

Uuringust selgus, et kliendid peavad kinnisvara korrashoidu nende jaoks oluliseks tegevuseks ning mitte ükski klient ei vastanud, et kinnisvarahalduse kvaliteet nende tegevust üldse ei mõjutaks. Uuringust selgus ka, et vaatamata sellele, et enamus kliente on lojaalsed oma haldusfirmale ja soovivad kasutada selle teenuseid ka tulevikus, on kaks peamist põhjust, mille puhul on kliendid valmis haldusfirmat vahetama. Esimene põhjus on konkureeriva ettevõtte poolt soodsama pakumise tegemine ning teine on haldusfirma poolt pakutava teenuse kvaliteedi langus. Siiski väitsid kliendid, et nad ei saa regulaarselt teiste haldusfirmade pakumisi ega tegele ka aktiivselt teiste haldusfirmade käest pakumiste võtmisega. (Lepkova, Žūkaičē-Jefimoviene 2012: 14) Seega näitavad need tulemused, et kinnisvara korrashoiu puhul on rahulolevad kliendid küllaltki passiivsed ja niikaua kui pakutava teenuse kvaliteet on hea, nad ei otsi võimalusi uue haldusfirma

leidmiseks. Muidugi on olemas alati oht, et kui mõni konkureeriv ettevõtte intensiivistab oma turundustegevust, siis võib see osasid kliente panna mõtlema teenusepakkuja vahetamisest.

2. KINNISVARA KORRASHOIU KLIENDIRAHULOLU UURING JS VARA OÜ-s

2.1. ETTEVÖTTE TUTVUSTUS JA UURIMISMETOODIKA

JS Vara OÜ on 2011.a. asutatud kinnisvara haldamise ja hooldusega tegelev ettevõtte. Ettevõtte osutab teenuseid nii korteriühistutele, eramajadele kui ka äriettevõtetele. Ettevõtte eesmärgiks on pakkuda oma lepingupartneritele kvaliteetselt ja usaldusväärset, paindlike hindadega haldus- ja hooldusteenust. Ettevõtte on oma tegevuses keskendunud vastastikusele usaldusele, kliendisõbralikkusele ja operatiivse teenuse osutamisele. JS Vara OÜ juhindub enda töös EVS 807:2010 ja EVS 914:2012 standarditest.

Klientidel on võimalik tellida ettevõttest nn. täisteenust, mille korral usaldab klient kogu kinnisvara haldamise tegevuse JS Vara OÜ kätte. Selle kõrval võivad kliendid tellida ka ainult üksikuid teenuseid. Võimalik on valida järgmiste teenuste hulgast:

- Ehitus- ja remonditööde korraldamine;
- Kinnisvara haldus;
- Kinnisvara hooldus;
- Välisterritooriumi koristamine;
- Siseruumide koristamine;
- Muru niitmine;
- Akende pesemine;
- Lumekoristus.

Alates 2013.a. on JS Vara OÜ Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liidu liige. Samast aastast omab ettevõtte töötaja kutsetunnistust Kinnisvarahaldur tase 5. Ettevõttes töötab kokku seitse inimest.

Käesoleva töö eesmärgiks on hinnata kliendirahulolu kinnisvara korrashoiuga, saamaks teada veakohti ja võimalusi ettevõtte tegevuse parendamiseks ning teha ettepanekuid kliendirahulolu

tõstmiseks JS Vara OÜ näitel. Eesmärgi täitmiseks viidi läbi ettevõtte klientide seas kirjalik ankeetküsitlus.

Küsitluse valimisse kaasati kõik ettevõtte kliendid. Ettevõttel on kokku 32 klienti, kellest kümme tarbivad ettevõtte juures nn. täisteenust, mis tähendab, et JS Vara OÜ pakub neile nii kinnisvarahoolduse kui –halduse teenuseid. Ülejäänud kliendid tarbivad üksnes kinnisvara hooldusteenust, mis paljudel klientidel seisneb peamiselt heakorratöodes, mille kõrval tehakse aegajalt ka väiksemaid tehnilise hoolduse töid. 17 klienti on samaaegselt teiste kinnisvara korrashoiufirmade, kellega JS Vara OÜ teeb koostööd, kliendid ning need kliendid enamasti tarbivad JS Vara OÜ koostööpartnerite haldusteenuseid.

Ettevõtte klientide hulka kuuluvad nii korteriühistud, ärihooned ja muud hooned, milleks on eramud. Kõige rohkem on klientide hulgas korteriühistuid (22). Uuringus käsitletakse iga kinnisvaraobjekti ühe kliendina. Korteriühistute puhul küsitleti ühistute esimehi, ärihoonete puhul isikuid, kes tegelevad haldus- või hooldusteenuste tellimisega, eramute puhul nende omanikke. Kuna hoonete kasutajate arvud on erinevad, näiteks osadel korteriühistel on enam kui 100 korterit ja samal ajal on eramul ainult üks omanik, siis pidasin õigeaks käsitleda igat objekti ühe kliendina, sest igale objektile pakutakse sama teenust. Vastasel juhul omandaksid näiteks 100 korteriga ühistu liikmete vastused küsitluse tulemustes põhjendamatult suure kaalu.

Küsitluse koostamisel lähtuti Lepkova ja Žukaitė-Jefimoviene (2012), kes uurisid kliendirahulolu kinnisvara korrashoius Leedu ettevõtete klientide seas, poolt koostatud ankeedist ja Saar Poll (2010) poolt läbiviidud Riigi Kinnisvara Aktsiaseltsi kliendiuuringus kasutatud küsimustikust.

Vaid osa JS Vara OÜ klientidest tarbib kinnisvarahalduse teenust ja suur osa kliente kasutab ettevõtte teenuseid vaid kinnisvarahoolduse eesmärgil. Seega oskavad osad kliendid anda hinnangut vaid JS Vara OÜ poolt pakutavale kinnishooldusele kuid mitte kinnisvara hooldusteenusele. Seetõttu koostati kaks erinevat küsitluse ankeeti. Nendest esimene on mõeldud kinnisvara korrashoiu täisteenuse klientidele, kes kasutavad JS Vara OÜ teenuseid kinnisvarahalduse- ja hoolduse puhul. Teist ankeeti kasutati ainult kinnisvarahoolduse klientidel. Küsitluse ankeedid on toodud töö lisades 1 ja 2.

Esimese küsimusena paluti klientidel välja tuua peamine põhjus, miks klient valis JS Vara OÜ kinnisvarahaldajaks või -hooldajaks. Tegemist oli avatud küsimusega, millele said kliendid vastata vabas vormis.

Teises küsimuses tuli vastajatel välja tuua, mida peetakse kinnisvarahalduses või -hoolduses kõige olulisemaks. Vastajatele oli ette antud neli vastusevarianti: soodne hind, kliendi huvidega arvestamine, kinnisvara säilimine ja selle väärtuse kasv või kiire reageerimine probleemidele. Nende hulgast tuli valida üks vastusevariant.

Järgmise kahe küsimusega paluti vastajatel anda hinnangud erinevate kinnisvarahalduse ja hoolduse teenustele ning nende omaduste olulisusele ja rahulolule. Vastavalt sellele, kas tegemist oli ainult kinnisvarahoolduse või ka kinnisvarahalduse klientidega, oli ette antud 12 või 14 teenust või omadust, mille kohta tuli kliendil anda hinnanguid 4-pallisel skaalal.

Sealjuures oli esimeseks küsimuseks: „Palun hinnake kui olulised on Teie jaoks kinnisvarahalduses järgmised asjaolud“. Vastusevariandid olid järgmised: väga oluline, oluline, ebaoluline, täiesti ebaoluline. Kvantitatiivse analüüsi eesmärgil on vastusevariandid kodeeritud järgmiselt: väga oluline 4, oluline 3, ebaoluline 2, täiesti ebaoluline 1. Selle küsimusega saadakse teada, mida peavad kliendid kinnisvarakorrashoius rohkem ja vähem oluliseks.

Teiseks küsimuseks oli: „Palun hinnake oma rahulolu meie teenustega järgmistes punktides“. Vastusevariandid olid järgmised: väga rahul, rahul, ei ole rahul, täiesti rahulolematu. Kvantitatiivse analüüsi eesmärgil on vastusevariandid kodeeritud järgmiselt: väga rahul 4, rahul 3, ei ole rahul 2, täiesti rahulolematu 1. Selle küsimusega saadi teada, milline oli klientide rahulolu JS Vara OÜ poolt pakutava kinnisvara korrashoiu teenusega.

Järgmisena küsiti klientide käest, mis on nende arvates JS Vara OÜ poolt pakutava kinnisvara korrashoiu kõige positiivsem ja negatiivsem külj. Mõlemal juhul kasutati avatud küsimust. Kuna rahulolu puhul võisid kliendid anda mitmetel juhtudel sarnaseid vastuseid, siis võimaldavad need küsimused välja selgitada, millega on kliendid kõige rohkem ja kõige vähem rahul.

JS Vara poolt kokkulepetest ja lubadustest kinnipidamise välja selgitamiseks kasutati valikvastustega küsimust, kus oli ette antud neli vastusevarianti: alati, enamasti, mõnikord, mitte kunagi. Sellele järgnevalt küsiti, et kui peaksite praegu uuesti valima endale kinnisvara haldajat, kas siis valiksite JS Vara ning kas soovitaksite JS Vara ka teistele. Mõlema küsimuse puhul kasutati kolme vastusevarianti: jah, ei, võib-olla.

Lisaks sellele selgitati küsitluse ankeediga välja, milliseid JS Vara poolt pakutavaid teenuseid tarbitakse, millist tüüpi kliendiga on tegemist (korterühistu, ärihoone või muu) ning korteriühistul korterite arv.

Küsitluse läbiviimise korraldas töö autor isiklikult. Küsitlus tehti klientidele võimaluse korral kättesaadavaks klientidele isiklikult üle andes, klientidega ettevõtte igapäevase tegevuse käigus toimuvate kohtumiste käigus. Küsitlustele vastamine toimus 17.02.2015-15.03.2015. Kümne kliendiga ei õnnestunud sellel aja jooksul kohtuda ja neile saadeti küsitluse ankeet e-posti teel.

Küsitlusele vastas 28 klienti. Kaks klienti jättis küsitlusele vastamata, sest oli tarbinud JS Vara OÜ teenuseid lühikest aega. Küsitlusele mittevastanutest olid kaks korteriühistud ja kaks ärihooned. Küsitlusele vastanutest 20 olid korteriühistud, viis ärihooned ja kolm muud kliendid. Küsitlusele vastanutest kümme tarbisid ettevõtte poolt pakutavat täisteenust (kinnisvarahaldus ja –hooldus korraga) ja ülejäänud 18 üksnes kinnisvarahoolduse teenuseid.

Küsitlustulemuste analüüsis kasutati kvantitatiivset ja kvalitatiivset analüüsi. Valikvastustega küsimuste vastuseid analüüsiti kvantitatiivselt. Nende alusel leiti kliendirahulolu kirjeldavate näitajate sagedusjaotused, aritmeetilised keskmised ja standardhälbed. Avatud küsimuste vastuste juures kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, mille alusel jaotati vastused kategooriatesse.

2.2. KLIENDIRAHULOLU UURINGU TULEMUSED

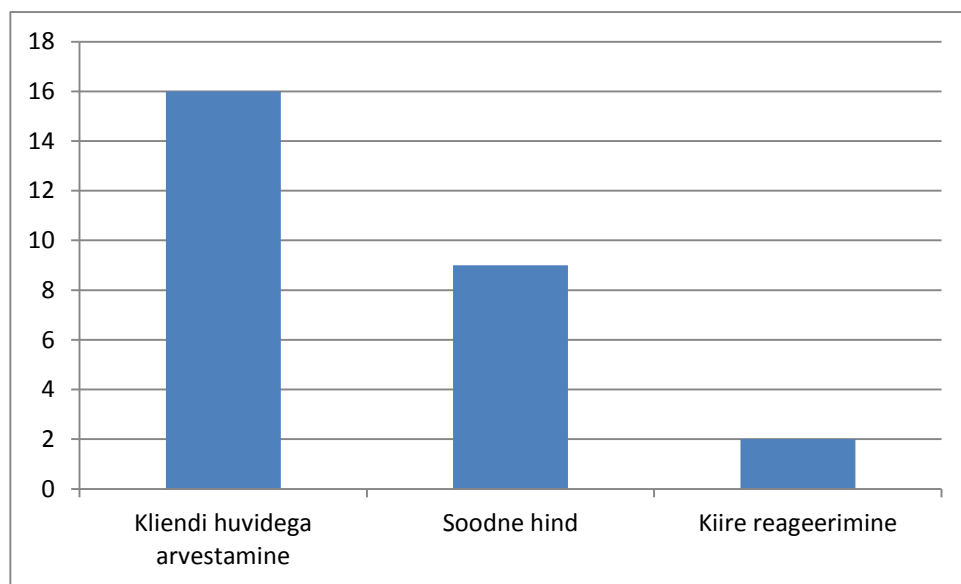
Käesolevas alapeatükis esitatakse JS Vara OÜ kliendirahulolu uuringu tulemused. Uurimistulemused esitatakse vastavalt küsimuste järjekorrale ankeedis. Uurimistulemuste seostamine teooriaga ja nende põhjal ettepanekute esitamine JS Vara OÜ-le on koondatud töö alapeatükkidesse 2.3 ja 2.4.

Esimese küsimusena paluti klientidel välja tuua peamine põhjus, miks klient valis JS Vara OÜ kinnisvarahaldajaks või -hooldajaks. Tegemist oli avatud vastusega küsimusega ning selle analüüsimisel lähtuti vastuste sisust, mille alusel grupeeriti sarnase sisuga vastused kategooriatesse. Küsitlusele vastanutest avaldas selle põhjuse 23 vastajat, viies ankeedis oli see küsimus vastamata. Küsimuste vastuste jagunemine sisu alusel oli järgmine:

- Hind ja kvaliteet (7 vastust). Need kliendid märkisid JS Vara OÜ eelistamise põhjustena korraga nii hinda kui kvaliteeti. Näiteks vastati, et hinna ja kvaliteedi suhe on hea või et kliendil on usk, et hind ja kvaliteet vastavad ootustele.
- Kollektiivne otsus (4 vastust). Osa korteriühistutest märkis, et valik langetati kollektiivselt ühistus koosolekul, samas välja toomata, millised olid täpsemad argumendid, miks langetati valik JS Vara OÜ kasuks.

- Ainult kvaliteet (4 vastust). Need vastajad rõhutasid, et valiku langetamise aluseks oli JS Vara OÜ poolt pakutava teenuse kvaliteet. Näiteks tunnustati ettevõtet asjatundliku suhtumise poolest.
- Ainult hind (3 vastust). Need vastajad tõid välja, et peamiseks põhjuseks, miks otsustati JS Vara OÜ kasuks, on selle poolt pakutavate teenuste soodne hind või siis märgiti, et hind on kliendile sobiv.
- Varasem informatsioon või soovitus (2 vastust). Need kliendid märkisid, et olid ettevõttest varasemalt kuulnud või olid saanud ettevõtte kohta soovitusi.
- Lihtsalt sobiv (2 vastust). Need kliendid ei toonud täpsemalt välja, miks nad valisid JS Vara OÜ, vaid selle asemel nimetasid seda heaks või sobivaks.
- Usaldusväärsus (1 vastus). Üks vastajatest märkis põhjusena, et tegemist on usaldusväärse ettevõttega.

Järgmisena paluti klientidel vastata, mis on nende jaoks kinnisvarahalduse või –hoolduse juures kõige olulisem, kas soodne hind, kliendi huvidega arvestamine, kinnisvara säilimine ja selle väärtuse kasv või kiire reageerimine probleemidele.



Joonis 4. Mida hindate kinnisvarahalduse- või hoolduse puhul kõige rohkem, vastuste arv

Allikas: autori koostatud

Vastajad andsid kliendirahulolu mõjutavate tegurite olulisuse kohta hinnangu 4-pallisel skaalal, kusjuures 4 palli tähendab, et tegur on väga oluline ja 1-pall, et tegur on täiesti ebaoluline. Küsimuse vastustest selgus, et kõige suurem osa vastanutest hindab kinnisvarahalduse või hoolduse juures kõige rohkem kliendi huvidega arvestamist (Tabel 1). Seda seisukohta jagas 16 vastanut. Üheksa vastajat pidas kõige tähtsamaks teenuse soodsat hinda. Kahe vastanu arvates oli

kõige tähtsam kiire reageerimine probleemidele. Kinnisvara säilimist ja selle väärtuse kasvu ei nimetanud kõige olulisemana mitte ükski vastanutest.

Tabel 1. Kliendirahulolu mõjutavate tegurite olulisus JS Vara klientide jaoks

		Vastuste osakaal (%)				Keskväärts	Standardhälve
		Väga oluline	Oluline	Ebaoluline	Täiesti ebaoluline		
1	Kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavus	89	11	0	0	3,89	0,31
2	Kinnisvarahalduri/hooldaja suhtlemisoskus	61	32	7	0	3,54	0,60
3	Kinnisvarahalduri/hooldaja asjatundlikkus	86	14	0	0	3,86	0,37
4	Probleemide lahendamise kiirus	43	50	7	0	3,36	0,60
5	Tegutsemise avariiolekordades	64	36	0	0	3,64	0,49
6	Tehnosüsteemide hooldus	60	40	0	0	3,60	0,52
7	Heakorra tagamine krundil	36	64	0	0	3,36	0,49
8	Heakorra tagamine hoonetes	43	57	0	0	3,43	0,50
9	Halduse pikaajaline planeerimine	0	100	0	0	3,00	0,00
10	Kinnisvara väärtuse säilitamine	60	40	0	0	3,60	0,52
11	Kliendi kulude kokkuvõid	36	64	0	0	3,36	0,49
12	Kliendi huvidega arvestamine	100	0	0	0	4,00	0,00
13	Teenuse hind	21	79	0	0	3,21	0,44

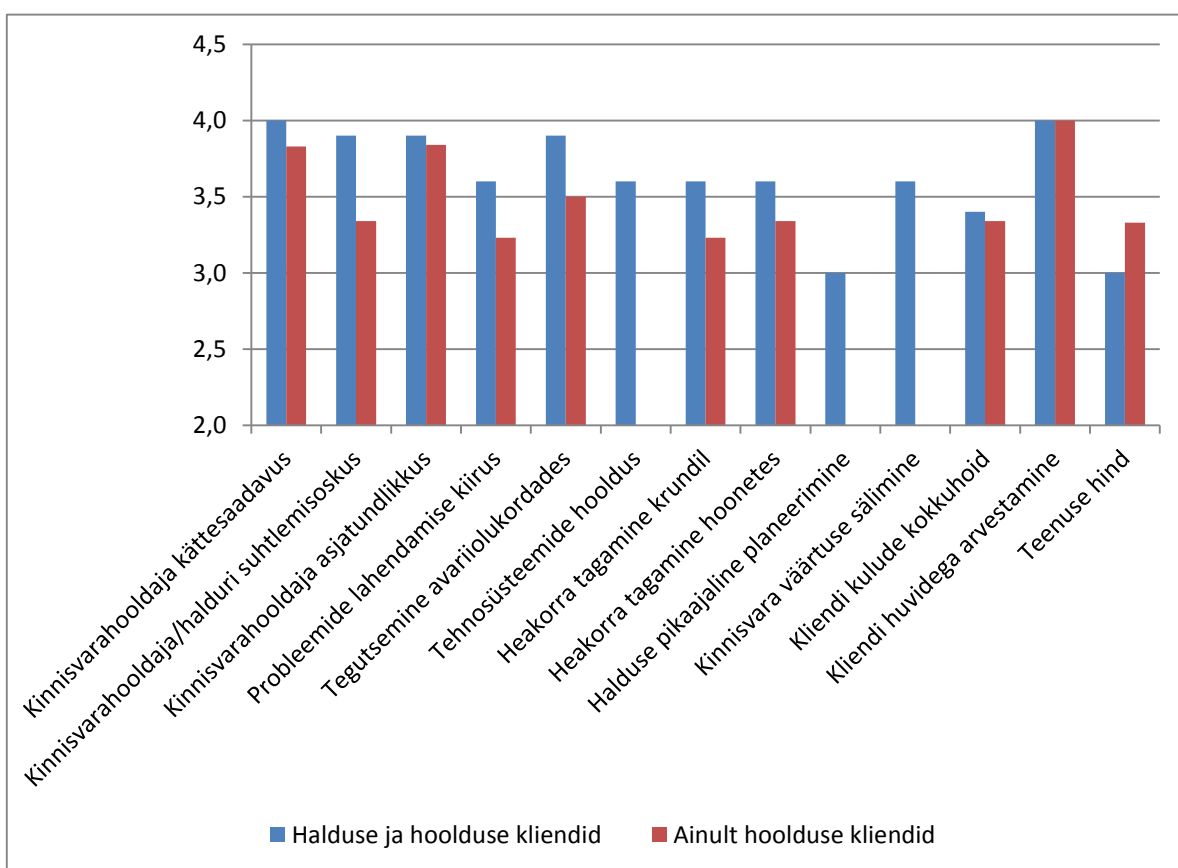
Allikas: autori koostatud

Järgmisena paluti klientidel hinnata erinevate tegurite olulisust enda jaoks. Kõige olulisemaks peeti kliendi huvidega arvestamist, mille puhul kõik vastajad märkisid, et see on väga oluline. Olulisuse järgi teisel kohal on kinnisvarahaldaja/hooldaja kättesaadavus, mida 89% vastanutest pidas väga oluliseks ja 11% oluliseks. Kolmandal kohal on kinnisvarahalduri/hooldaja asjatundlikkus. 86% vastanutest pidas seda väga oluliseks ja 14% oluliseks.

Kõige ebaolulisemaks pidasid kliendid kinnisvarahalduse pikaajalist planeerimist, mille kohta kõik vastasid, et see on oluline, kuid mitte väga oluline. Selle kohta vastasid üksnes need kliendid,

kes kasutasid lisaks kinnisvarahooldusele ka haldusteenust. Kinnisvarahooldusega seotud teguritest osutus kõige ebaolulisemaks teenuse hind, mida 21% vastajatest pidas väga oluliseks ja 79% oluliseks.

Üldiselt võib väita, et kõik tabelis 1 toodud tegurid on klientide jaoks olulised, sest äärmiselt vähe anti vastuseid, kus neid tegureid peeti ebaoluliseks. Mitte ühelgi juhul ei vastatud, et mõni teguritest on täiesti ebaoluline. Ebaoluliseks nimetati ühe vastaja poolt kinnisvarahalduri/hooldaja suhtlemisoskust ja probleemide lahendamise kiirust.



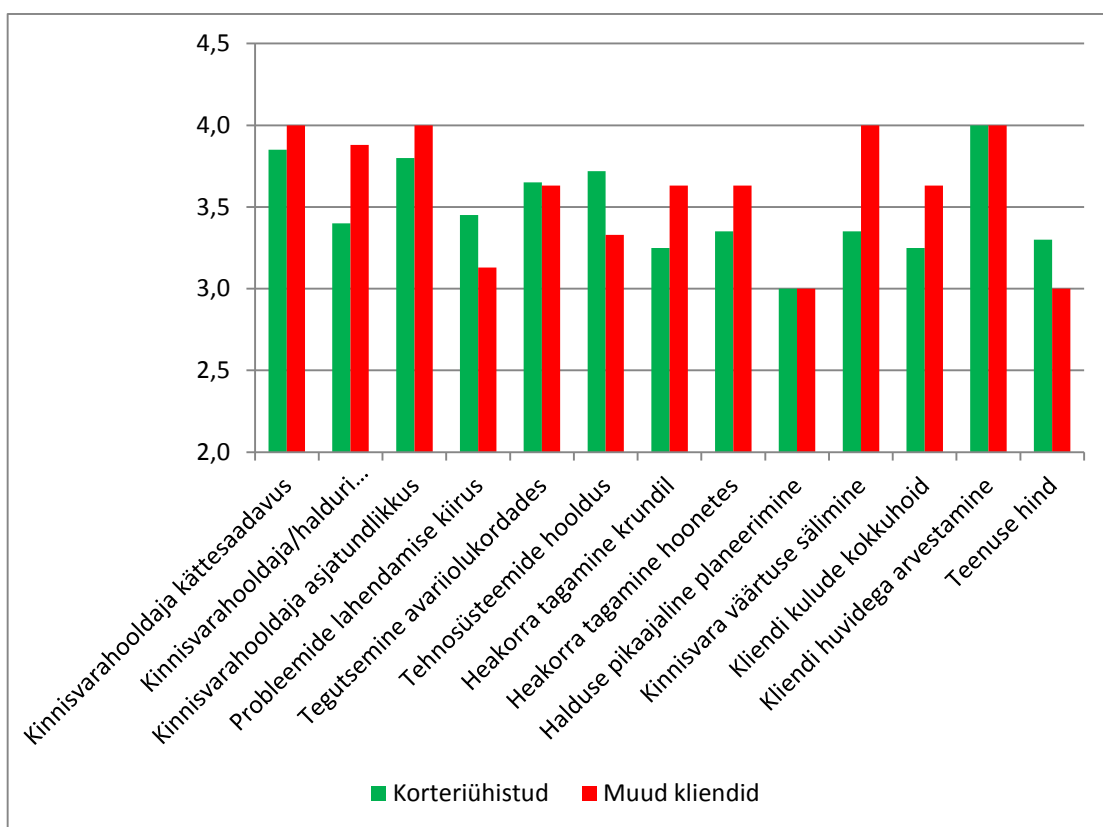
Joonis 5. Kliendirahulolu mõjutavate tegurite olulisus tarbitavate teenuste järgi, hinnangu keskväärts

Allikas: autori koostatud

Kui võrrelda omavahel kinnisvarahalduse ja -hoolduse kliente üksnes hooldusteenust saavate klientidega, siis näitavad joonisel 5 toodud hinnangute keskväärtsed, et esimesed on kõrgemate nõudmistega JS Vara poolt pakutavate teenuste suhtes. Kõige suuremaks võib pidada erinevust kinnisvarahalduri/hooldaja suhtlemisoskuse suhtes. Seda võib pidada loogiliseks, sest nn täisteenust tarvitaval klientidel on ettevõttega suhtlemist rohkem ja ilmselt seetõttu on klientide ootused suhtlemisoskuse suhtes kõrgemad.

Suueremate erinevustena võib veel välja tuua heakorra tagamise krundil ja hoonetes, avariilukordades tegutsemise ning probleemide lahendamise kiiruse. Kõikidel nendel juhtudel on haldus- ja hooldusteenust korraga kasutatavate klientide ootused kõrgemad.

Ainsaks teguriks, mida peavad üksnes hooldusteenust kasutavad kliendid olulisemaks, on hooldusteenuse hind. See näitab, et sellised kliendid on hinnatundlikumad. Samal ajal ei näita aga küsitluse tulemused, et hooldusteenuse kliendid peaksid kliendi kulude kokkuhoidu olulisemaks, mis näitab, et peamiselt ollakse hinnatundlikud haldusteenuse hinna, mis on kliendi jaoks kergesti märgatav kulu, suhtes.



Joonis 6. Kliendirahulolu mõjutavate tegurite olulisus korterühistute ja muudel klientidel, hinnangu keskvärtus

Allikas: autori koostatud

Järgmisena võrreldakse korterühistute ja muid kliente, kellest viimaste puhul on tegemist ärihoonete või eramutega. Nende kahe kliendigrupi vahel ei ole ootuste osas väga suuri erinevusi. Siiski saab välja tuua, et mõnede tegurite puhul on muud kliendid mõnevõrra kõrgemate ootustega. Kõige suurem erinevus on kinnisvara väärtuse säilimise hinnangus, mida muudest klientidest peavad kõik väga oluliseks, mistõttu on keskmine hinnang 4,00. Korterühistute puhul on selle

teguri keskmine hinnang aga 3,35. Muud kliendid peavad olulisemaks veel heakorra tagamist hoonetes ja krundil, kinnisvarahalduri suhtlemisoskust ning kliendi kulude kokkuhoidu.

Korterühistute klientide jaoks on suhteliselt olulisem probleemide lahendamise kiirus. Samuti peavad nad tähtsamaks teenuse hinda, mistõttu võib arvata, et nende puhul on tegemist mõnevõrra hinnatundlikuma kliendirühmaga. Ülejäänud tegurite osas on kahe kliendirühma eelistused ligikaudu võrdsed.

Tabelis 2 toodud küsimuste vastused näitavad, et klientide rahulolu JS Vara poolt pakutud teenustega on kõrge. 54% vastanutest on tervikuna väga rahul ning ülejäänud 46% on rahul. Sealjuures mitte ükski klient ei vastanud, et nad ei ole tervikuna rahul ning ükski klient ei vastanud ka ühegi kliendirahulolu väljendava teguri puhul, et nad ei oleks rahul või väga rahul. Seega näitavad küsitluse tulemused, et küsitletute hulgas ei ole rahulolematuid kliente või vähemalt ei soovinud küsitlusele vastanud oma rahulolematust (kui seda peaks esinema) väljendada.

Kui analüüsida kliendirahulolu täpsemalt, siis selgub, et kõige kõrgem on JS Vara klientide rahulolu kinnisvarahalduri/hooldaja asjatundlikkusega. Selle kohta leidis 93% vastajatest, et nad on asjatundlikkusega väga rahul ning 7% oli rahul. Väga kõrgeks võib pidada ka rahulolu kliendi huvidega arvestamisega (82% väga rahul), tehnosüsteemide hooldusega (80% väga rahul), kinnisvara väärtuse säilitamisega (80% väga rahul) ja halduse pikaajalise planeerimisega (80% väga rahul).

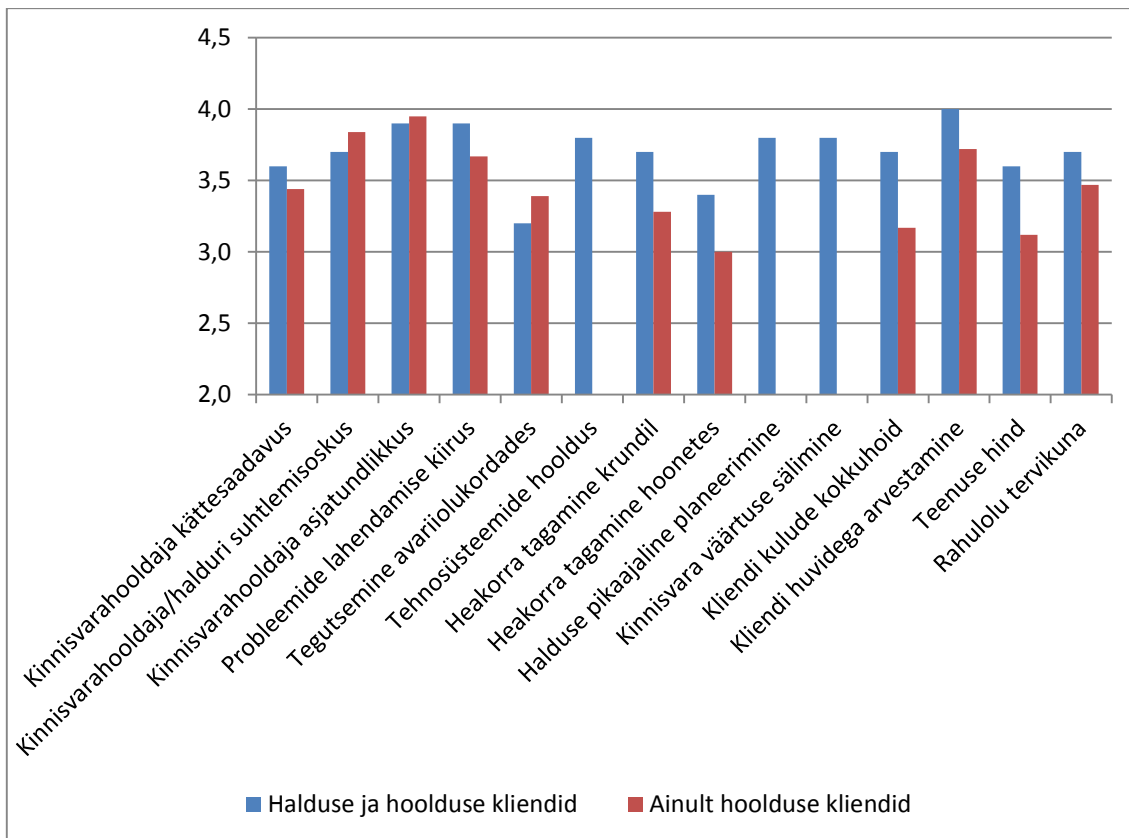
Kõige madalamaks osutus klientide rahulolu teenuse hinnaga (29% väga rahul), tegutsemisega avariilukordades (32% väga rahul), heakorra tagamisega hoonetes (39% väga rahul) ja kliendi kulude kokkuhoiuga (43% väga rahul). Sealjuures tuleb märkida, et tegutsemisega avariilukordades rahulolu kohta jätsid paljud kliendid vastamata, sest neil ei ole avariilukordasid esinenud. Heakorra tagamine hoonetes, kliendi kulude kokkuhoid ja heakorra tagamine krundil olid ainsad valdkonnad, mille puhul osa vastajatest andis hinnanguid „ei ole rahul“.

Tabel 2. JS Vara klientide kliendirahulolu hinnangud

		Vastuste osakaal (%)				Keskväärtus	Standardhälve
		Väga rahul	Rahul	Ei ole rahul	Täiesti rahulolematu		
1	Kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavus	50	50	0	0	3,50	0,51
2	Kinnisvarahalduri/hooldaja suhtlemisoskus	79	21	0	0	3,79	0,41
3	Kinnisvarahalduri/hooldaja asjatundlikkus	93	7	0	0	3,93	0,31
4	Probleemide lahendamise kiirus	75	25	0	0	3,75	0,41
5	Tegutsemise avariiolekordades	32	68	0	0	3,32	0,48
6	Tehnosüsteemide hooldus	80	20	0	0	3,80	0,38
7	Heakorra tagamine krundil	46	50	4	0	3,43	0,51
8	Heakorra tagamine hoonetes	39	54	7	0	3,32	0,50
9	Halduse pikaajaline planeerimine	80	20	0	0	3,80	0,41
10	Kinnisvara väärtuse säilitamine	80	20	0	0	3,80	0,41
11	Kliendi kulude kokkuhoid	43	50	7	0	3,36	0,51
12	Kliendi huvidega arvestamine	82	18	0	0	3,82	0,37
13	Teenuse hind	29	71	0	0	3,29	0,47
14	Rahulolu tervikuna	54	46	0	0	3,55	0,51

Allikas: autori koostatud

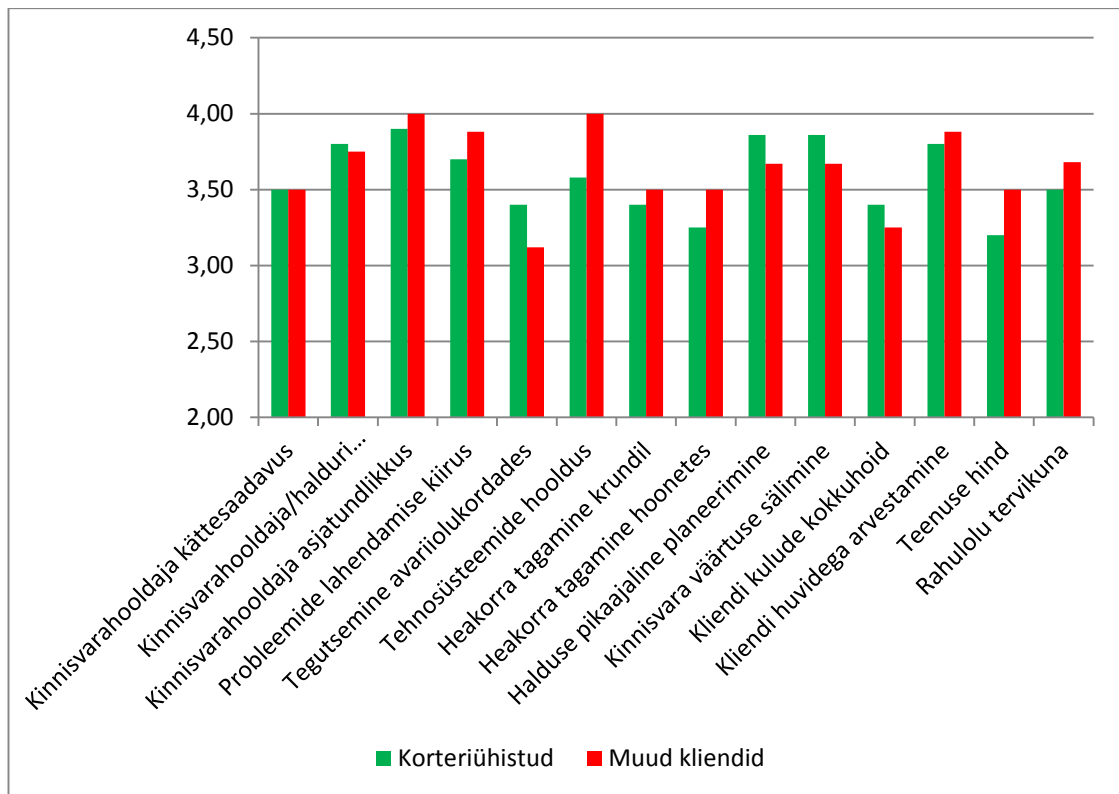
Kui võrrelda erinevat tüüpi klientide rahulolu, siis joonisel 7 toodud tulemused näitavad, et tervikuna on haldus- ja hooldusteenust korraga kasutatavate klientide rahulolu kõrgem (keskmine hinnang 3,70) kui üksnes hooldusteenuse klientidel (keskmine hinnang 3,47). Kõige suuremad erinevused on kliendi kulude kokkuhoiu, teenuse hinna ja heakorra tagamise osas. Seega nn täisteenust kasutavad kliendid on teenusega seotud kuludega rohkem rahul.



Joonis 7. Kliendirahulolu hinnangud tarbitavate teenuste järgi, hinnangu keskvärtus

Allikas: autori koostatud

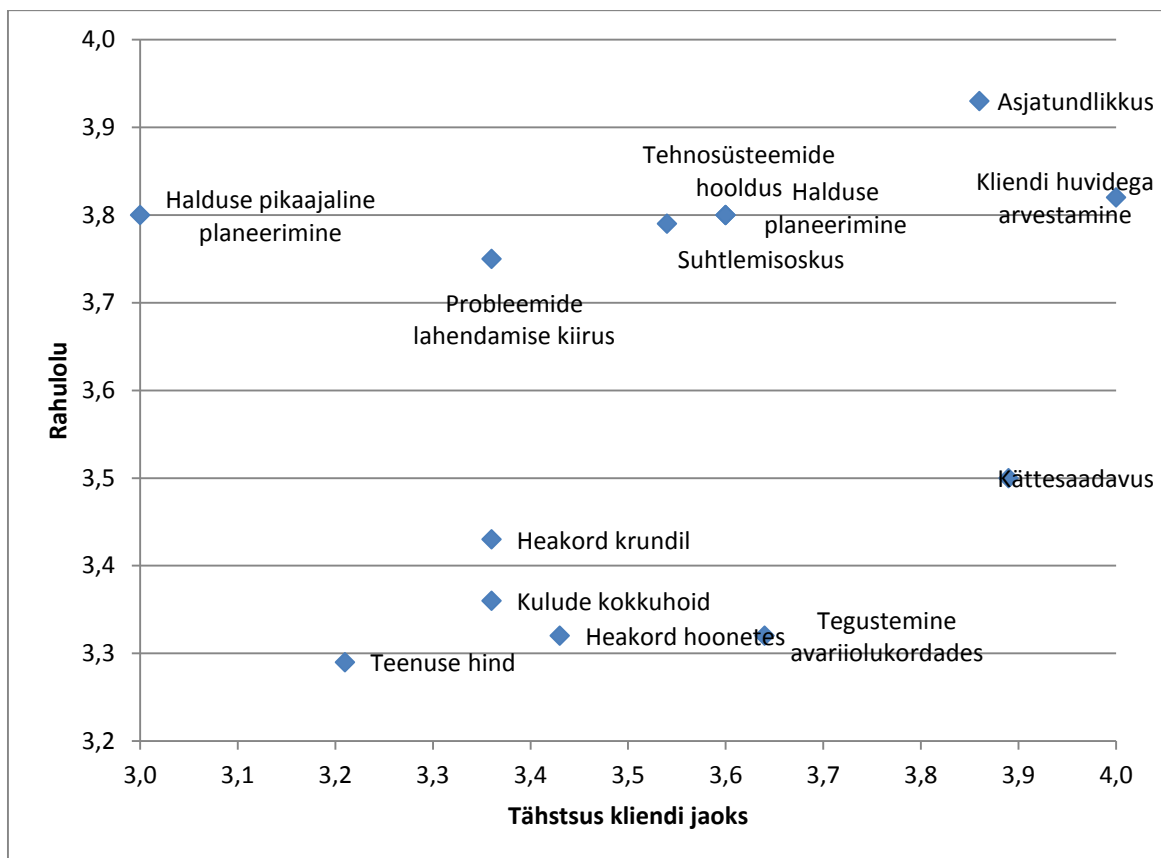
Samuti leiavad haldus- ja hooldusteenust korraga tarvitavad kliendid, et kliendi huvidega arvestatakse rohkem ning nad on rohkem rahul kinnisvarahoidaja/halduri kättesaadavuse ja probleemide lahendamise kiirusega. Üksnes hooldusteenust kasutavad kliendid on veidi rohkem rahul kinnisvarahalduri/hooldaja suhtlemisoskuse ja avariolukordades tegutsemisega.



Joonis 8. Kliendirahulolu hinnangud korterühistute ja muudel klientidel, hinnangu keskväärtus

Allikas: autori koostatud

Muud kliendid on tervikuna veidi kõrgema rahuloluga kui korterühistute kliendid. Muudel klientidel on kõrgem rahulolu kinnisvarahalduse, probleemide lahendamise kiiruse, tehnosüsteemide hooldusega, heakorra tagamisega krundil ja hoonetes ning teenuse hinnaga. Korterühistu klientidel on kõrgem rahulolu hoolduse pikaajalise planeerimise, kliendi kulude kokkõiu, kinnisvara väärtuse säilimise ja tegutsemisega avariiolekordades. (Joonis 8).



Joonis 9. Kinnisvara korrashoiu tegurite tähtsuse ja rahulolu hinnangute seosed

Allikas: autori koostatud

Joonisel 9 on esitatud kinnisvara korrashoiu tegurite tähtsuse ja rahulolu hinnangute seosed. Klientide jaoks kõige olulisemateks on kinnisvarahalduri/hooldaja asjatundlikkus, kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavus, kliendi huvidega arvestamine. Nendest asjatundlikkuse ja kliendi huvidega arvestamise rahulolu hinnangud on väga kõrged, mis tähendab, et kliendid on väga rahul enda jaoks oluliste teguritega. Need tulemused väljendavad kõrget kliendirahulolu ja ettevõtte tegevuse suunatust klientide kõige olulisemate vajaduste rahuldamisele. Selle kõrval on aga rahulolu kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavusega madalam. Arvestades seda, et tegemist on klientide jaoks olulisema temaga, võib seda pidada üheks olulisemaks weakohaks, millele ettevõtte peaks tulevikus rohkem tähelepanu pöörama.

Teiseks olulisemaks weakohaks saab nimetada tegustemist avariolukordades, sest selle rahulolu hinnangud on veelgi madalamad kui kättesaadavusel, kuid samal ajal peavad kliendid tegustemist avariolukordades oluliseks. Teised madalama rahulolu tasemega tegurid ei ole ettevõtte jaoks nii suureks probleemiks, sest kliendid ei pea neid nii oluliseks. Eriti kehtib see teenuse hinna suhtes, millega kliendid väga kõrgelt rahul ei ole, aga mida nad peavad ka üheks ebaolulisemaks. Ka

heakord krundil, heakord hoonetes ja kliendi kulude kokkuhoid on küllaltki madalate rahulolu hinnangutega, kuid samas ei ole need ka klientide jaoks väga olulised.

Tehnosüsteemide hooldus, kinnisvarahalduse pikaajaline planeerimine ja kinnisvarahalduri/hooldaja suhtlemisoskus on samuti klientide jaoks olulised ning nende puhul on ka rahulolu kõrge. See tähendab, et ka neid valdkondi võib pidada JS Vara OÜ tugevust väljendavaks.

Halduse pikaajalise planeerimisega on kliendid samuti väga rahul, kuid nad ei pea seda eriti oluliseks, mis tähendab, et kokkuvõttes see ilmselt kliendirahulolu väga ei mõjuta. Sama võib väita ka probleemide kiire lahendamise kohta, kuigi seda peavad kliendid siiski veidi olulisemaks.

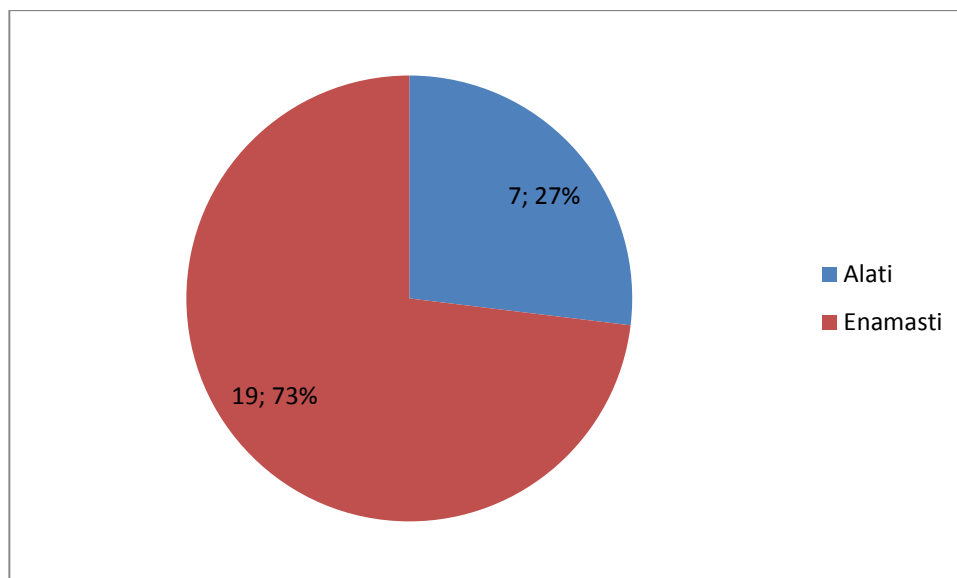
Järgmisena paluti klientidel välja tuua JS Vara OÜ poolt pakutava teenuse kõige positiivsem ja negatiivsem külg. Kuna nende küsimuste puhul oli tegemist avatud vastustega, grupeeriti küsimuste vastused lähtudes nendes sisust kategooriatesse. Teenuse positiivse külje kohta avaldas oma seisukohta 25 vastajat, kelle vastuste jagunemine oli järgmine:

- Kliendi huvidega arvestamine (8 vastust). Siia alla loeti ka vastused, kus mainiti kinnisvarahalduri/hooldaja paindlikust ja vastutulelikust
- Kvaliteet ja professionaalsus (6 vastust). Nendes vastustes ei olnud täpsemalt välja toodud, millistes kinnisvara korrashoiu tegevustest on kvaliteet kõige kõrgem. Selle asemel mainiti kvaliteeti, professionaalsust, täpsust ja korrektsust.
- Probleemide kiire lahendamine (4 vastust). Selle hulgas mainiti vajadusel kiiret reageerimist kinnisvarahalduri/hooldaja poolt.
- Kinnisvarahooldaja/halduri asjatundlikus (3 vastust).
- Heakorratööd (2 vastust).

Lisaks sellele mainis üks vastanutest, et kogemuse puudumisel ei oska ta sellele küsimusele vastata ning vastaja jättis sellele küsimusele vastamata.

JS Vara OÜ poolt pakutava teenuse negatiivsete külgede kohta jätsid üsna paljud vastamata või vastasid, et seni ei ole veel negatiivseid kogemusi esinenud. Sisulise vastuse negatiivsete asjaolude kohta avaldas ainult 10 vastajat, kelle vastused jagunesid järgmiselt:

- Heakorratööd (6 vastust). Need kliendid ei olnud rahul puhtusega ja koristamise põhjalikkusega. Heideti ette, et töödega ei suudeta alati tagada piisavat puhtust ning koristamine on olnud mõnikord lohakas.
- Teenuse hind (3 vastust).
- Tööde ajaline planeerimine (1 vastus). Leiti, et hooldustööd võiksid olla regulaarsemad ja toimuda sobivamatel aegadel.

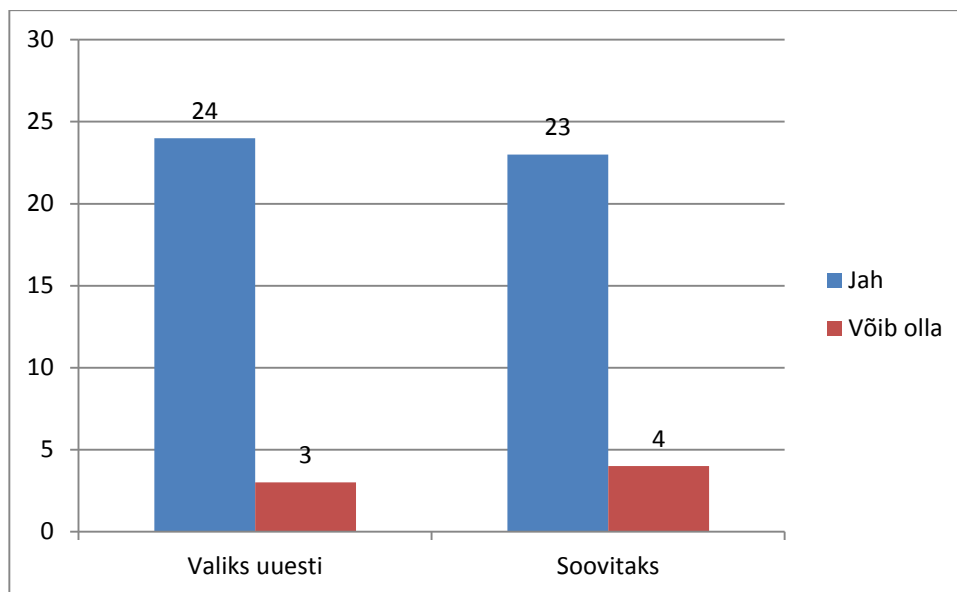


Joonis 9. Kas JS Vara peab kinni oma lepingulistest kohustustest, kokkulepetest ja lubadustest, vastuste arv ja osakaal

Allikas: autori koostatud

Kui vastajatelt küsiti, kas JS Vara peab kinni oma lepingulistest kohustustest, kokkulepetest ja lubadusest, siis 19 vastajat ehk 73% leidis, et JS Vara teeb seda enamasti. seitse vastanut ehk 27% arvas, et JS Vara teeb seda alati. Samal ajal ei olnud ühtegi vastajat, kes arvanuks, et JS Vara peab lubadustest ja kokkulepetest kinni üksnes mõnikord või ei tee seda kunagi. (Joonis 9)

Küsitluse tulemused näitavad, et valdav enamus kliente valiks JS Vara endale uuesti kinnisvara haldajaks või hooldajaks, kui nad praegusel hetkel peaksid seda uuesti valima. Sellist seisukohta jagas 24 vastanut 27st ehk 89%. Ülejäänud olid seisukohal, et nad võib-olla valiks JS Vara endale uuesti kinnisvara haldajaks või hooldajaks. Mitte ükski vastanutest ei arvanud, et nad ei valiks JS Vara. (Joonis 10)



Joonis 10. Kas klient valiks uuesti JS Vara kinnisvara haldajaks või hooldajaks ja soovitaks JS Vara teistele

Allikas: autori koostatud

Samuti näitavad küsitluse tulemused, et väga paljud ettevõtte klientidest soovitaksid JS Vara ka teistele. Sellise vastuse andis 23 vastanut 27-st ehk 86%. Ülejäänud neli vastanut teeksid seda võib-olla ja mitte ükski ei vastanud, et nad kindlasti ei soovitaks JS Vara teistele. Selle küsimuse tulemused väljendavad kliendirahulolu tähtsust kinnisvara korrashoius. Kui klientide rahulolu JS Vara teenustega oleks madalam, siis ilmselt nii paljud kliendid ei valiks JS Vara uuesti kinnisvara haldajaks või hooldajaks ega soovitaks seda teistele.

2.4. KLENDIRAHULOLU TULEMUSTE ARUTELU

Käesolevas alapeatükis arutletakse JS Vara OÜ kliendirahulolu uuringu tulemuste üle seostades neid teooriaga ja antakse nende põhjal hinnang ettevõtte tegevusele. Tuuakse välja ettevõtte peamised tugevused ja nõrkused kliendirahulolu valdkonnas.

JS Vara OÜ kliendirahulolu uuringu tulemused näitavad, et kliendid peavad kõige olulisemaks kinnisvarahooldaja/halduri asjatundlikkust, kinnisvarahooldaja/halduri asjatundlikkust, kättesaadavust ja kliendi huvidega arvestamist. Kõige tähtsamaks peetakse kliendi huvidega arvestamist, mis võib muuhulgas väljenduda pakutava teenuse paindlikkuses ja vastutulelikkuses kliendile. Need tulemused näitavad, et kliendid peavad väga oluliseks kinnisvara korrashoiu

funktsionaalset kvaliteeti. Seega on tulemused kooskõlas teoreetiliste seisukohtadega, mille kohaselt on kinnisvara korrashoius funktsionaalne kvaliteet tähtsam kui tehniline kvaliteet. Tehnilise kvaliteedi osas peavad JS Vara OÜ kliendid kõige olulisemaks tegutsemist avariiolukordades. Ka seda tulemust võib pidada teooriaga kooskõlas olevaks.

Kõige vähem oluliseks pidasid kliendid halduse pikaajalist planeerimist ja teenuse hinda. Halduse pikaajaline planeerimine on klientidel vähe jälgitav ja mõjutab neid eelkõige pikemas perspektiivis, mistõttu võib pidada loomulikuks, et kliendid seda väga oluliseks ei pea. Asjaolu, et kliendid ei pea kinnisvara korrashoiu teenuse hinda eriti oluliseks, näitab, et JS Vara OÜ kliendid ei ole väga hinnatundlikud. Ükski klient ei nimetanud kinnisvara säilimist ja selle väärtuse kasvu kinnisvara korrashoiu juures kõige olulisema tegurina, mis samuti näitab, et kliendid ei ole väga pikaajalisele kasule orienteeritud ja ootavad kinnisvarahoolduselt pigem jooksvate probleemide lahendamist.

Küsitluse tulemuste järgi on kliendid valinud JS Vara OÜ endale kinnisvarahaldajaks või –hooldajaks nii teenuse kvaliteedi kui hinna järgi. Kõige sagedamini lähtuvad kliendid mõlemast korrasta, mis tähendab, et ettevõttel on oluline pöörata tähelepanu mõlemale, kuid teenuste kvaliteedile siiski rohkem, kuna see on kliendirahulolu seisukohast tähtsam. Uuringu tulemused näitavad, et ettevõttel on kujunenud välja ka teatud tasemel tuntus, mis on võimaldanud tal kliente saada.

Uuringu tulemuste kohaselt on JS Vara OÜ klientide rahulolu väga kõrge. Võib väita, et rahulolematuid kliente praktiliselt ei olegi ning hinnangud kliendirahulolule selle erinevate tahkude lõikes erinevad peaaegu kõikidel juhtudel vaid lihtsalt rahul ja väga rahul olemises. Eriti positiivseks tuleb pidada seda, et kliendirahulolu on kõige kõrgem nende tegurite osas, mida kliendid kõige olulisemaks peavad. Nendeks teguriteks on kinnisvarahooldaja/halduri asjatundlikkus ja kliendi huvidega arvestamine. Kõige olulisemaks pidasid kliendid sealjuures kliendi huvidega arvestamist. Seega on ettevõtte suutnud klientide rahulolu saavutada nii neile pakutava teenuse kvaliteedist hea mulje jätmisega kui teenuse klientide vajadustele kohandamisega.

Madalam kliendirahulolu on nende tegurite osas, mida kliendi peavad vähem oluliseks. Näitena võib tuua rahulolu teenuse hinnaga. Küllaltki paljud kliendid peavad teenuse hinda suhteliselt kõrgeks, kuid kuna kliendid ei ole väga hinnatundlikud, siis ei ole see neile suureks probleemiks.

Pakkudes kvaliteetset teenust on loomulik, et seda ei ole võimalik pakkuda väga odavalt ja seetõttu on ka mõnevõrra kõrgemad hinnad õigustatud.

Peamisteks probleemideks kliendirahulolu juures on mõnevõrra madalad hinnangud rahulolule kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavusele ja avariiolukorras tegutsemisele. Kuna JS Vara OÜ puhul on tegemist väikeettevõttega, siis halduri/hooldaja pidevat kättesaadavust klientidele on mõnevõrra keerulisem korraldada. Avariiolukordade puhul võivad mõnevõrra madalamad hinnangud olla mõjutatud sellest, et neid on klientidel vähe esinenud. Osadel klientidel ei ole neid üldse ette tulnud, mis oli ka põhjuseks, miks mitmed kliendid jätsid selle kohta küsitluses vastamata. Probleemidena võib näha ka heakorratööde kvaliteeti, sest osa kliente heitsid seda ettevõttele ette, märkides, et puhtuse saavutamisele peaks rohkem rõhku pöörama.

Uuringu tulemused näitasid seda, et suur enamus ettevõtte klientidest valiks juhul kui nad peaksid endale kinnisvarakorrashoiu teenuse pakkujat uuesti valima teenusepakkujaks JS Vara OÜ. Selle põhjal võib arvata, et klientidel on kujunenud välja kõrge lojaalsus, mis on pikas perspektiivis ettevõtte tulude seisukohast lähtudes äärmiselt oluline. Uuringu tulemused näitavad ka seda, et kliendid on valmis ettevõtet soovitama. See on kooskõlas teoreetiliste seisukohtadega, mille kohaselt kõrge lojaalsusega kliendid toimivad ettevõtte turundajatena, levitades ettevõtte kohta oma kontaktvõrgustikus sõnumit. See aitab kaasa uute klientide saamisele tulevikus ja nagu küsitluse tulemused näitavad, on sellest olnud kasu juba ka praegu, sest mõned kliendid on valinud JS Vara OÜ teiste klientide soovitude põhjal.

Uuringu tulemused näitasid ka seda, et kõrgem rahulolu on kinnisvarahaldust ja -hooldust korraga tarbivate klientidel ning seda vaatamata sellele, et nendel klientidel on ettevõtte poolt pakutava suhtes kõrgemad ootused. See näitab, et kinnisvarahaldus ja -hooldus ühtse täisteenusena on õigustatud. Selle põhjal võib arvata, et üksnes kinnisvarahoolduse klientide muutmine täisteenuse klientideks võib nende rahulolu suurendada.

2.5. ETTEPANEKUD KLIENDIRAHULOLU SUURENDAMISEKS

Töös läbiviidud kliendirahulolu uuringu tulemused näitavad, et JS Vara OÜ klientide rahulolu on väga kõrge, mille tulemusena on neil välja kujunenud kõrge kliendilojaalsus. Vaatamata sellele on ettevõttel alati võimalik kliendirahulolu veelgi suurendada, mis võiks tulevikus suurendada klientide hulka, lojaalsust ja nende poolt tarbitavate teenuste mahtu. Kliendi vajaduste suurem

rahuldamine võiks olla võimaluseks muuta vaid hooldusteenust tarbivaid kliente täisteenuse klientideks. Ettepanekud on järgmised:

- Parandada kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavuse vastavust klientide ootustele;
- Suurendada klientide rahulolu avariiolukordades tegutsemisel;
- Parandada heakorratööde kvaliteeti;
- Selgitada vaid hooldusteenust kasutavatele klientidele haldusteenuse võimalusi ja pakkuda neile paindlikke võimalusi hakata tarbima ka kinnisvara haldusteenust;

Selleks, et parandada kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavuse vastavust klientide ootustele on kaks võimalust. Esimeseks võimaluseks on võimaldada lihtsamini ja sobivamatel aegadel klientidel kontakteeruda ettevõtte töötajatega ja tagada ettevõtte töötajate poolne reageerimine klientidele sobivamatel aegadel. Teiseks võimaluseks on vähendada klientide ootusi kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavuse osas. Ettevõttel tasuks rakendada mõlemat võimalust. Arvestades kättesaadavuse olulisust klientide jaoks, võiks suurendada teenuse pakkumist nädalavahetustel ja tööpäevade vahelistel kellaegadel. Samuti võiks pöörata suuremat tähelepanu klientidelt ettevõttesse tulevatele e-kirjadele vastamisele. Kirjadele vastamine võtab mõnikord rohkem kui paar päeva aega, mis klientideel ei pruugi olla vastuvõetav. Selles osas tuleks kehtestada kindel põhimõte, et e-kirjadele tuleb vastata hiljemalt kirja kättesaamisele järgneval tööpäeval. Samal ajal on ka oluline klientidele täpsemalt selgitada, millal ja kuidas on võimalik ettevõttega ühendust võtta. Vajalik, on et kliendid oleksid selles suhtes paremini teadlikud, et neil ei tekiks põhjendamatu kõrgeid ootusi selles suhtes.

Küsitluse tulemuste järgi on vajalik suurendada klientide rahulolu avariiolukordades tegutsemisel. Kahjuks küsitluse tulemused ei võimaldanud välja selgitada, mis oli täpsemalt avariiolukordades klientidel probleemiks. Selle jaoks oleks vajalik kõik esinenud avariiolukorrad ettevõttes läbi analüüsida ja selgitada välja, mis on olnud varasemad probleemid ja nende põhjused.

Samuti oleks vajalik parandada heakorratööde kvaliteeti. Heakorratööde tulemused on klientide poolt hõlpsasti jälgitavad. Ettevõtte töötajatelt on vajalik nõuda, et nad pööraksid puhtuse saavutamisele rohkem tähelepanu. Vajalik on välja selgitada, millistel töötajatel ja milliste tööde juures esineb puudujääke ning sellele töötajate tähelepanu pöörata. Neid teemasid on soovitatav käsitleda koosolekul ja koolitustel.

Kuna ettevõttel on palju kliente, kelle rahuolu on kõrge, kuid kes tarbivad üksnes kinnisvarahooldusteenust, siis võib ettevõtte jaoks olla heaks võimaluseks hakata neile pakkuma ka haldusteenust. Sealjuures tuleb aga arvestada, et paljud nendest klientidest tarbivad

haldusteenust ettevõtte koostööpartnerite juures ning tuleb hoiduda suhete rikkumisest koostööpartneritega. Samal ajal on ka kliente, kes haldusteenust ei tarbi ning ettevõtte peaks keskenduma nendele ja tutvustama neile kinnisvarahalduse eeliseid. Võimaluse korral tuleks neile välja pakkuda sobivad teenusepaketid ja maksevõimalused, et leida paindlikke võimalusi, kuidas kliendid saaksid ettevõtte teenuseid suuremas mahus kasutada.

KOKKUVÕTE

Töö teoreetilises osas selgus, et kinnisvara korrashoid koosneb kinnisvarahaldusest ja –hooldusest. Kinnisvarahalduse peamiseks eesmärgiks on kinnisvara füüsiline, juriidiline ja majanduslik säilitamine. Kinnisvarahooldus hõlmab ehitiste ja tehnosüsteemide hooldustöid, heakorratöid ning ehitus-, remondi- ja rekonstrueerimistöid. Tehnohooldus jaguneb preventiivseks ja avariiliseks tehnohoolduseks, millest esimene toimub regulaarselt, teine aga avariolukordades. Tehnohoolduse ja heakorratööde vaheliseks peamiseks erinevuseks on, et tehnohoolduse käigus parandatakse või asendatakse tarindeid.

Kliendirahuolu võib defineerida kui kliendi meeleseisundit, mis näitab, kuidas mõjutavad ettevõtte poolt pakutavad tooted ja teenused tema heaolu. Kliendirahulolu on subjektiivne nähtus, igal kliendil kujuneb see erinevalt ja seetõttu võib sama teenus tekitada igal kliendil erinevat rahulolu. Kliendirahulolu on ettevõtte jaoks tähtis, sest see suurendab kliendilojaalsust, ostukoguseid, paneb kliendid ettevõtet turundama, suurendab töötajate rahulolu, tõstab ettevõtte käivet ja kasumit ning turuväärtust. Kõige olulisemaks peetakse kliendirahulolu seost kliendilojaalsusega. Kliendilojaalsus on kinnisvarakorrashoiu suure tähtsusega, sest tegemist on jätkuvalt ja pika aja jooksul tarbitava teenusega. Kliendirahulolu kirjeldavad Kano ja Grönroosi mudel. Kano mudel jaotab tooteomadused kolmeks vastavalt nende seosele kliendirahulolule. Grönroosi mudel kirjeldab teeninduskvaliteedi tajumist klientide poolt. Selle kohaselt mõistetakse teeninduskvaliteeti kui oodatud ja kogetud teeninduskvaliteedi erinevust. See tähendab, et ühelt poolt sõltub kliendi hinnang teeninduskvaliteedile tema ootustest. Kogetud teeninduskvaliteet jaguneb omakorda tehniliseks ja funktsionaalseks kvaliteediks. Tehniline kvaliteet väljendab tulemust, mille klient teenuse tarbimise järel saab. Funktsionaalne kvaliteet väljendab teenindusprotsessi, mille käigus tulemuseni jõutakse. Teeninduskvaliteedi osana on käsitletud ka ettevõtte imago.

Kinnisvara korrashoiu on kliendirahuolul teatud eripära. Kliendirahulolu võib hinnata kinnisvara omanike või kasutajate seisukohast lähtudes, neil mõlematel on erinevad huvid ja sellest tulenevalt ka mõnevõrra erinevad ootused kinnisvara korrashoiule. Kinnisvara omaniku peamiseks huvideks on kinnisvara väärtuse säilimine või kasv ja kinnisvaralt tulude teenimine. Kasutajaid huvitab kinnisvara soovitud viisil kasutamine. Kuna kliendirahulolu sõltub klientide ootustest, siis ei tohiks kinnisvara korrashoiuga tegelev ettevõtte klientide ootusi põhjendamatult kõrgele tõsta.

Ettevõtte ei tohi anda lubadusi, mida ei suudeta täita. Klientide ootusi mõjutavad nii vajadused kui varasemad kogemused. Seetõttu on kinnisvarahooldajale oluline teada klientide vajadusi.

Tänu kasude mitmekülgsusele moodustub teeninduskvaliteet kinnisvara korrashoiu puhul paljudest erinevatest komponentidest. Kuna tehnilist kvaliteeti on klientidel raske jälgida, siis omab suurt tähtsust funktsionaalne kvaliteet. Samuti mõjutavad hinnanguid ettevõtte suhtes olulisel määral avariilukorrad ja kinnisvarahooldaja reageerimine nendele. Seetõttu on avariilukorrad haldusfirmale võimaluseks saavutada kõrget kliendirahulolu ja lojaalsust.

Töös läbiviidud empiirilise analüüsi tulemused näitasid, et ettevõtte klientidel on kõrge rahulolu ettevõtte poolt pakutavate teenustega. Kõige rohkem ollakse rahul kinnisvarahooldaja/halduri asjatundlikkuse, kliendi huvidega arvestamisega, tehnohoolduse kvaliteedi, pikaajalise kinnisvarahalduse kavandamise ja kinnisvara väärtuse säilimisega. Kuna töö tulemused näitavad, et kliendid peavad kõige olulisemaks funktsionaalse teeninduskvaliteedi hulka kuuluvaid kinnisvarahooldaja/halduri asjatundlikkust ja kliendi huvidega arvestamist, siis tuleb pidada kõrget kliendirahulolu nendes valdkondades eriti positiivseks. Väärib märkimist, et rahulolematuid kliente ettevõttel sisuliselt ei olegi ning kliendid on väga rahul või rahul ettevõtte tegevusega kõikides kinnisvara korrashoiu valdkondades.

Töö tulemused näitavad, et JS Vara OÜ on endale saanud kliente nii tänu heale kvaliteedile, kui teenuse hinnale. Kuigi teenuse hinnaga ei ole klientide rahulolu väga kõrge, siis ei ole kliendid ka väga hinnatundlikud ning ilmselt nad mõistavad, et kvaliteetse teenuse eest tuleb mõnevõrra kõrgemat hinda maksta. Ettevõtte on saanud endale mõned kliendid ka tänu ettevõtte tuntusele ja klientide soovitudele, mis väljendavad kliendirahulolu ja kliendilojaalsuse tähtsust ettevõtte jaoks.

Kõige suuremateks probleemideks kliendirahulolu osas on JS Vara OÜ klientidel kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavus, tegutsemine avariilukordades ja heakorratööde kvaliteet. Kõige suuremaks probleemiks võib pidada nendest kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavust, mida kliendid peavad väga tähtsaks.

Uuringu tulemuste põhjal võib väita, et ettevõtte klientidel on kujunenud välja kõrge kliendilojaalsus ning kliendid on valmis ettevõtet teistele soovitama. See loob eeldused tulevikus ettevõtte kliendibaasi suurenemiseks ning võib pakkuda võimalusi olemasolevatele klientidele täiendavaid teenuseid müüa, sh muuta vaid kinnisvarahooldust tarbivad kliendid täisteenuse klientideks.

Töö tulemusena selgus, et täisteenust ehk kinnisvarahaldust ja –hooldust korraga tarbivad kliendid on mõnevõrra suuremate ootustega, kuid samal ajal on ka nende rahulolu ettevõtte poolt pakutavate teenustega kõrgem. Kõige suuremad erinevused on kliendi kulude kokkuhoiu ja teenuse hinna osas, millega on täisteenuse kliendid rohkem rahul. Need tulemused näitavad, et ettevõtte suudab rahuldada ka nõudlikumate klientide vajadusi.

Kui võrrelda korteriühistute ja muude objektide kliente, siis muude objektide klientidel on kõrgem rahulolu kinnisvarahalduse, probleemide lahendamise kiiruse, tehnosüsteemide hooldusega, heakorra tagamisega krundil ja hoonetes ning teenuse hinnaga. Korteriühistu klientidel on kõrgem rahulolu pikaajalise planeerimise, kliendi kulude kokkhoiu, kinnisvara väärtuse säilimise ja tegutsemisega avariiolukordades.

Uuringu tulemuste põhjal töötati välja ettepanekud JS Vara OÜ kliendirahuolu suurendamiseks tulevikus. Vaatamata praegusele positiivsele olukorrale on ettevõttel oluline sellele edaspidi tähelepanu pöörata. Ettepanekute kohaselt on vajalik tagada kinnisvarahalduri/hooldaja kättesaadavuse vastavust klientide ootustele, pöörata tähelepanu tegutsemisele avariiolukordades ja heakorratööde kvaliteedile. Samuti peaks ettevõtte tegema pingutusi, et muuta vaid kinnisvarahooldusteenust kasutavad kliendid täisteenuse klientideks, arvestades sealjuures ettevõtte koostööpartnerite huvisid.

VIIDATUD KIRJANDUS

1. **Barrett, P., Baldry, D.** (2009). *Facilities Management: Towards Best Practice*. New York: John Wiley & Sons. 304 p.
2. **Bodet, G.** (2008). Customer satisfaction and loyalty in service: Two concepts, four constructs, several relationships. – *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 15(3). Pp. 156-162.
3. **Cochran, C.** (2003). *Customer Satisfaction: Tools, Techniques, and Formulas for Success*. Chico: Patton Professional. 93 p.
4. **Cotts, D.G., Roper, K. O., Payant, R. B.** (2009) *The Facility Management Handbook*. New York: AMACOM Div American Mgmt Assn. 436 p.
5. Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit. (2007). *Kinnisvarahalduri käsiraamat*. Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 338 lk.
6. Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit. (2008). *Kinnisvarahooldaja käsiraamat*. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 204 lk.
7. Ehitiste hooldusteenuste kavandamise, korraldamise ja kontrollimise kriteeriumid. (2011) EVS standard EVS-EN 15311:2011.
8. **Grönroos, C.** (1984). A service quality model and its marketing implications. – *European Journal of Marketing*, Vol. 18(4). Pp. 36-44.
9. **Hill, N. Alexander, J.** (2006). *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Hampshire: Gower Publishing. 273 p.
10. **Hill, N., Roche, G., Allen, R.** (2007). *Customer Satisfaction: The Customer Experience Through the Customer's Eyes*. London: Gogent Publishing. 314 p.
11. **Kahn, K. B.** (2006). *New Product Forecasting: An Applied Approach*. Armonk: M. E. Sharpe. 176 p.
12. **Kang, G. D., James, J.** (2004) Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. – *Managing Service Quality*, Vol. 14(4). Pp. 266-277.

13. **Lee, J., Lee, J., Feick, L.** (2001) The impact of switching costs on the customer satisfaction-loyalty link: mobile phone service in France. – *Journal of Services Marketing*, Vol. 15(1). Pp. 35-48.
14. **Lepkova, N., Žūkaitė-Jefimovienė, G.** (2012). Study on customer satisfaction with facilities management services in Lithuania. – *Slovak Journal of Civil Engineering*, Vol. 20(4). Pp. 1-16.
15. **Mudrak, T., van Wagenberg, A., Wubben, E.** (2004). Assessing the innovative ability of FM teams: a review. – *Facilities*, Vol. 22(11/12). Pp. 290-295.
16. **Pitt, M., Tucker, M.** (2008). Performance measurement in facilities management: driving innovation?. – *Property Management*, Vol. 26(4). Pp. 241-254.
17. **Rondeau, E. P., Brown, R. K., Lapidis, P. D.** (2012). *Facility Management*. Hoboken: John Wiley & Sons. 624 p.
18. **Rowley, J.** (2005). The four Cs of customer loyalty. – *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 23(6). Pp. 574-581.
19. Saar Poll. (2010). *Riigi Kinnisvara Aktsiaseltsi kliendiuuring 2010*. Tallinn: Saar Poll. 24 lk.

LISAD

Lisa 1. Küsitluse ankeet (kinnisvarahalduse ja hoolduse kliendid)

Mis on peamiseks põhjuseks, miks valisite JS Vara kinnisvara haldajaks?

.....

Mida hindate kinnisvarahalduse puhul kõige rohkem? Soodsat hinda Kliendi huvidega arvestamist
Kinnisvara säilitamist ja väärtuse kasvu Kiiret reageerimist probleemidele

Palun hinnake kui olulised on Teie jaoks kinnisvarahalduses järgmised asjaolud (tähistades sobiv vastus ristiga)		Väga oluline	Oluline	Ebaoluline	Täiesti ebaoluline
1	Kinnisvarahalduri kättesaadavus				
2	Kinnisvarahalduri suhtlemisoskus				
3	Kinnisvarahalduri asjatundlikkus				
4	Probleemide lahendamise kiirus				
5	Tegutsemine avariiolekordades				
6	Tehnosüsteemide hooldus				
7	Heakorra tagamine krundil				
8	Heakorra tagamine hoonetes				
9	Halduse pikaajaline planeerimine				
10	Kinnisvara väärtuse säilitamine				
11	Kliendi kulude kokkuhoid				
12	Kliendi huvidega arvestamine				
13	Teenuse hind				
14	Rahulolu tervikuna				

Palun hinnake oma rahulolu meie teenustega järgmistes punktides (tähistades sobiv vastus ristiga)		Väga rahul	Rahul	Ei ole rahul	Täiesti rahulolematu
1	Kinnisvarahalduri kättesaadavus				
2	Kinnisvarahalduri suhtlemisoskus				
3	Kinnisvarahalduri asjatundlikkus				
4	Probleemide lahendamise kiirus				
5	Tegutsemine avariiolekordades				
6	Tehnosüsteemide hooldus				
7	Heakorra tagamine krundil				
8	Heakorra tagamine hoonetes				
9	Halduse pikaajaline planeerimine				
10	Kinnisvara väärtuse säilitamine				
11	Kliendi kulude kokkuhoid				
12	Kliendi huvidega arvestamine				
13	Teenuse hind				
14	Rahulolu tervikuna				

Mis on Teie hinnangul JS Vara poolt pakutava teenuse kõige positiivsem külg?

.....

Mis on Teie hinnangul JS Vara poolt pakutava teenuse kõige suurem puudus?

.....

Kas JS Vara peab kinni oma lepingulistest kohustustest, kokkulepetest ja lubadustest?

Alati Enamasti Mõnikord Mitte kunagi

Kui peaksite praegu uuesti valima endale kinnisvara haldajat, kas siis valiksite JS Vara?

Jah Ei Võib-olla

Kas soovitaksite JS Vara teistele kinnisvaraomanikele? Jah Ei Võib-olla

Milliseid JS Vara teenuseid tarbite (vajadusel märkida mitu vastusevarianti)?

Heakorratööd hoonetes ja krundil

Ehituste ja tehnosüsteemide tehniline hooldus

Ehitus- remondi-ja rekonstrueerimistööd

Kinnisvara haldamine

Millist tüüpi kinnisvara haldamiseks või hooldamiseks kasutate JS Vara teenuseid?

Ärihoone

Korteriühistu

Muu (palun märkida)

Kui tegemist on korteriühistuga, siis milline on korterite arv ühistus?

Lisa 2. Küsitluse ankeet (kinnisvarahoolduse kliendid)

Mis on peamiseks põhjuseks, miks valisite JS Vara kinnisavara hooldajaks?

.....

Mida hindate kinnisvarahalduse puhul kõige rohkem? Soodsat hinda Kliendi huvidega arvestamist
Kinnisvara säilimist ja väärtuse kasvu Kiiret reageerimist probleemidele

Palun hinnake kui olulised on Teie jaoks kinnisvarahoolduses järgmised asjaolud (tähistades sobiv vastus ristiga)		Väga oluline	Oluline	Ebaoluline	Täiesti ebaoluline
1	Kinnisvarahooldaja kättesaadavus				
2	Kinnisvarahooldaja suhtlemisoskus				
3	Kinnisvarahooldaja asjatundlikkus				
4	Probleemide lahendamise kiirus				
5	Tegutsemine avariiolekordades				
6	Tehnosüsteemide hooldus				
7	Heakorra tagamine krundil				
8	Heakorra tagamine hoonetes				
9	Kliendi kulude kokkuhoid				
10	Kliendi huvidega arvestamine				
11	Teenuse hind				
12	Rahulolu tervikuna				

Palun hinnake oma rahulolu meie teenustega järgmistes punktides (tähistades sobiv vastus ristiga)		Väga rahul	Rahul	Ei ole rahul	Täiesti rahulolematu
1	Kinnisvarahooldaja kättesaadavus				
2	Kinnisvarahooldaja suhtlemisoskus				
3	Kinnisvarahooldaja asjatundlikkus				
4	Probleemide lahendamise kiirus				
5	Tegutsemine avariiolukordades				
6	Tehnosüsteemide hooldus				
7	Heakorra tagamine krundil				
8	Heakorra tagamine hoonetes				
9	Kliendi kulude kokkuhoid				
10	Kliendi huvidega arvestamine				
11	Teenuse hind				
12	Rahulolu tervikuna				

Mis on Teie hinnangul JS Vara poolt pakutava teenuse kõige positiivsem külg?

.....

Mis on Teie hinnangul JS Vara poolt pakutava teenuse kõige suurem puudus?

.....

Kas JS Vara peab kinni oma lepingulistest kohustustest, kokkulepetest ja lubadustest? Alati Enamasti
Mõnikord Mitte kunagi

Kui peaksite praegu uuesti valima endale kinnisvara hooldajat, kas siis valiksite JS Vara? Jah Ei
Võib-olla

Kas soovitaksite JS Vara teistele kinnisvaraomanikele? Jah Ei Võib-olla

Milliseid JS Vara teenuseid tarbite (vajadusel märkida mitu vastusevarianti)?

Heakorratööd hoonetes ja krundil

Ehituste ja tehnosüsteemide tehniline hooldus

Ehitus- remondi-ja rekonstrueerimistööd

Kinnisvara haldamine

Millist tüüpi kinnisvara haldamiseks või hooldamiseks kasutate JS Vara teenuseid?

Ärihoone

Korteriühistu

Muu (palun märkida)

Kui tegemist on korteriühistuga, siis milline on korterite arv ühistus?

SUMMARY

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY IN FACILITIES MANAGEMENT COMPANY JS VARA OÜ

Janek Suurkütt

Language: Estonian

Figures: 10

Pages: 42

Tables: 2

References: 19

Appendices: 2

Keywords: customer satisfaction, facilities management, service quality, customer loyalty

Customer satisfaction is important in companies as it is related to customer loyalty. Thus, satisfied customers will buy companies products or services continuously, which will ensure long-term cash flow and profit for the companies. Customer satisfaction is very important in facilities management as it is a loyalty service, which is regularly consumed by customers over a long time period. Almost all customers are regulars in facilities management and customers switch service providers rarely.

JS Vara OÜ is a facilities management company. There have been done no previous surveys about customer satisfaction in JS Vara OÜ. Thus the management is not well informed about the situation in customer satisfaction. They have received customer feedback, but it has not been sufficient to give them a comprehensive overview about customer satisfaction. Therefore it was necessary to conduct a customer satisfaction survey in the company.

The aim of the thesis is to evaluate customer satisfaction with facilities management services for JS Vara OÜ customers and to make suggestions for increasing customer satisfaction. For achieving that aim, following research tasks were set

- To give an overview of facilities management, its operation and customers demand for it;
- To introduce theoretical models of customer satisfaction;
- To point out the specific features of customer satisfaction in facilities management;
- To give an overview of JS Vara OÜ operations, services and customers;

- To conduct a customer satisfaction survey among JS Vara OÜ customers;
- To analyze the results of the survey;
- To make proposals for increasing customer satisfaction of JS Vara OÜ customers.

The results of the theoretical analysis to point out that customer satisfaction can be defined as the customer's state of mind, which shows how services and goods provided by the company affect customer's well being. Customer satisfaction is subjective, for every customer similar service can result in different level of satisfaction. Customer satisfaction is important for companies as it increases customer loyalty, makes customers to recommend services, increases employee satisfaction, increases turnover, profit and market value of the company. The relationship between customer satisfaction and loyalty can be seen as the most important.

Customer satisfaction can be described by Kano and Grönroos models. Kano model divides product features into three categories according to their relationship with customer satisfaction. Grönroos model describes how customers perceive service quality. According to this model service quality depends on expected and perceived quality. Perceived quality can be divided into technical and functional quality. Technical quality expresses the result, which the customer gets after consuming the service. Functional quality expresses the service process, which leads to that result.

In facilities management customer satisfaction can be evaluate from the viewpoint of property owners or users, as they have somewhat different interest and expectations. For property owners the most important interests are the value of property and earning income from property. For users the usability is most important. As the customer satisfaction depends on expectations, the service provider should not increase these expectations to the level, it cannot meet them.

As facilities management provides different benefits for the customers it then customer satisfaction in facilities management is multidimensional. As technical quality is not well perceived by customers, then functional quality is very important. In addition, much depends on facilities manager's reaction to emergency situations.

There was conducted a questionnaire survey among JS Vara OÜ customers in order to find out their satisfaction. All customers were included in the sample and 28 responded of them responded.

The results of the survey indicate that the level of customer satisfaction among JS Vara OÜ customers is high. The highest satisfaction is with facilities manager's competency, taking customers' interests into account, the quality of technical systems maintenance. As the result show

that customers consider manager's competency and taking customers' interests into account very important, then high customer satisfaction with them should be regarded very positive. It is worth mentioning that there are virtually no customers, who are unsatisfied with the service provided by JS Vara OÜ.

The results of the survey indicate that JS Vara OÜ has obtained customers both by price and service quality. As the satisfaction with service quality is high then customers are probably not very price sensitive and they agree, that they have to pay somewhat higher price for good quality. JS Vara OÜ has obtained some customers due to customers referral, which express the importance of customer satisfaction for the company. The biggest problems with the customer satisfaction are availability of facilities manger, response to the emergencies and the quality of cleaning services.

It can be said that customers have high loyalty and they are eager to recommend JS Vara OÜ to other customers. It will allow to increase customer base in the future and to offer new services to customers.

There are some differences in customer satisfaction by the customer type. The customers of the full service have higher expectations, but they have also higher level of satisfaction. These results show that JS Vara OÜ is able to meet the demands of more demanding customers.

According to the results of the survey recommendations for increasing customer satisfaction for JS Vara OÜ were pointed out. These include increasing the availability of facilities manager, turning more attention to response in emergency situations, increasing the quality of cleaning services.

Deklareerin, et käesolev lõputöö, mis on minu iseseisva töö tulemus, on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks ning selle alusel ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor:

(Janek Suurkütt, 25. mai 2015)

Üliõpilaskood:

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja:

(Silver Toomapalu, 25. mai 2015)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” 2015

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....

(nimi, allkiri)