

Vertriebsmarketing

Was Makler und Verwalter sonst noch zu bieten haben

Von Sebastian Schreiber, freier Immobilienjournalist

Die Arbeit von Immobilienmaklern hat sich in den vergangenen Jahren diversifiziert. Immer mehr werden sie zu Beratern und Netzwerkern, die sich nicht nur um die reine Vermittlung kümmern, sondern zahlreiche immobiliennahe Dienstleistungen aus einer Hand anbieten. Auch Leistungsgarantien gehören mittlerweile für manche Makler zum guten Ton der Kundenakquise. Wer solche Alleinstellungsmerkmale bei seinem Vertriebsmarketing entwickelt, punktet bei seinen Kunden

und sticht seine Mitbewerber aus. Beispiele gefällig?

Immobiliendienstleistungen im Verbund

Immobilienmaklerin Bärbel Bahr hat vor über einem Jahr das Handwerker- und Dienstleister-Netzwerk „BBotschaft für Immobilien“ in Böblingen initiiert. Das

doppelte B spielt auf das Autokennzeichen von Böblingen an. In der Stadt mit über 46.000 Einwohnern treten die „Botschafter“ mit einer gemeinsamen Adresse an die Öffentlichkeit; jeder zahlt für gemeinsame Werbemaßnahmen, Aktionen sowie die Netzwerkorganisation pro Jahr einen bestimmten Obolus. In der „Alten Wache“ können die 42 Botschafterfirmen, zu denen neben Planern und Handwerkern auch eine Umzugs- und eine Sachverständigenfirma sowie ein Fachanwalt zählen, ihre Leistungen präsentieren. Dabei ist aus jeder Branche immer nur eine Firma vertreten. Unter dem gemeinsamen Dach finden zudem Informationsveranstaltungen für Kunden statt und treffen sich regelmäßig die Netzwerkpartner, um anstehende Projekte zu besprechen. Der Verbund vermarktet sich über eine gemeinsame Website sowie verschiedene Broschüren. Zudem wird mehrmals jährlich das Magazin „BBauwerk“ herausgegeben, das in einer Auflage von 105.000 Exemplaren erscheint und unter anderem der lokalen Tageszeitung beigelegt wird. Die Botschaft vergibt auch Praktikantenstellen („BBest Talent“), bei der Nachwuchskräfte für einige Wochen in allen beteiligten Betrieben mitarbeiten und so ihren Berufswunsch konkretisieren können.

„Wir können unseren Kunden einen Mehrwert anbieten und nehmen ihnen viel Arbeit bei der Handwerkersuche und Koordinierung der Arbeiten ab. Ich bin überzeugt, dass wir damit einem wichtigen Trend zu mehr Beratung und Dienstleistung in der gesamten Immobilienwirtschaft folgen“, so Bahr.

Verkaufsgarantie

Die Deutschen lieben Versicherungen

Bärbel Bahr, Inhaberin Immobilienservice Bärbel Bahr, Initiatorin „BBotschaft für Immobilien“ in Böblingen

„Im Laufe des Immobilienzyklus benötigen die Eigentümer eine Vielzahl von Handwerkern und Dienstleistern. Diese Firmen, die wir vorher mit einem Anforderungsprofil auf ihre Qualität und Leistungsfähigkeit hin getestet haben, wollten wir in einem Netzwerk und unter einer gemeinsamen Adresse bündeln. Damit können wir unseren Kunden zuverlässige Unternehmen vermitteln, die sie für ihren Immobilienerwerb, für Sanierungs- oder Ausbaumaßnahmen benötigen. Wer eine Bestandsimmobilie kauft, nimmt fast immer vor dem Einzug Umbauarbeiten vor. Die entsprechenden Unternehmen – vom Architekten über den Fliesenleger bis zur Umzugsfirma – können wir vermitteln.“



Für uns als Maklerbüro sowie für die anderen Partner gilt, dass wir alle vom Empfehlungsmarketing und dem Gemeinschaftsgedanken profitieren. Bedenkt man, dass in der Immobilienbranche 40 Prozent der Geschäftskontakte über Mundpropaganda zustande kommen, lag es für uns nahe, dies in ein professionelles Konzept zu gießen. Zudem können wir im Verbund mehr Geld für unsere Außendarstellung und Veranstaltungen ausgeben und damit mehr erreichen.“

und Garantien. Noch bevor Opel für seine Autos vor einigen Wochen mit einer lebenslangen Garantie für Furore sorgte, war Aigner Immobilien mit einer Verkaufsgarantie für Immobilien am Start. Das Münchner Maklerunternehmen zahlt seinen Immobilienverkäufern ein Prozent des Immobilien-Angebotspreises, falls es den Mitarbeitern von Aigner Immobilien nicht gelingt, innerhalb einer vereinbarten Zeitspanne die anvertraute Immobilie zum vorab festgelegten Preis zu vermitteln. Diese Zeitspanne liegt, je nach Objektart, zwischen sechs und zwölf Monaten. Sie gilt nur für Objekte, deren Marktwert zuvor von den firmeneigenen Architekten und Sachverständigen festgelegt wurde. Zudem wird sie grundsätzlich nur für Wohnimmobilien-Kaufobjekte abgeschlossen, für die die Vermittler einen Makleralleinauftrag erhalten haben. Bis jetzt musste Aigner diese selbst auferlegte Strafe noch nicht zahlen. Dabei kommt der Firma neben der 20-jährigen Markterfahrung auch zugute, dass der Münchner Immobilienmarkt von einer bekanntermaßen hohen Nachfrage profitiert.

Garantierte Maklerleistungen

Eine Zusage an seine Immobilienverkäufer macht auch René Reuschenbach. Mit seiner Leistungsgarantie verspricht er ihnen zahlreiche Dienstleistungen, die er beim Erstgespräch erläutert. „Auf diesem Wege erfahren sie zum einen, was ein Makler leistet. Denn unsere Branche hat bekanntlich ein Problem, die zahlreichen Dienstleistungen auch entsprechend transparent zu machen und offensiv zu kommunizieren“, so IVD-Mitglied Reuschenbach, der Geschäftsführer der WAV Immobilien GmbH in Bornheim/Rheinland ist. Zum anderen könnten die Verkäufer so sehen, welche Leistungen nur er als Makler erbringen könne. Gerade bei Verkäufern, die noch unsicher sind, ob sie einen Makler mit der Vermittlung ihrer Immobilie betrauen oder ob sie dies lieber in Eigenregie machen wollen, sei dies eine hervorragende Argumentationshilfe.

Dr. Berit Dirscherl, Sprecherin Aigner Immobilien, München

„Mit der Verkaufsgarantie richten wir uns an Kunden, die besonders sicherheitsorientiert sind oder Klarheit wollen, dass der angebotene Immobilienpreis tatsächlich erzielt wird. Dazu zählen häufig Erbgemeinschaften. Die Verkaufspreisgarantie wird auf Wunsch als Zusatzvereinbarung zusammen mit dem Maklerauftrag abgeschlossen. Wir bieten diesen Service seit Frühjahr dieses Jahres an und bewerben ihn auf unserer Website, in Flyern und machten ihn über die Presse publik. Dieses Vertriebsinstrument wirkt. Insbesondere unschlüssige Kunden können wir mit dieser Garantiezusage oft überzeugen, uns einen Vermittlungsauftrag zu geben. Zudem kommen viele Verkäufer auf uns zu, die von dieser Risikoübernahme gehört oder gelesen haben.“



René Reuschenbach, Geschäftsführer WAV Immobilien GmbH, Bornheim/Rheinland

„Seit über zwei Jahren erläutern wir im Erstgespräch Immobilienverkäufern anhand einer Übersicht detailliert unsere Leistungen. Die meisten sind überrascht von unserer Transparenz und auch von der Vielzahl der Vermittlungstätigkeiten, die wir für sie im Falle eines Auftrags übernehmen. Da meine Mitbewerber dies nicht machen, habe ich in der Region einen klaren Wettbewerbsvorteil. Außerdem merke ich, dass die Verkäufer viel eher bereit sind, für unsere Leistungen am Ende auch eine Provision zu zahlen, weil ich ihnen vorab meinen Einsatz erläutert habe. Die garantierten Leistungen reichen von der professionellen Marktwertermittlung über die Grundrissüberarbeitung bis hin zur Begleitung der Immobilienübergabe. Der Katalog wird ständig aktualisiert. So haben wir vor Kurzem virtuelle Rundgänge als Video-exposés als neues Vertriebsinstrument dazu genommen.“



Zusatzservice Energieausweis


Seit über einem Jahr nutzt Dirk Wohltorf von Wohltorf Umzug & Immobilie die Online-Plattform der Sprengnetter goValue GmbH, mit der er für seine Kunden schnell und kostengünstig Energieausweise ausstellen lassen kann. Dafür erfassen er oder seine Mitarbeiter beim Besichtigungstermin die Objektdaten sowie gegebenenfalls die Energieverbrauchsdaten und pflegen diese anschließend in das Onlinesystem ein. Dies dauert etwa eine halbe Stunde. „Die Website ist gut strukturiert und wenn man nicht weiterkommt, helfen Infobuttons weiter, welche die einzelnen Funktionen erklären“, berichtet Wohltorf von seinen Erfahrungen mit goValue. Qualifizierte Energieberater prüfen die Plausibilität der Daten und schicken nach spätestens drei Werktagen den Energieausweis als PDF-Dokument zu. Der Immobilienexperte überreicht den Ausweis und behält so das Heft in der Hand. Er zahlt nur für den Energieausweis, es fallen keine Grundgebühren an. In einer Schulung wurde Wohltorf auf den Start seiner neuen Dienstleistung vorbereitet. Dabei erhielt er auch das notwendige Know-how, um seine Kunden kompetent zum Thema Energie und Energieausweis zu beraten.

Kerstin Nell, Leiterin des Bereichs Energie, Sprengnetter goValue GmbH

„Ich schicke keinen Kunden weg! Dies sollte der Leitsatz von Immobilienmaklern, Hausverwaltern und Sachverständigen sein, wenn es um ihren Service geht. Unsere Onlinelösung ermöglicht es Immobilienexperten, die selbst keine Energieausweise ausstellen dürfen, diesen mit anzubieten. Viele IVD-Mitglieder nutzen den Energieausweis bereits erfolgreich als Akquisemittel, zum Beispiel für den Erhalt von Alleinaufträgen oder sie bieten ihn als eigenständiges Produkt an. Die Auftragszahlen zahlreicher Immobilienprofis bestätigen, dass mit über 150 erstellten Energieausweisen pro Jahr der Jahresumsatz problemlos um 25.000 Euro gesteigert werden kann. Mit dem Energieausweis können sie sich als professionelle Dienstleister gegenüber ihren Kunden profilieren. Diese wiederum sind meistens dankbar, wenn sie sich nicht selbst um den Energieausweis kümmern müssen, sondern alles von ihrem Berater aus einer Hand erhalten.“



Mehr Transparenz durch Datenräume

Der IVD-Berlin-Brandenburg bietet seit April allen IVD-Verwaltern an, auf einer Login geschützten Onlineplattform Unterlagen ihrer betreuten Eigentümergemeinschaften einzustellen. Dies können Protokolle, Beschlussbücher, aber auch Mieter-Selbstauskunftsformulare sein, welche die Eigentümer sichten und ausdrucken können, erläutert Harriet Wollenberg, die das Projekt federführend begleitete. Für eine einmalige Gebühr von 150 Euro können Verwalterfirmen daran teilnehmen und so viele Dateien einstellen, wie sie wollen. Da bei dem Projekt die Erfahrung der Verwalterpraxis eingeflossen ist, ist das System einfach zu erlernen und problemlos zu bedienen. Eine Einarbeitungszeit ist nicht nötig, so Wollenberg. 

Harriet Wollenberg, Vorstandsmitglied IVD Berlin-Brandenburg

„In dem Datenraum können Verwalter für jede WEG separat Unterlagen wie Abrechnungen, Teilungserklärungen oder Protokolle zum Download hinterlegen. Jede Gemeinschaft kann nur ihre eigenen Unterlagen einsehen; geregelt wird dies über ein Login. Die Eigentümer schätzen diese Dienstleistung sehr, müssen sie doch nicht länger fehlende Unterlagen vom Verwalter anfordern. Verwalter, die diesen kostenlosen Service für ihre Eigentümer anbieten, haben einen klaren Wettbewerbsvorteil: sie vereinfachen die Kommunikation zu ihren Kunden und demonstrieren, dass sie ein modernes, transparentes Unternehmen sind, das die technischen Möglichkeiten des Internets zu nutzen weiß.“

