

Riku Santti

Kotiremontin ostajan 7 askelta Ostajaksi + Ostamisen resepti

pikaopas

Lue tästä oppaasta, miten remontin Ostajaksi opitaan ja mitkä ovat remontin ostamisen vaiheet.

- Jos ei osaa tehdä, voiko osata ostaa?
- Pelkäätkö hämäräfirmoihin törmäämistä?
- Remontin ostamista voi opetella!
- Millainen on hyvä remontin ostaja?
- Miksi tv:n remonttiohjelmat pitäisi kieltää?
- Onko remonttifirmoissa eroja?
- Mikä on remontin oikea hinta?
- Miten löydät hyvän remonttimiehen?
- Mitä remonttimies ajattelee ostajasta?



Miksi lukisit tämän oppaan?

Tämä ei ole remointiopas, et löydä sisustusvinkkejä, teknisiä piirroksia tai työkoneiden vertailua. Tämän oppaan tarkoitus on tehdä remontin ostaminen hallitummaksi ja käsitellä ostoprosessiin liittyviä vaiheita mahdollisimman käytännönläheisesti.

Jos ei osaa tehdä, voiko osata ostaa? Voi olla vaikeaa arvioida luotettavuutta, hintaa, toimitussisältöä tms., jos ei itse ole asiantuntija. Epävarmuus johtaa epäonnistumisen pelkoon. Miten asiaa voisi helpottaa? Voiko remontin ostamista opetella etukäteen?

Tämä pikaopas esittää askeleet, joita kannattaa miettiä ennen kuin soittaa yhdellekään remonttifirmalle. Lisäksi käydään läpi ostamisen resepti, eli remontin vaiheet ostamisen kannalta.

Tekstissä yhdistyy kaksi näkökulmaa; sekä ostajan että remontin tekijän. Parhaassa tapauksessa voidaan alusta asti molempien edut ja näkökulmat yhdistää, jolloin lopputuloskaan ei voi mennä aivan pieleen.

Oppaan sisältö koskettanee varsinkin ihmisiä, jotka omaavat vain vähän intoa, taitoa tai aikaa remontoimiseen itse tekemiseen. Olkaa iloisia te, jotka omin käsin pystytte saamaan aikaiseksi itseänne tyydyttävää remonttijälkeä ja jopa osaatte nauttia sen tekemisestä.

Kun olet lukenut tämän oppaan, tiedät miten ostat remonttisi. Saatat saada myös uusia ideoita sekä säästää aikaa ja rahaa.

Kaarinassa, 2.1.2012

Riku Santti

Kirjoittaja on remonttiketjun toimitusjohtaja ja perustaja, joka ei itse osaa, eikä halua remontoida. Remonttirajoitteinen ekonomi, joka mieluummin perusti remonttiketjun kuin opetteli remontoimaan itse.

Sisällysluettelo

Remontti –mikä se on?	4
Ryhdy remontin Ostajaksi	5
Jos ei osaa tehdä, voiko osata ostaa?	6
Miksi tv:n remonttiohjelmat pitäisi kieltää?	7
7 askelta taitavaksi Ostajaksi	8
Askel #1 - Mitä haluan ja kuinka paljon?	8
Askel #2 - Päätä remonttisi kokoluokka, laajuus ja kesto	9
Askel #3 - Näin päätän itse remonttini aikataulun	11
Askel #4 - Teetätkö koko remontin vai osan siitä?	12
Askel #5 - Paljonko remontin kuuluu maksaa?	13
Askel #6 - Hyvä remonttifirma –Mikä sopii minulle?	15
Askel #7 - Hyvä remonttimies –miten etsin ja löydän?	22
Remontin ostamisen ja toteutuksen resepti	25
1 Yhteys valittuihin remonttifirmoihin	25
2 Tutustumiskäynti kohteessa	25
3 Tarjous	26
4 Arviointi-Vertailu-Tilaus.....	27
5 Remontin aloitus	27
6 Remontin kulku	27
7 Remontin lopetus.....	28
8 Remontin maksaminen.....	29

Remontti –mikä se on?

Remontti tai sen teettäminen ei ole mystiikkaa eikä siitä kannata tehdä liian vaikeaa. Remontin tekijälle se on työprosessi kaikkine vaiheineen, remontin ostajalle valmis lopputulos, joka parantaa kodin viihtyisyyttä.

Remontin Ostajaksi aikova voi omilla toimillaan edesauttaa onnistuneen lopputuloksen saavuttamista enemmän kuin ehkä tulee ajatelleeksikaan. Tämä opas auttaa siinä. Remontin ostamisprosessi voidaan pilkkoa pienempiin osiin, jolloin se muuttuu helpommin käsiteltäväksi. Osa asioista voi tuntua itsestään selviltä, silti ne usein käytännössä unohtuvat, kun tosipaiikka tulee.

Ostajan etu vs. remontin tekijän etu

Remontin tekijällekkin on suuri merkitys sillä, miten molempien osapuolten näkökulmat osataan huomioida. Eihän siinä aivan metsään voi mennä, jos osataan huolehtia, että molempien edut kohtaavat, eikö niin?

Miksi sitten ei aina näin tapahdu? Siksi, että kaikki eivät ole osaavia Ostajia ja kaikki remonttimiehet eivät aina osaa ottaa huomioon toisen osapuolen lähtökohtia. Molemmilla voi hyvinkin olla aito pyrkimys tähän, mutta silti voi mennä vinoon. Tässä on yksinkertaisesti kyse taidoista! Ostajan taidosta sekä remonttifirman taidoista. Ja taitojahan opitaan.

Tässä oppaassa tuodaan esille molempien osapuolten näkökulmaa.

Ryhdy remontin Ostajaksi

Miten valmistaudut lähtiessäsi ostamaan sohvaa? Tai venettä? Entä kun menet ravintolaan tai rautakauppaan? Ostotapahtumana suurin ero remonttiin on lähinnä siinä, että remontin myyjä yleensä tulee sinun luoksesi, eikä sinun tarvitse mennä kauppiaan luokse. Yhtäläisyyksiä on enemmänkin, niitä vain ei tule ehkä ajatelleeksi.

Kun harkitset mitä tahansa ostosta, selvität varmaankin ensin itsellesi

- mitä odotat lopputulokselta
- mistä sen saa
- milloin sen saa
- mitä se maksaa
- paljonko olet valmis itse näkemään vaivaa

Yleensä ensimmäinen kohta on ostajalle tärkein ja ohjaa koko tapahtumaa. Jo katalogia selatessa voit nähdä uuden sohvan olohuoneessasi, juuri oikean sävyisenä verhoihin. Tai itsesi ulapalla uuden veneesi ruorissa. Sitten vertaillaan ja pohditaan. Järkisyvät ovat olemassa, mutta ne eivät saa järin vahvaa jalansijaa siinä vaiheessa, kun ostovimma iskee.

Silloin tuote halutaan mahdollisimman pian, mistä nopeimmin saa, siltä joka ensimmäisenä sen ehtii kauppaamaan ja mahdollisimman vähällä vaivalla. Niin ja se hinta –”no, onhan se vähän kalliimpi, mutku..”

Samat lainalaisuudet pätevät remontin ostamiseen. Kun uusi keittiö, sauna tai tapetti jo kiiltelee silmissä ja kuumottelee mielessä, tulee herkästi oikaistua ostamisessa. Vaikka olisi kuinka alkuun aikonut hallitusti vertailla, kilpailuttaa ja pohtia. Silloin se halutaan mahdollisimman pian, mistä nopeimmin saa, siltä joka ensimmäisenä ehtii sen kauppaamaan ja mahdollisimman vähällä vaivalla. Niin ja se hinta –”no, onhan se vähän kalliimpi, mutku..” Tai remonteissa käy joskus niinkin, että ”...oli se kyllä halpa, mutta...”.

Tästä se vasta alkaa

Tässä vaiheessa sohva tms. hyödyke on jo ehkä saatu mukaan tai ainakin tilaukseen juuri sellaisena kuin pitikin, ja enää tarvitsee korkeintaan odottaa. Remontoinnissa kaikki vasta alkaa tästä. Unelmien keittiö tai sauna on vielä muutaman mutkan takana.

Onnistuneen lopputuloksen ratkaiseekin se, oliko oston valmistelut tehty huolella ilman oikomisita. Kun puhutaan palveluiden ostamisesta, ei kuitenkaan koskaan etukäteen tiedä sataprosenttisen vakioidusti, mitä saa. Ei, vaikka oma visio olisikin sataprosenttisen kirkas.

Valmistautumistyö tähtääkin ”vain” siihen, että pystyy suorittamaan ostamisen sellaiselta, johon voi luottaa lopputuloksen onnistumisessa.

Kun harkitset remontin ostamista, selvität varmaankin ensin itsellesi:

- VISIO -mitä odotat lopputulokselta?
- AIKATAULU -milloin sen haluaa/saa?
- BUDJETTI -mitä se saa maksaa?
- TYÖ – paljonko olet valmis itse näkemään vaivaa?
- TEKIJÄ –miten etsin ja löydän hyvän remonttimiehen?

Kyse ei ole siitä, etteivätkö useimmat meistä ymmärtäisi ajatella yllämainittuja asioita itsekkin. Tärkeää on se, mitä niiden sisällä tulisi ottaa huomioon ja missäkin vaiheessa, jotta onnistumisen todennäköisyys paranisi. Sopiva kurinalaisuus palkitsee hyvän Ostajan.

Tärkeää on myös osata huomioida ja ymmärtää remontin tekijän näkökulma siitä, miksi joku tapa on parempi edetä ja toimia. Tämän ymmärtäminen edesauttaa oikean tekijän löytymistä ja kaikkia tyydyttävän lopputuloksen saavuttamista.

Useimmiten joudutaan tekemään kompromisseja, joista aikataulu on tyyppillinen esimerkki. Ostaja tietää milloin sen haluaa valmiiksi, mutta remonttimiehen aikataulu ei välttämättä osu yksiin. Tällaisenkin tilanteen voi välttää valmistautumisella; jos on hyvissä ajoin liikkeellä ja tekee tilauksen, onnistuu aikataulutus yleensä hyvin. Myös remonttimiehet arvostavat ajoissa tilaavia asiakkaita.

Jos ei osaa tehdä, voiko osata ostaa?

Useimmat remontin teettäjät kuuluvat siihen ihmisryhmään jotka eivät osaa, halua tai ehdi tehdä remonttia itse. Varsinkin niille, jotka eivät osaa remontoida, voi remontin ostaminen olla erityisen hankalaa, koska liikutaan niin vierailta vesillä.

Minkä remontin ostaja aina osaa? -Vision lopputuloksesta.

Hän tietää (ainakin pitäisi), miltä haluaa lopputuloksen näyttävän, muttei ehkä tiedä mitä sen saavuttaminen edellyttää.

Tarvitseeko ostajan edes tarkalleen tietää, *miten* remontti tehdään?

Moni ostaa kännykänkin, mutta harva tietää tarkalleen, miten puhe oikeasti siirtyy ilmojen halki toiseen kalikkaan. Remontin myyjänkin tulee osata puhua lopputuloksesta eikä siitä, miten hän repii seinän tai millaisia ruuveja mihinkin tarvitaan. Ostat upean terassin, jossa huilata, etkä lautoja, ruuveja ja työvaiheita.

Osta helpommin valmiin reseptin mukaan

Osaisitko koota Ikean kaapistohyllylokerikon ilman sitä mukana tulevaa paperinippua? Lähtisitkö edes ostamaan sitä jos edellytyksenä olisi, että etukäteen pitäisi tietää kasausniksit ilman ohjeita?

Itse asiassa Ikeasta ostetaan resepti, joka sisältää toiminta-ohjeet vaihe vaiheelta sekä kasan oikeita raaka-aineita. Tällä systeemillä kuka tahansa voi ”rakentaa” huonekalun ilman huonekalupuusepän taustaa.

Makkarakeittoa valmistettaessa katsotaan reseptistä osto-ohjeet aineksille ja työn etenemishjeet vaihe vaiheelta. Niiden perusteella tehdään kauppalista, lähdetään ostoksille ja aletaan kokata. Kuka tahansa pystyy siihen, vaikei olisi ennen makkaraa tai hellaa nähnytkään!

Remontin ostamisessa kannattaa hyödyntää samaa logiikkaa. Onnistuminen pienemmällä vaivalla on mahdollista, vaikka aiempaa kokemusta ei olekaan! Ja kyllä ne kokeneemmatkin keittiömestarit joskus reseptejä lukevat.

Remontin ostaminen on helppo oppia vaikei itse osaakaan remontoida!

Miksi tv:n remonttiohjelmat pitäisi kieltää?

Telkkarista tursuaa remontti- ja sisustusaiheisia ohjelmia jatkuvalla syötöllä. Sinänsä mukavaa viihdettä, ei siinä mitään. Erään haittapuolen ne kuitenkin tuovat mukanaan: ihmisten käsitys remontin teettämisestä ja siihen liittyvistä vaiheista saattaa hämärtyä.

Ohjelmissa tehdään suunnitelmapiirroksia hymyssä suin ja hupskeikkaa, valtava remontti onkin valmis heti mainoskatkon jälkeen! Itse ei tarvitse suunnitella, ostaa, miettiä eikä aikatauluttaa. Tätä kun toistetaan ilta toisensa jälkeen, niin ei ihme että todellisuus voi unohtua. Tosiasiassa ohjelmien remonttien valmisteluun ja tekoon osallistuu iso porukka ja silti niiden toteutus kestää oman aikansa. Ja kyllä, tv-remonteistakin syntyy melua, pölyä, romua ja hajua, kokemuksesta uskallan sanoa.

No, ehkä ei ohjelmia aivan kieltää tarvitse, mutta kiinnostavaa olisi nähdä remontti-reality ohjelma, jossa seurattaisiin tavallisen remontin Ostajan pätkäilyä remonttimiehen löytämisen, remontin suunnittelun ja toteutusrumban kanssa...

7 askelta taitavaksi Ostajaksi

Askel #1 - Mitä haluan ja kuinka paljon?

Ensimmäisenä Ostajan tulisi kirkastaa itselleen, mitä hän haluaa. Sen jälkeen mietitään remonttimiehen kanssa, miten sen toteuttaminen onnistuisi. Lopullinen hanke muotoutuu näiden kahden yhteensovittamisesta.

Ostajan visio = Remontin lopputulos.

Mitä paremman ja yksityiskohtaisemman vision halutusta lopputuloksesta itsellesi luot, sen paremmin pystyt sen myös remontin tekijälle kuvailemaan. Sinun ei silti tarvitse tietää kaikkia työvaiheita tai ratkaisuja etukäteen.

Kun remonttimies tietää mitä odotat, kykenee hän myös arvioimaan ideoidesi toteuttamiskelpoisuutta. Hyvä remonttimies voi joskus sanoa ideoitasi huonoiksi, tai siis että "...hänellä olisi tällainen ehdotus, mitä jos..." Näitä kommentteja kannattaa kuunnella, suorastaan pyytää. Jos remonttimiehesi ei pihahdakaan kuunnellessaan visioitasi, ole varuillasi ja vaikka kysy, miten hän aikoo homman toteuttaa.

Hyvän Ostaja purkaa visionsa hieman konkreettisemmiksi paloiksi, kuten vaikka materiaalitoiveet ja värimaailmat. Lisäksi hän miettii osien vaikutusta kokonaisuuteen; kannattaisiko samalla uudistaa myös lattia, jos seiniä maalataan.

Hyvin suunniteltu on puoliksi teetetty, vai miten se meni... Kun Ostajalla on selkeä käsitys ja suunnitelma tarpeistaan, voidaan myös aikatauluun ja sen pitävyyteen suhtautua paljon luottavaisemmin. Ei tule niin paljon muutoksia ja ideoita kesken matkan, ja remonttimieskin voi toteuttaa työnsä tehokkaammin.

Askel Ostajaksi #1: Muodosta itsellesi selkeä kuva remontin lopputuloksesta ja pilko se pienempiin palasiin.

Askel #2 - Päättä remonttisi kokoluokka, laajuus ja kesto.

Tätä kannattaa pohtia etukäteen hyvin, sillä usein käy niin, että pienenä aloitettu remontti kasvaakin matkalla isoksi, kun nälkä kasvaa. Alusta loppuun asti suunniteltu kokonaisuus syntyy nopeammin ja halvemmin, kuin matkan varrella suunniteltu. Kannattaa kysyä myös remonttimiehen näkemystä, mitä kannattaa remontiin liittää. Joskus pilkkominen pienempiin pätkiin voi olla järkevää ja nämä osaremontitkin voidaan suunnitella ja ajoittaa etukäteen.

Tee itsellesi selvä jako pikkuremonttien ja isompien remonttien välillä. Remonttifirmat suhtautuvat niihin eri tavalla, joten Ostajankin tulee ostaa niitä eri tavalla. On eri asia kysellä tekijää kylppäriremontille kuin oven korjaukselle tai piipunhatun asennukselle.

a) Pikkuremontit ja fiksaukset

Teettäisitkö mielelläsi pieniä, muutaman tunnin korjauksia talossa tai tontilla, jos se olisi helpompaa? Jääkö se tekemättä, koska et tiedä onko pikkuhomuille kunnon tekijöitä ja mistä sellaisen löytää? Tällainen tarve on luultavasti hyvin monella Ostajaksi pyrkivällä.

Taitava Ostaja tekee niin, että hän kerää rauhassa listalle yhteen kaikki tarpeelliset pikkuhommat tärkeysjärjestykseen. Nämä voi esittää remonttimiehelle ja teettää yksi kerrallaan taikka yhtenä urakkana. Eräs viisaan Ostajan taktiikka on se, että annetaan remonttimiehelle yksi pieni homma tehtäväksi, arvioidaan sen onnistumista ja päätetään jatko sen perusteella.

Vaikeutena on löytää oikeasti hyvä remonttifirma, joka haluaa palvella myös aivan pikkukorjauksissa, ja saada se houkutelua paikalle. Hyvän remonttimiehen löytämisestä lisää myöhemmin tässä oppaassa.

Yleisimpiä isoja sisä- ja sisustusremontteja ovat keittiöremontti, saunaremontti, kylpyhuoneremontti, lattiaremontti, maalaustyöt ja tapetointi. Näiden toteutus vaikuttaa väistämättä paljon asukkaiden arkielämään, jolloin laajuus ja kesto ovat kriittisiä valintoja ja päätöksiä. Isompia ulkoremontteja ovat esimerkiksi kattoremontit, ulkovuoraukset, ulkomaalaus, ikkunaremontit, piharakennukset, aidat ja terassit.

b) Isompi remontti

Tehdäänkö pieniä ehostuksia vähän kerrallaan vaiko isompi myllerrys yhdellä kertaa? Miten kauan haluat remontin kestävän? Miten usein haluat remonteja teettää?

Esimerkiksi sisäremontissa voi olla järkevää teettää yhteen huoneeseen kaikki pinnat uusiksi samalla kertaa, eikä vain pelkkää seinää tai lattiaa. Jos huonekaluja joudutaan joka tapauksessa suojaamaan ja siirtelemään, kannattaa samalla vaivalla tehdä joskus enemmän.

Aikataulu ja siinä pysyminen on sitä tärkeämpää, mitä isommasta remontista on kyse. Tällöin ammattitaitoisen ja luotettavan remonttimiehen valinta jälleen korostuu.

Käytännössä tietenkin tapahtuu sitä, että matkan varrella suunnitelma muotoutuu tai jotain uutta keksitään, sitä ei täysin voi välttää. Älä kuitenkaan pudota jatkuvalla syötöllä uusia ideoita remonttimiehen syliin, siitä hän ei yleensä pidä. Omasta mielestäsi pienellä suunnitelman muutoksella voi olla iso vaikutus remonttimiehen työjärjestykseen ja aikatauluun. Se ei ainakaan loppulaskua pienennä tai aikataulua lyhennä. Keskustele siis tiiviisti remontin tekijän kanssa koko remontin ajan.

Oletko valmis asumaan remontin keskellä viikon, kaksi tai kolme? Jos et, teetä remonttisi pienemmissä pätkissä.

Askel Ostajaksi #2: Tiedosta remonttisi kokoluokka ja sovita ostokäyttäytymisesi sen mukaiseksi.

Askel #3 - Näin päätän itse remonttini aikataulun

Mihin ajankohtaan haluat remonttisi ajoittaa? Tämä on eräs taitavan Ostajan tärkeimmistä valinnoista. Valinta on muistettava tehdä hyvissä ajoin, silloin se antaa Ostajalle paljon etua koko projektissa. Mitä isompi hanke, sitä suurempi merkitys.

Yleinen luulohan on, että remontti on pakko teettää silloin, kun remonttifirmalle sattuu sopimaan, eikä aikaa itse noin vain valita. Oikeasti tämä johtuu useimmiten siitä, että remonttitalaus tehdään aivan liian lähellä toivottua aloitushetkeä, ts. aivan liian myöhään.

Mutta tähän ei koske taitavaa remontin Ostajaa! Älykäs ostaja miettii riittävän pitkälle ja ajoittaa isommat remonttinsa hieman kauemmas, jopa 2-3 kuukauden päähän siitä, kun pyytää tarjouksia. Harvalla remonttifirmalla on tilauskirja aivan tukossa paljon kahta kuukautta pidemmälle, ja jos onkin, Ostajalla silloin mahdollisuus halutessaan siirtää aloitusta tai valita toinen firma.

Tämä ei suinkaan tarkoita, etteikö tarjouspyyntöön ja muihin tiedusteluihin vastattaisi välittömästi. Päinvastoin, koko ostoprosessi menee muuten normaalisti, mutta tilauksen tekemisen ja työn aloittamisen välinen aika voi olla pidempi.

Tästä taktiikasta on Ostajalle valtavasti hyötyä. Ensinnäkin, Ostaja voi teettää remontin silloin kun se itselle parhaiten sopii. Lisäksi, Ostajalla on paljon enemmän valinnanvaraa siinä, mille remonttifirmalle tilauksensa antaa. Myöskin remonttifirma ottaa mielellään tilauksia pidemmälle, jolloin hekin ehtivät valmistautua ja suunnitella eri työmaitaan sopivasti. Näin on *todennäköisempää, että remontti alkaa ja loppuu silloin kun pitikin ja pysyy budjetissa.* Luultavasti saamasi tarjous on tällaisessa tapauksessa matalampi kuin jos kysyisit samaa työtä ensi viikolle.

Yllättävän yleinen virhe on alkaa soittamaan remonttimiehille paria viikkoa ennen toivottua aloitusaikaa. Silloin käy usein niin, että otetaan se ensimmäinen joka suostuu tulemaan, ja unohdetaan muut valintakriteerit saman tien. Tähän ostovimmaan viitattiin jo oppaan alussakin.

Melko varma asia on, että jos asiakkaalla on kova kiire, niin hänen saamansa tarjous ei ole halvimmasta päästä. Riskinä on myös se, että remonttimies ottaa tilauksesi muiden töiden ”väliin” eikä työmaasi etene aivan toivotulla nopeudella jos rinnalla on muita, aiemmin sovittuja, kohteita samaan aikaan käynnissä.

Pikkuremonteissa ja fixauksissa kyse on enemmän remonttifirman joustavuudesta ja palveluhalukkuudesta kuin aikataulujen sovittamisista. Jos parin tunnin keikan haluaa tehdä, kyllä siihen yleensä aikaa löytyy lyhyellä

varoitusajalla, jos halua on. Hyvin monet asiakkaat kaipaavat juuri tämänkaltaista joustavuutta, että pieniinkin korjauksiin voisi saada helposti avun.

Askel Ostajaksi #3: valitse oma aikataulusi ja tee se ajoissa.

Askel #4 - Teetätkö koko remontin vai osan siitä?

Paljonko olet valmis itse näkemään vaivaa? Otatko mieluummin avaimet käteen ratkaisun vai haluatko itse olla enemmän hankkeessa mukana? Mieti tämä loppuun asti heti alussa.

Yksi haluaa ja osaisi tehdä osan itse, muttei ehdi. Toinen osaisi, muttei halua eikä ehdi. Joku ei osaa, mutta haluaa ja ehtii.

Osallistumien tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tekee osan remonttitoista itse, tai juoksee rautakaupoissa hankkimassa kaikki materiaalit itse. Joskus tarjouspyyntö koskee vain tiettyä osaa remontista ja *”tehdään sitte loput itse”*. Hyvin monessa tapauksessa se *”ittetekeminen”* kuitenkin jää ja loppuhommakin teetetään. Jos remonttimies oli varannut aikaa vain lyhyelle projektille, voi hänellä olla paine siirtyä seuraavalle työmaalle, jolloin joudutaan neuvottelemaan.

Yleensä on paras ratkaisu antaa koko homma remonttifirmalle ja tilata remontti *”avaimet käteen”*. Tämä on varmasti mieluisampi tapa tekijöille ja vähentää huomattavasti kaikenlaisten väärinymmärrysten ym. kummellusten riskiä, kun sopalla on vain yksi kokki.

Kokonaispalveluna teettäminen ei suinkaan ole automaattisesti hurjasti kalliimpaa kuin esimerkiksi se, että hakee itse tarvikkeet rautakaupasta ja remonttimiehet tekevät vain työn. Ammattimiehet osaavat ostaa oikeita materiaaleja oikean määrän, oikeasta paikasta. Totta kai hakupalkka jotenkin on laskulla mukana, eiväthän he talkoissa ole. Kokematon remontin tekijä kuitenkin ostaa helposti väärän määrän väärän mittaista tai turhan kallista, jolloin luultu säästö kääntyykin lisäkuluksi.

Materiaaliasioissa voi myös tulla vastuukysymyksiä tai muita ristiriitoja, jos eri osapuolet ovat mukana. Asentaja voi syyttää materiaalia tai tarvikkeen ostaja väärästä asennuksesta. Jos yksi taho hoitaa koko homman, löytyy helposti vastuullinen, joka tarvittaessa myös korjaa virheen.

Askel Ostajaksi #4: Tilaa remontti *”avaimet käteen”* periaatteella.

Askel #5 - Paljonko remontin kuuluu maksaa?

Hyvä Ostaja ei kauhistu sitä, että remonttimies tienaa työstään. Aivan samoin jokainen meistä haluaa korvauksen omalle työpanokselleen. Arvonsa ja taitonsa tuntevan ammattilaisen korvaus on muita korkeampi alalla kuin alalla. Halvalla saa niitä muita. Tämä on totuus, jonka kiertely ei kannata.

Remontteja hinnoitellaan tuntiöinä tai kokonaisurakoina tai näiden välimuotoina. Kumpi on parempi tapa –siitä voi olla montaa mieltä. Jotkut ostajat ovat ehdottomasti tunti hinnoittelun kannalla, koska silloin pystyy paremmin seuraamaan työn ja kustannusten etenemistä. Mutta toisaalta loppusummaa ei silloin etukäteen tarkasti tiedä. Toiset taas haluavat ehdottomasti urakka- tai könttähinnan, jottei tule yllätyksiä hinnan suhteen.

Sama koskee remontin tekijöitä, toiset työt tarjotaan mieluummin tunti hinnalla, toiset mieluummin urakkana, riippuu työn luonteesta. Asiakkaan tahtohan siinä viime kädessä ratkaisee, miten tarjous annetaan.

Hyvä remonttifirma kertoo hintansa avoimesti esimerkiksi nettisivuillaan tai esitteissään.

Sovittu hinta ja urakan sisältö sitoo molempia osapuolia. Jos työn kuluessa tulee ennakoimattomia yllätyksiä, saa loppulasku nousta n. 10-15% alkuperäisestä, kunhan sille on kunnan perusteet. Asiakkaan ja remonttimiehen välinen yhteydenpito on tässä avainasemassa. Sopimus sitoo myös asiakasta, hän ei voi esimerkiksi pyytää lisätoita ja olettaa että nekin kuuluvat alkuperäiseen hintaan.

Taitavalla Ostajalla on remonttibudjetti, johon hän remonttityön sovittaa.

Taitava Ostaja miettii kokonaishintaa remontilleen, sisältäen työn sekä tarvikkeet. Hän neuvottelee yhdessä remonttifirman kanssa sopivan hinnoittelutavan, jonka valinnan remonttifirman tulee pystyä perustelemaan.

*Remonttityön hinta = tuntihinta * tuntien määrä.*

Yleensä sekä ostajien että remonttifirmojen keskuudessa huomio kiinnitetään ylikorostetusti pelkästään yhden tunnin hintaan, joka ei sinänsä välttämättä paljoo kerro loppusummasta. Jos remontin kokonaishinta on ostajan mielestä sopiva, onko sillä väliä jos tunteja meneekin vähemmän? Tällöin remonttimies toki saattaa saada paremman korvauksen tuntia kohden, mutta on myös tehnyt kovemmin hommia. Remontti valmistuu nopeammin ja asiakas on tyytyväinen jos sovittu hinta ja budjettikin piti.

Taitava Ostaja kiinnittää enemmän huomiota käytettävien tuntien määrään sekä kokonaissummaan.

Osa remonttifirmoista saattaa tarjota halpoja tuntihintoja. Silloin kannattaa erityisesti miettiä, paljonko tunteja kuluu.

Yleisesti tuntihinta liikkuu n. 35-45 euron välillä kotiremonttitoissa. Hintojen tulee aina sisältää arvonlisävero. Selvästi alle 30:n euron tuntihintaa laskuttava remonttiryttäjä ei saa pidettyä yritystään elinkelpoisena pitkän päälle tai sitten hän hänen laskuunsa sisältyy huomattavasti enemmän tunteja kuin korkeamman tuntihinnan firmoilla.

Kotitalousvähennyksen ansiosta todellinen remonttityön hinta on varsin edullinen. Kunnon Ostaja ei edes harkitse remontin teettämistä ilman kuittia, pimeästi. Jos remonttifirma sellaista ehdottaa, vaihtaa Ostaja oitis toiseen firmaan.

Hyvä remonttimies tietää mihin pystyy ja minkä arvoinen hänen työnsä on. Hän osaa kertoa tuntihintansa ja kokonaistuntimäärän selkeästi ja todennäköisesti se ei ole kaikista halvin. Hän tekee työnsä hyvin ja tietää, että asiakkaat ovat työhön tyytyväisiä ja pitävät hinta-laatusuhdetta oikeana. Tinkiminen ei kuulu hänen tapoihinsa, ellei kyse ole suuremmista kokonaisuuksista. Hyvä remonttimies tekee ja hinnoittelee työnsä siten, että asiakas tilaa hänet töihin uudestaan. Vedätys, huijaus ja vilunki ovat eri miesten touhuja.

Taitavan Ostaja neuvottelee Hyvän Remonttimiehen kanssa molempia tyydyttävän hinnan, palvelutason, urakan sisällön sekä aikataulun.

Minkä arvoinen toteutunut visiosi sinulle on? Kodin viihtyisyyden merkittävä parannus on luultavasti ihmisille hyvinkin arvokas ja pitkävaikutteinen asia. Suhteuta remontin hinta sen arvoon, äläkä säästä väärissä paikoissa.

Oikean hinnan määrittää aina lopulta asiakas; jos hänen visionsa lopputuloksesta toteutui sovitusti, oli hinta oikea, mikä summa se sitten olikaan.

Askel Ostajaksi #5: Mikä on toteutuneen visiosi arvo? Osta laatua, älä halpaa. Kiinnitä huomiota kokonaissummaan, älä tuntihintaan.

Askel #6 - Hyvä remonttifirma –Mikä sopii minulle?

Mitkä ovat ne kriteerit, joilla Ostaja määrittää hyvän remonttimiehen ja joiden perusteella hyvä remonttimies erottuu niistä muista? Kaikilla meistä on omat subjektiiviset ja monesti aika abstraktit määrittelyt siitä, mikä on hyvää ja huonoa.

Tärkein odotus remonttimiehen valinnassa on, että tämä on luotettava ja ammattitaitoinen. Toisin sanoen, palvelu saadaan sellaisena kuin on sovittu, silloin kun on sovittu ja työn jälki on hyvää.

Hyvä Ostaja ei valitse mutu-tuntumalla, tai toivotaan parasta –meiningillä. Hän muodostaa itselleen tarkan profiilin siitä, minkälaisen remonttifirman kotiinsa haluaa ja etsii sitten sellaisen käsiinsä.

Aloitetaan itsestänselvyyksillä. Listataan asioita, jotka yleisesti ovat ihmisille tärkeitä odotuksia kun remonttimiestä haetaan:

- Palvelun saatavuus toivottuna ajankohtana
- Sovitun aikataulun pitäminen
- Tavoitettavuus puhelimitse
- Selkeä vastuuhenkilö
- Yksilöllisten toiveiden huomiointi
- Yritys sijaitsee lähellä kotia
- Asiakkaan kohtaaminen, kommunikointi
- Hinta
- Ammattitaito
- Luotettavuus
- Monipuolinen palvelu
- Tuttavien suositukset

Kuten huomataan, osa asioista ovat henkilöominaisuuksia, osa liittyy firman toimintatapaan ja osa liittyy yrityksen ulkopuolisiin seikkoihin.

Henkilökemia on aina ratkaisevassa roolissa siinä, päädytäänkö asiakassuhteeseen ja miten tyytyväisiä ollaan. Kemia selviää vasta ensimmäisen puhelun ja tapaamisen perusteella. Keskitymme tässä enemmän siihen, *millaiselle firmalle se ensimmäinen puhelu halutaan soittaa.*

Yhtä ja ainoaa, jokaiselle oikeaa profiilia ei olekaan, joten seuraavassa luetellaan yleisiä kuvauksia erilaisista remonteja tarjoavista yritystyypeistä. Näin Ostajan on helpompi hahmottaa tarjontaa ja tehdä sitten valintansa omien preferenssiensä ja remonttitarpeensa perusteella.

Talonmiespalvelut, pihatalkkarit

Monissa kaupungeissa yleinen palvelumuoto. Pääsääntöisesti kiinteistöhuoltoa, ilman erityistä erikoistumista. Tarjontaa etupäässä lumityöt, ruohonleikkuu, siivous yms. tontilla tehtävät huoltotyöt. Jotkut talkkarifirmat tekevät myös pienimuotoista remontointia, huoltotöitä ja korjauksia. Useimmat yhden miehen firmoja, löytyy myös suuria kiinteistöhuoltofirmoja.

Ostajan huomiot: *Pienillä firmoilla palvelu joustavaa, reagoi todennäköisesti nopeasti. Toiminta on paikallista, melko pienellä lähialueella. Asiakkaina voi olla isoja taloyhtiöitä, joiden palveleminen saattaa ohittaa yksityisasiakkaan. Remonttipätevyyttä tai –halukkuutta ei välttämättä edes löydy. Sopii parhaiten, kun haluat teettää pieniä piha- ja huoltotöitä. Arvioi remonttipätevyys tapauskohtaisesti.*

Pienet remonttifirmat

Mies ja pakettiauto, joskus kaksi miestä. Yleisin remonttialan yritystyyppi, koska se on helppo perustaa ja ylläpitää. Tällaisia on jokaisella paikkakunnalla useita. Lukumäärä on niin suuri, että myös hajonta on runsasta mm. palveluvalikoiman, asiakaskunnan, hinnan, kokemuksen ja ammattitaidon suhteen. Joukkoon mahtuu sekä todellisia helmiä että umpihuijareita, eikä eroa aina ole helppo tehdä pelkän ulkokuoren perusteella.

Monet pyrkivät erottumaan massasta erikoistumalla esimerkiksi maalaukseen, saunaremontteihin, kosteisiin tiloihin, kattotöihin, keittiöihin tai muuhun vastaavaan. Erottumista haetaan usein erityisesti markkinoinnillisesti, käytännössä melkein kaikki tekevät melkein kaikkia töitä.

Pienet yritykset tarjoavat palvelujaan melko laajalla alueella, usein koko maakunnan alueella, vaikka eivät tosiasiasa mieluusti kovin kauas lähtisi. Ostaja sen sijaan saattaa mainonnan perusteella uskoa, että yritys toimii lähellä, vaikka matkaa olisi kymmeniä kilometrejä. Järkevä Ostaja tuskin ostaa remonttimiestä naapurikaupungista asti, sillä hän ymmärtää että etäisyyksiin liittyy kustannuksia ja käytännön hankaluuksia.

Yhden hengen yritykset ovat yleensä joustavia, mutta yksin tekeminen tietenkin rajoittaa ehtimistä. Palvelu on henkilökohtaista, eikä vastuuhenkilöstä ole epäselvyyttä. Riski liittyy mm. siihen, jos yksinyrittäjä sairastuu tai muuten estyy. Usein pienet yritykset ovat yhteistyössä muiden kaltaistensa kanssa, jolloin ne voivat tarjota laajempaa kirjoa ja useampia käsipareja. Ostajan on oltava tarkkana, että aina on kuitenkin yksi selkeä kokonaisuudesta päävastuullinen yhteyshenkilö.

Hyvien erottaminen huonoista on se vaikein puoli. Pikagooglaus kertoo jo usein paljon. Ja kyllä nykyään jokaisella varteenotettavalla remonttifirmalla pitää olla *fiksut* nettisivut.

Ostajan huomiot: *Kiinnitä huomiota firman ja remonttimiehen historiaan, referensseihin ja rekisteritietoihin (www.ytj.fi). Kokemus on rautaa; onko yritys toiminut pitkään, yrittäjä itse kauan alalla? Keskittyykö yksityisasiakkaisiin vai tekeekö paljon aliurakoitsijana isommille firmoille? Pystyykö järjestämään esim sähkö- tai putkimiehen. Älä luota liikaa mukavaan käytökseen tai suuriin lupauksiin, vaan arvioi myös kokonaisuutta; yritysilmettä, nettisivuja, pukeutumista jne. Jos yrittäjä on panostanut fiksuun ulkoasuun, esim. esitteisiin, käyntikortteihin, autoteippeihin tai nettisivuun, on hän todennäköisemmin aikeissa pysyä alalla pitkään. Eivät ne vielä tietenkään ole tae timpurintaidoista, mutta positiivinen signaali ainakin.*

Keskikokoiset remonttifirmat

Yrittjävetoisia, 3-10 hengen yrityksiä, yleisimmin 3-5 miestä. Kaikki työntekijät eivät aina ole suoraan palkattuja, vaan toimivat omien toiminimiensä kautta ja laskuttavat sitten pääyrittäjää.

Keskikokoiset firmat tekevät samoja hommia kuin pienemmätkin, erona on lähinnä se, että ne kykenevät tekemään useampia kohteita samaan aikaan taikka joitain suuriakin kohteita. Aivan täyshuijarit tai tunarit eivät pysty kasvattamaan ja vakiinnuttamaan yritystään tähän luokkaan.

Nämäkin yritykset henkilöityvät yrityksensä vetäjään, itse Yrittäjään. Yleensä hän on se, joka vastaa puhelimeen, antaa tarjoukset ja on asiakkaalle kokonaisvastuussa remontista. Hän osallistuu remontteihin, mutta osa ajasta menee myyntityössä ja yhteydenpidossa asiakkaisiin. Näin ollen työmaalla käy myös hänen työntekijöitään, joita et tavannut tarjouspyyntövaiheessa.

Keskikokoisilla firmoilla on paremmin kapasiteettia, jolloin niiden kalenterissa voi olla vapaata lyhyemmällä varoitusajalla. Palveluvalikoima on suurempi, onhan eri alojen ammattilaisia firmassa töissä. Valikoimissa voi olla jo enemmän myös valmiita tuotteita; sekä palvelutuotteita että konkreettista tuotteiden myynti- ja asennustoimintaa.

Joustavuus on samalla tasolla tai jopa parempi kuin pienissä firmoissa, johtuen suuremmasta kapasiteetista yhdistettynä yrittäjähenkeen. Pienetkin hommat kiinnostavat, asiat tapahtuvat nopeasti. Tällaiselle firmalle Ostaja voi soittaa halutessaan rännien korjauksen tai ison sisäremontin.

Keskisuuret remonttiyritykset tarjoavat palvelujaan joskus hyvin laajalla alueella siinä toivossa, että jostain jotain tärppäisi. Ostajan kannattaa kiinnittää huomiota firman sijaintiin. Järkevä Ostaja ei osta remonttimiestä liian kaukaa,

sillä etäisyyksistä koituu kustannuksia ja käytännön hankaluuksia. Mieluiten remonttimieskin tekee vain lyhyitä työmatkoja.

Nämä firmat eivät yleensä erikoistu yksittäisiin remonttialoihin, vaan mainostavat usein rakentamisen koko kirjoa talojen uudisrakentamisesta pieniin korjaustöihin. Ostajan riski piileekin siinä, joutuuko hän kilpailemaan huomiosta jonkin paljon isomman työmaan kanssa. Yrittäjälle on helpompaa nimittäin ottaa pitkäaikaisempia urakoita, koska siten hän saa helpommin varmistettua työntekijöiden palkat pitkälle tulevaisuuteen. Pienehköjen kotiremonttistöiden hankkiminen on työläämpää ja vaatii paljon markkinointia sekä tunnettua ja mainetta. Siksi harva remonttifirma tai Yrittäjä pystyy keskittymään tässä kokoluokassa enää pelkästään kotiremontteihin, edes vaikka niin haluaisikin.

Taitava Ostaja etsii ne keskikokoiset remonttifirmat, jotka keskittyvät mahdollisimman pitkälle kotiremontointiin. Niiden täytyy nimittäin toimia erityisen hyvin, jos pitkällä aikavälillä kykenevät kasvamaan ja toimimaan kannattavasti sillä saralla. Yleensä siitä seuraa firmalle myös parempi kannattavuus, mikä Ostajan silmissä lisää luotettavuutta. On hyvä tietää, että firma on olemassa vielä pitkään remontin valmistumisen jälkeenkin.

Ostajan huomiot: *Kiinnitä huomiota firman ja yrittäjän historiaan, referensseihin ja rekisteritietoihin (www.ytj.fi). Kokemus on rautaa: onko yritys toiminut pitkään, yrittäjä itse kauan alalla? Keskittyykö yksityisasiakkaisiin vai tekeekö paljon aliurakoitsijana isommille firmoille? Pystyykö järjestämään esim sähkö- tai putkimiehen. Onko kiinnostunut myös pikkukorjauksista?*

Isot remonttifirmat

Isoilla remonttifirmoilla tarkoitetaan tässä pitkälti yli kymmenen henkilöä työllistäviä yrityksiä, joilla on toimintaa ja toimipisteitä useissa kaupungeissa. *Näiden toimintamalli poikkeaa selkeästi pienempien firmojen yrittäjävetoisesta toimintamallista.* Näiden liiketoiminnan volyyymi on jo isoa ja niiden mainontaa näkee usein.

Ostajan kannalta merkittävin muutos pienempiin verrattuna löytyy yritysten organisaatiomallista. Isoissa firmoissa on useampi organisaatiotaso, joiden kanssa asioidaan remontin eri vaiheissa. Yrittäjävetoisuutta ei enää ole samassa mielessä kuin pienemmissä firmoissa.

Asiointi on Ostajan kannalta hieman erilaista. Ensinnä saattaa olla valtakunnallinen puhelinnumero johon soitetään. Seuraavaksi asioidaan ehkä myynti- ja suunnitteluhenkilökunnan kanssa, joiden kanssa myös kaupoista ja hinnoista sovitaan. Varsinaisen työn tekee erillinen remonttiryhmä,

vastuuhenkilönään työnjohtaja/työmaapäällikkö. Laskutuksen ja mahdollisten huomautusten kanssa asioidaan ehkä jälleen myyjän kanssa.

Palveluvalikoima on isoilla firmoilla luonnollisesti laaja. Samasta firmasta löytyy erikoisosaajia lähes kaikkiin tehtäviin. Nämä remonttiyritykset erikoistuvat yleensä varsinkin laajempiin kotiremontteihin, talonrakennusta ei juuri näe. Mainonnassa palvelut jakautuvat yleensä suunnilleen näihin: keittiöt, saunat, kylpyhuoneet, sisustusremontit ja ehkä muut kalusteet tai tuotteet. Tarjonnassa korostetaan kokonaispalvelua ja isompia kokonaisuuksia, sisältäen kaikki kalusteet ja kodinkoneet. Pieniin ja lyhytkestoisiiin töihin tai esim. piharemontteihin voi kiinnostus olla pienempi.

Työvoima on joko omilla palkkalistoilla ja/tai alihankkijafirmoja ja toiminimiyrittäjiä.

Ostajan huomiot: *Valikoima on laaja ja kaikki sisäremontointi onnistuu. Hintataso yleensä korkeammasta päästä, sillä jo organisaation kerrokset luovat tietyn kustannusrakenteen. Toisaalta iso koko on jonkinlainen tae uskottavuudesta ja luotettavuudesta. Henkilökohtaista suhdetta remonttimieheen tuskin syntyy, sillä asiointia tapahtuu monen henkilön kanssa. Tässä piilee myös riskinsä siitä, kenellä säilyy kokonaisvastuu ja onko hän aina tavoitettavissa. Myös muutokset ns. ”lennossa” voi olla vaikeampi toteuttaa. Jos tilaat joskus uuden remontin, on todennäköisesti eri ihmiset mukana. Pikkuremontteihin ja fiksausiiin tuskin kannattaa hakea tekijää täältä.*

Rakennusliikkeet

Tämä ryhmä on jo selkeästi keskittynyt uudisrakentamiseen ja suuriin saneerauskohteisiin. Ne saattavat mainosteksteissä mainita myös kaikki kotiremonttityöt, mutta käytännössä niitä tehdään vähän. Yksityisasiakkaana et ole vahvoilla, kun töitä priorisoidaan.

Ostajan huomiot: *Jos rakennutat uutta omakotitaloa tai teetät suurempaa talon laajennusta, tilaa näiltä. Kotiremontointi kannattaa teettää muualla.*

Rautakaupat

Tämä on suhteellisen uusi ryhmä remonttiyritysten joukossa. Käytännössä kaikki isot rauta- ja rakennustarvikeliikkeet tarjoavat remonttipalveluja ainakin jossain muodossa.

Remonttivalikoima saattaa joissain tapauksissa olla rajallinen, palvelu keskittyy pääasiassa kaupan omien tuotteiden ympärille. Etupäässä kyse on ollut asennuspalveluista, jotka joissain liikkeissä on laajennettu remontointiinkin.

Remonttityön suorittaa alihankkija, joka yleensä on paikallinen pieni remonttifirma, jonka kanssa rautakauppa on sopinut järjestelystä. Rautakauppa myy ja laskuttaa remontin, toteutus ulkoistetaan. Rautakauppa siis maksaa remonttimiehen palkan, eikä Ostaja.

Ostajan kannalta asiointi on helppoa; tavara ja työ samalta tiskiltä, tunnetusta isosta liikkeestä. Tavara- ja tuotevalikoima on laaja. Myyjäyritys suuri ja tunnettu rautakauppa, mahdollisesti jopa keskusliike, jolloin ostosta voidaan pitää taloudellisesti riskittömämpänä.

Mielenkiintoinen kysymys on se, mikä on ison rautakaupan motiivi ja motivaatio myydä remonttipalveluja, josta läpilaskutuksen jälkeen kate-eurot ovat pieniä verrattuna tavarakaupan volyymiin. Äkkiseltään voisi päätellä, että sen halutaan lisäävän tavarakauppaa. Toki palvelun tarjoamisella tavoitellaan imago- tms. hyötyjäkin.

Jos kauppiaan tavoite on maksimoida tavarakaupan määrä ja laskutus, onko Ostajan kotiremontin toteutus ja tyytyväisyys kuinka tärkeää? Asiakkaalle tuskin myöskään tarjotaan kilpailevan rautakaupparin tavaraa, vaikka se saattaisi olla halvempi tai parempi. Remonttityö on hinnaltaan samaa kuin yleinen hintataso.

Tässäkin mallissa Ostajalla on edessään asiointia useamman ihmisen kanssa. Ja remonttiporukkaahan hän ei itse välttämättä edes pääse valitsemaan. Vastuukysymykset ongelmatilanteissa voivat olla hankalia. Remonttimies ei oikein voi ottaa kantaa rautakaupan asioihin ja rautakauppa vetoaa remonttimiehen tekemisiin.

Ostajan huomiot:

Kumman haluat ostaa: tavarakauppiaalta remonttimiehen vai remonttimieheltä tavaraa?

Idea yhden luukun palvelusta on hyvä, mutta sama toteutuu normaalin remonttifirman kanssa, jos remonttimies hankkii kaikki tavarat. Rautakauppa laskuttaa ja on näin lopullisessa vastuussa, joten siinä mielessä riskitöntä asiointia. Pystyykö Ostaja säilyttämään kuskin paikan remonttinsa toteutuksessa? Onko remonttimies tässä kuviossa Ostajan asialla vai rautakaupan työllistämä? Erilaisia plussia ja bonuspisteitä kertyy kyllä.

Erikoisliikkeet – sähkö, LVI, yms

Erikoisalojen ammattilaisiin pätevät pääsääntöisesti samat periaatteet kuin mitä tässä oppaassa sanotaan yleisremonttifirmoista. Jos tarvitset pelkkiä sähkötöitä, soita suoraan sähkömiehelle. Jos taas sähkötyöt on osa laajempaa remonttia, kannattaa kysellä remonttimieheltä, josko hänellä olisi suositella sähkömiestä.

Ostajan kannalta helpointa on, kun remonttimies hankkii erikoismiehet ja koordinoi näiden kanssa työjärjestyksen ja aikataulun. Näin asiakkaallekin säilyy yksi vastuullinen henkilö, jonka kanssa asiointi riittää. Erikoisfirmat useimmiten laskuttavat suoraan asiakasta, eivät remonttifirmaa.

Askel Ostajaksi #6: Valitse lähellä sijaitseva, kotiremontointiin keskittyvä, sopivan kokoinen remonttifirma, jossa tiedät kuka remontista vastaa ja mistä hänet tavoittaa.

Askel #7 - Hyvä remonttimies –miten etsin ja löydän?

Ensimmäinen, loogisin ja paras keino löytää hyvä remonttimies on kuulla tuttuja tai sukulaisten suositteluja. Eli vanha kunnon puskaradio.

Mitäs sitten tehdään, jos ei ole ketään tuttua suosittelijaa tai tämä suositeltu tekijä ei olekaan jostain syystä saatavilla? Ei kun etsimään.

Moni jättää leikin kesken tässä vaiheessa, sillä umpimähkään etsimisessä piilee se kaikkein eniten pelätty epäonnistuminen: *törmääminen hämäräfirmaan*.

Remonttimiesten keskuudessa elää pinttynyt tapa, että itsestään ei pidetä meteliä. Vaikka kuinka tietäisi olevansa huippuhyvä työssään, ei siitä sovi kylillä huudella. Puskaradio on lähestulkoon ainoa hyväksytty mainoskanava, mitä nyt joku lehti-ilmoitus joskus, kun siinä paikallislehdessä näkyy muutkin ilmoittavan. Bisnesmielessähän tämä on aivan älyvapaata toimintaa. Lähes kaikilla muilla aloilla mainostetaan kuin viimeistä päivää, mutta ei timpurit. Kynttilä vaan visusti vakan alle.

Tämä käytäntö ikävä kyllä mahdollistaa hämäräfirmoillekin asiakkaiden saamisen, kunhan vaan laittaa edes jonkinlaisen mainoksen näkyviin, niin kyllä siihen aina joku soittaa, koska se tuli ensimmäisenä vastaan. Kun enää ei oikein ole tuttuja tai vakiintuneita kanavia remonttimiesten löytämiseen, niin sekametelisopasta nousee esiin sekä hyviä että huonoja ehdokkaita. Perusteltu valinta näiden välillä on pikemminkin sivistynyt arvaus. Ennen vanhaan oli helpompaa kun media rajoittui keltaisiin sivuihin ja lehden rivi-ilmoituksiin. Siellä ne kaikki kuitenkin oli.

Ostajalle tämä on hankalaa, sillä firmojen ja hintojen vertailu on hankalaa kun niitä kaikkia ei oikein saa samalle viivalle. Toisaalta se avaa hyvälle Ostajalle mahdollisuuden, koska hyvät firmat eivät välttämättä myöskään erotu niin paljon kalliimmilla hinnoilla tai muulla vastaavalla, kuten monessa muussa bisneksessä. Hyvä ostaja siis voi löytää paremman tekijän samalla hinnalla.

Nyt joku mieltii, että eihän niitä huonoja tarvitse palkata vaikka niille soittaisikin. No, todellisuudessa harva oikeasti viitsii kahlata enemmän kuin kolme firmaa läpi ennen tilausta. Näin se vaan usein on. Eihän muuten kukaan huonoja firmoja valitsisi, vai mitä? Helposti vain ruvetaan soittamaan firmoihin ja valinta tehdään käytännössä niiden joukosta, jotka ensimmäisenä lupaavat tulla paikan päälle käymään.

Tärkeintä on se, miten valitaan ne pari-kolme firmaa, joille soitetaan. Hyvä Ostaja tekee tämän valinnan huolellisesti, jolloin hänen onnistumisensa on paljon todennäköisempää. Se edellyttää jonkin verran seulontaa, mutta ei ole liian vaivalloista jos tietää mitä tekee.

Etsivä löytää, mutta miten? Helpoiten löytyvät ja erottuvat ne firmat, jotka harjoittavat *markkinointia*. Yleisimmät metodit ovat lehti-ilmoitus, internet ja esitteiden jako suoraan postilaatikkoon.

Jos olet harkitsemassa remonttia ja juuri sen viikon lehdessä on remonttifirman mainos, ehkä kävi tuuri. Yleensä vain niitä mainoksia saattaa olla vierä vieressä toista kymmentä, jolloin perusteltu valinta ei vielä oikein onnistunutkaan.

Sanomalehtien rivi-ilmoituksissa on sama vika. Lukuisia firmoja, joista pari riviä mainostekstiä ja kännykkänumero. Miten sen perusteella voi päätellä yhtään mitään firmasta? Muuta kuin sen, ettei kauhean ammattimaista toimintaa. Järkevä ostaja suorastaan välttää näitä ilmoituksia.

Messut ja muut tapahtumat ovat oivallisia, sillä silloin Ostaja pääsee kasvokkain firman edustajien kanssa. Messut ovat iso panostus firmoille, joten sieltä löytyy vain suuremmat firmat. Messuja tietenkin järjestetään suhteellisen harvoin, joten kannattaa ajoissa suunnitella.

Internet on se yleisin etsintäkanava nykyisin. Googlaamalla sanan ”remontti” tai ”hyvä remonttimies”, ilmestyy sekunnissa ruutuun kymmenittäin firmojen tietoja. Hyvä puoli on siinä, että ainakin näillä kaikilla on kotisivut, joiden selailu käy kohtuullisen nopeasti. Firmojen sivuilta taitava Ostaja näkee suht nopeasti, miten yritys on palvelujaan ryhmitellyt, mitä se tarjoaa ja kenelle, onko sillä erikoistumista ja *missä se sijaitsee*. Näyttääkö sivu siltä, että siellä takana on ammattitaitoinen remonttimies vai vain ammattimainen nettifirma, joka lupasi tehdä sivun nopeasti ja edullisesti. Tai ehkä hyvä remonttifirma, joka käyttää mainosammattilaisia. Lähes kaikilla sivuilla on yhteydenottolomake, mikä on erittäin kätevä keino lähestyä remonttimiestä. Tiedusteluun vastaamisen nopeus ja tyyli kertovat paljon yrityksen toimintatavoista.

Google -haussakin on se hankaluus, että firmoja on niin paljon ettei kaikkiin voi soittaa. Yksi tapa aloittaa valinta on etsiä niitä, jotka sijaitsevat lähinnä. Hakutulosten ensimmäisinä löytyvät yleensä ne, jotka ovat sijoittaneet rahaa parantaakseen listasijoitustaan. Mainoslinkkien järjestys määräytyy huutokauppahinnan perusteella. Ainakin näistä voi päätellä sen, että ne firmat panostavat markkinointiin ja haluavat sinun löytävän heidät.

Joskus käy niinkin, että remonttimies löytää Ostajan. Näin tapahtuu kotiin jaettavien esitteiden kanssa. Jos olet miettinyt remontointia ja postilaatikosta kolahtaa hyvän näköinen remonttifirman esite, todennäköisesti soitat sinne tai laitat ainakin esitteen talteen. Esitteessä tietenkin on nettiosoite, missä käyt katsomassa lisää. Esitteistäkin Ostaja voi kyllä päätellä, onko se luottamusta herättävä vai ei.

Netissä on nykyään lukemattomia kauppapaikkoja, joihin remonttiyrittäjät voivat maksusta liittyä. Ne perustuvat siihen, että Ostaja voi laittaa sinne tarjouspyynnön ja saada yhteydenottoja ja kilpailuttaa tarjouksia. Nämä ovat käytännössä sähköisiä ilmoitustauluja, Ostaja ei tiedä tarjoavista yrityksistä juuri mitään. Sama tieto löytyy hyvän remonttifirman omilta nettisivuilta.

Nyt kun tiedetään, mistä remonttifirmoja löytyy, valitsee Ostaja ne muutamat joihin soittaa. Valintakriteereinä voi soveltaa tässä oppaassa aiemmin mainittuja asioita:

- Sijaitsee lähellä
- Uskottava ja luotettava yrityskuva (nettisivut, logot yms)
- Tarjoaa sellaista työtä, jota etsit
- Yritys on sen kokoinen ja tyyppinen kuin haluat
- Selkeät palvelut näkyvillä
- Hinnat esillä

Askel Ostajaksi #7: Kysy suosituksia ja referenssejä. Yhdistele tietoa eri lähteistä. Käytä internettiä, mutta muista terveen kriittinen ajattelu. Talleta kotiin tulevat remonttiesitteet.

Seuraava vaihe on ottaa yhteys näihin valittuihin firmoihin ja aloittaa varsinainen remonttiprosessi, joka käydään läpi seuraavassa luvussa.

Remontin ostamisen ja toteutuksen resepti

Reseptin mukaan ostaminen ja toteuttaminen on helpompaa, kuten oppaan alussa todettiin. Tässä resepti remontin kokkaamiseen, ole hyvä. Se koostuu kahdeksasta työvaiheesta ja jokaisessa on omat ainesosansa. Sopan mausteena on remonttimiehen ajatuksia eri vaiheissa. Kuten kaikki reseptit, tätäkin voi hieman muunnella, jos tarve vaatii, kunhan pääasiat muistaa tehdä. Tartu reippaasti kauhaan!

1 Yhteys valittuihin remonttfirmoihin

Ostajalla on yleensä kolme vaihtoehtoa; soittaa, lähettää sähköpostia tai täyttää yhteydenottolomake firman nettisivuilla. Ensimmäisen yhteydenoton tavoitteena on saada selville:

- tekeekö yritys kysytynlaisia remonteja
- onko hän kiinnostunut tarjottavasta työkohteesta
- miten remonttimies käyttäytyy puhelimesta / emailissa
- milloin tutustumiskäynti onnistuu

Puheluun ei välttämättä aina voi vastata heti, mutta jos soittoa takaisinpäin ei muutamassa tunnissa tule, ei kannata jäädä odottamaan. Sähköisiin viesteihin vastaamisessa hyväksyttävä viive on 1-2 päivää.

Päätavoite on sopia tutustumiskäynti Ostajan luona. Sen pitäisi järjestyä alle viikossa. Tutustumiskäynti on aina välttämätön vähänkin suuremmissa remonteissa.

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Kyllä puhelimeen pyritään aina vastamaan, tai ainakin soitetaan takaisinpäin sitte. Tietokoneella käydään aina päivän loppuksi, se jää joskus myöhäseenkin. Soittajat usein kyselee aluksi kovinkin arasti, että josko sopisi tulla käymään. No totta kai paikan päällä on käytävä ennen kuin mitään tarkkaa osaa sanoa. Käynnit ajoitetaan sen mukaan, miten isäntäväki on kotosalla.”

2 Tutustumiskäynti kohteessa

Hyvä remonttimies tulee mielellään tutustumiskäynnille, sen pitäisi tapahtua noin viikon sisällä. Silloin tutustutaan henkilöinä ja keskustellaan työkohteesta ja kaikista siihen liittyvistä vaihtoehdoista.

Ostaja muodostaa ensikäsityksen remonttimiehestä; tuliko ajoissa, oliko siisti, oliko kohtelias, herättikö luottamusta vai epäilyjä. Vaikuttaako siltä että tietää mitä tekee ja sanoo.

Ostajalla tulee olla tässä vaiheessa valmiina mahdollisimman tarkka käsitys siitä mitä hän haluaa, jotta sen voi tarkasti kertoa. Hyvä Ostaja kysyy jossain vaiheessa remonttimiehen omia kommentteja tai ideoita remontista.

Useimmiten tässä vaiheessa jo ratkeaa, syntykö yhteistyö vai ei. Vaikka hintaa ei ehkä ole lukittu, ensitapaaminen ratkaisee paljon.

Tapaamisen loppuksi remonttimies antaa tarjouksen tai lupaa toimittaa sen määräajassa, jos ei pysty siinä paikassa sitä laskemaan.

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Sen verran täs on jo oppinu, että tutustumiskäynnille mennään mieluummin vähän etuajassa. Kaffekupin äärellä sitä remonttia yleensä mietitään. Asiakas kertoo, mitä tarvitaan ja mää siihen, että miten hoituisi parhaiten ja mitä ehkä maksaisi. Kyllä ne hyvin kuuntelee jos mää jotain ehdotuksiakin teen. Monesti semmosia, ettei asiakkaalle tule mieleen, kun ei kerran ammatti-ihminen ole. Kyllä käynniltä lähtiessä jo melkein osaa sanoa, tuleeko kauppoja vai ei. Tarjoukset pistän sitten sähköpostiin.”

3 Tarjous

Tarjouspyyntö ja itse tarjous voi olla hyvinkin tarkka tai sitten melko ylimalkainen. Hyvä Ostaja katsoo, että siinä on ainakin:

- hinta
- tarkka toimitussisältö (jos tämä muuttuu, voi hintakin muuttua)
- Aikataulu (alitus ja kesto)
- y-tunnus (varmista kotitalousvähennyskelpoisuus)

Mitä laajempi urakka, sitä yksityiskohtaisempi tarjous tarvitaan. Tarjous on yleensä kirjallinen, sähköpostilla. Sen ei tarvitse olla määrämuotoinen, mutta valmiita pohjiakin löytyy melko helposti.

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Tarjoukseen laitetaan sillä tarkkuudella kuin tarvis. Kyllä se on omankin edun mukasta laittaa aika tarkkaan että mitä hintaan kuuluu ja mitä ei. Ei sitten loppuvaiheessa tarvi sitä mieltä. Tarjous annetaan joskus puhelimitse ja sitten vahvistetaan sähköpostilla perään.”

4 Arviointi-Vertailu-Tilaus

Jos tarjouksia on useampia varteenotettavia, Ostaja valitsee itselleen parhaan vaihtoehdon ja tekee tilauksen. Valintakriteerejä käsiteltiin oppaassa aiemmin. Jokainen Ostaja soveltaa omia kriteerejään, parhaaksi näkemällään tavalla.

Kun tarjouspyyntö on jätetty samanmuotoisena useille firmoille, saadaan tarjouksetkin samalle viivalle vertailukelpoisiksi.

Tilaus on sama kuin hyväksytty tarjous ja sen voi tehdä kirjallisesti vaikka vastaamalla sähköpostiin.

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Se on selväkin että kysellään tarjouksia muualtakin. Turhaan ihmiset arastelee sen kertomista. Mä tykkään, että se on vaan hyvä että vertaavat. Ja kyllä ne tuntuvat tilailevan, vaikkei halvin ollakaan. Vaikuttaahan siinä muikin kuin hinta. Tarjous-emailiin laitettu hyväksyvä vastaus on mulle sama kun tilaus ja sopimus.

5 Remontin aloitus

Etukäteen on sovittu aloituspäivä, jolloin työkohte pitäisi olla siinä kunnossa että sinne pääsee töihin. Ostajan kannattaa tehdä valmistelut mahdollisimman hyvin. Sovi remonttimiehen kanssa, kumpi hoitaa huonekalujen siirtelyn ja suojaukset.

Jos et ole itse päivisin paikalla, kerro remonttimiehelle, miten ja mihin aikaan kohteessa on suotavaa liikkuu.

Ostajan kannattaa kysellä remonttisuunnitelmaa, mitä alkaa tapahtua ja missä järjestyksessä. Hyvä remonttimies tosin kertoo nämä asiat omatoimisesti.

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Harvoinhan se isäntäväki paikalla on, käyvät töissä ja muuta. Yleensä koitan vinkata etukäteen että olis hyvä tehdä tilaa töille. Välillä me niitä kanniskellaan, mutta kyllä siitä voi kustannustakin asiakkaalle tulla. Pyritään aina antamaan asiakkaalle käsitys, mitä alkaa tapahtua ja missä järjestyksessä, eivät sitten niin ihmettele kun töistä tulevat.”

6 Remontin kulku

Remontoinnista syntyy meteliä, likaa ja jätettä, niin se vain on. Suojaa etukäteen se, mikä tarvitsee suojaa ja hyväksy loput haitat. Totta kai hyvä remonttimies pitää työmaansa siistinä, mutta silti aina syntyy häiriötä, mikä

vain kuuluu asiaan. Jos huomaat puutteita siisteydessä tai muussa toiminnassa, sano siitä välittömästi.

Muista, että muutokset alkuperäisiin suunnitelmiin voidaan yleensä matkan varrella tehdä, mutta ne voivat vaikuttaa hintaan ja aikatauluun.

Vähänkin pidemmissä remonteissa on hyvä yhteydenpito erityisen tärkeää, jotta molemmat osapuolet tietävät missä mennään. Epätietoisuus luo epävarmuutta, epävarmuus epäluottamusta ja epäluottamus tuo riitoja. Remontit eivät ihan aina mene prikulleen suunnitellusti. Yllätykset ovat aina ikäviä, siksi tiivis keskusteluyhteys tarvitaan.

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Työmaa kuuluu päivän jälkeen jäädä siistiksi, se on kunnia-asia. Ei siinä nyt puleerata, mutta isot roskat pois. Usein huonekalujen suojaus on meidän heiniä. Suunnitelmat voi muuttua ja niitä yritetään aina noudattaa mahdollisuuksien rajoissa. Infotaan asiakasta sitten että aikataulu ja kustannusarvio muuttuu tällä viisiin. Yllätyksiä aina vältetään. Koitetaan osata kertoa kaikki oleellinen tieto, mutta aina ei arvaa mikä tieto puuttuu jos sitä ei kysytä. Jos vaikka työvaihe vaatii kuivumisen odottelua, se aika saatetaan olla muualla. Jos asiakas ei tätä tiedä, voi hän ihmetellä, miksi ukkoja ei työmaalla tänään näy.”

7 Remontin lopetus

Remontin kuuluu päättyä. Hyvä Ostaja ei yritä ujuttaa lisähommia samaan remonttiin, ainakaan samaan laskuun. Remontti päättyy, kun Ostaja hyväksyy lopputuloksen sellaiseksi kuin oli sovittu. Mahdolliset huomautukset tehdään ja korjataan tässä vaiheessa.

Päätyminen antaa tekijälle oikeuden laskuttaa. Jos loppulasku on remontin aikana kasvanut lisätöistä johtuen, on hyvä remonttimies kertonut siitä ajoissa.

Remontti on onnistunut jos asiakas on tyytyväinen. Vielä onnistuneempi se on silloin, kun lopuksi suunnitellaan jo seuraavaa projektia hyväksi havaitun remonttimiehen kanssa!

”Remonttimiehen näkökulmasta”

”Siihen pyritään että hyvä mieli jää. Jos jotain huomautettavaa on, niin totta kai korjataan. Yrittäjän pitääkin aina tehdä homma niin, että sillä ansaitsee seuraavan työtilauksen! Lasku lähtee postiin aika pian valmistumisen jälkeen kyllä. Asiakkaat monesti siitä vasta oikein innostuvat projekteja suunnittelemaan, kun ovat hyvän tekijän löytäneet.”

8 Remontin maksaminen

Remonttilasku maksetaan maksuajan mukaisesti. Fiksu Ostaja viestittää remonttimiehelle jo remontin aikana, että hän maksaa laskun varmasti ja ajallaan, ellei jopa ennen eräpäivää. Siis koska hän on tyytyväinen.

Palkan saaminen voi olla hyvälle yrittäjälle yhtä tärkeä asia kuin se että hän tietää asiakkaan pitävän häntä palkkansa arvoisena. Ansaistu kehu ja kiitos ovat tässäkin hommassa paikallaan. Sillä on sellainenkin vaikutus, että remonttimies tekee erityisen iloiten työtään ja haluaa ehdottomasti tehdä hyvän asiakkaansa tyytyväiseksi. Taitava Ostaja tulee tyytyväiseksi.

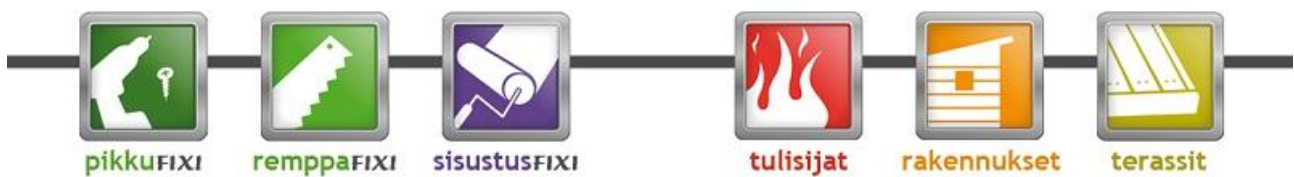
”Remonttimiehen näkökulmasta”

”No juu, leipään tässä tienataan. Jokainen remonttimies arvioi asiakkaitensa maksukykyä aluksi. Myöhässä maksettu iso lasku hankaloittaa yrittäjän toimintaa melkoisesti. Ajoissa maksaville asiakkaille on kyllä mukava tehdä töitä jatkossakin. Eikä se maksukyky aina liity lainkaan siihen, onko pihassa isoa vai pientä autoa. Kun asiakas osaa ostaa palvelua, häntä on ilo palvella”.



Pienet ja isot remontit,
talossa ja tontilla.

www.kotifixi.fi



pikkuFIXI

remppaFIXI

sisustusFIXI

tulisijat

rakennukset

terassit