

Nach dem Spiel ist vor dem Spiel



Ing. Robert Feistritzer

Unternehmensberater & akkreditierter
Wirtschaftstrainer.

Mit den Worten „Des können S' vergessen!“ antwortete ein am IMMY 07 teilnehmender Immobilienmakler auf die folgende Anfrage einer Test-Kundin: „Suche 2-3-Zimmer-Wohnung, Miete oder Eigentum, Bezirk egal“.

Mit diesem aus meiner persönlichen Sicht absoluten Negativhighlight des IMMY 07 wird Gott sei Dank nicht das allgemeine Qualitätsniveau der Wiener Immobilien-

makler skizziert, doch beginnt hier die Suche nach der Antwort auf die Frage: „Welches Potenzial haben die Wiener Immobilienmakler und wo können Verbesserungen vorgenommen werden?“

Die Analyse der im Rahmen des IMMY 07 durchgeführten Mystery-Shoppings ergibt folgendes Bild:

- Die „Guten“ werden noch besser
- Die Qualitätsdichte im „Mittelfeld“ erhöht sich
- Schlecht bleibt schlecht

Doch woran scheitern nun einzelne Teilnehmer bei der Herausforderung, einen Spitzenplatz im Qualitäts-Ranking zu erreichen? Wie ist es möglich, im Jahr 2008 zu den ausgezeichneten Preisträgern zu gehören?

Es sind eigentlich ganz profane Kriterien, an denen ein Kunde die Qualität seines Immobilienmaklers misst und mit denen man Erfolg haben kann. Als erstes Kriterium möchte ich hier nicht die Konsumentenorientierung, die exakte Bedarfsermittlung oder das (aktive) Bemühen um den Klienten nennen – diese Faktoren kommen erst später, sondern die Provisionsberechnung. Hier kann man durch einfaches Nachholen mathematischer Grundkenntnisse bereits punkten. Der Bereich „Kostenangaben“ stellt eine echte Fundgrube für verlorene Punkte dar: Man erweist mit einem übersichtlich gestalteten, vollständigen und vor allem richtig gerechneten Kostenblatt nicht nur dem Kunden einen Dienst, sondern sammelt eben auch beim IMMY Punkte.

VERGESSENE UMGANGSFORMEN

Stichwort Kundenorientierung. Ich erlebe es selbst über alle Branchen und Formen des Geschäftslebens hinweg – wir leben in einer Zeit, in der früher selbstverständliche Dinge wie Rückrufqualität und Umgangsformen immer mehr an Bedeutung verlieren. Nein, vielleicht ist das die falsche Formulierung – sie verlieren nicht an Bedeutung, sondern

werden immer weniger gelebt. Wir erfahren es doch alle fast tagtäglich, dass versprochene Rückrufe nicht eingehalten werden, zugesagte Unterlagen nicht eintreffen, Lieferungen zu spät bzw. falsch oder mangelhaft erfolgen und der geschäftliche Umgangston immer rauer wird. Genau in diesen Punkten liegt eine weitere Chance, sich von der Masse der Anbieter zu unterscheiden und auf der IMMY-Erfogsleiter nach oben zu klettern. Es mag Ihnen, geschätzte(r) Leser(in), unsagbar trivial erscheinen, doch schon durch die Berücksichtigung scheinbar „selbstverständlicher“ Dinge können wir unsere Kunden für uns gewinnen. Die Preisträger des IMMY 07 unterscheiden sich u. a. auch dadurch vom Rest des Teilnehmerfeldes, dass sie durchgehend (!) Rückrufe eingehalten, angeforderte Unterlagen verlässlich und innerhalb kürzester Zeit an den Kunden versandt und sich eines wertschätzenden Umgangs in Richtung ihrer Kunden bedient haben. Aussagen wie das eingangs zitierte „Des können S' vergessen“ oder „Waratn S' friera kumman, daunn hätt i a mehr Zeit fia Sie ghobt“ bzw. beleidigendes Taxieren des Kunden vor der Besichtigung mit den Worten „Ich gehe davon aus, dass diese Wohnung für SIE nicht geeignet ist, da es sich um eine Designerwohnung handelt“, kamen bei den IMMY-Preisträgern einfach nie vor.

IMMY ALS ERSTREBENSWERTES ZIEL

Ich möchte folgendes Fazit ziehen: Der IMMY ist für den Kunden eine echte Orientierungshilfe hinsichtlich der Qualität!

Somit sollte es für jeden Wiener Immobilienmakler ein erstrebenswertes Ziel sein, ein durchgehendes Qualitätsangebot in allen bewerteten Bereichen (Unterlagen & Informationen, inhaltliche Aussagekraft & Richtigkeit, Zuverlässigkeit & Termintreue, Umgangsformen & Verhalten bei der Besichtigung etc.) zu entwickeln – damit es seitens des Kunden nicht heißt: „Den können S' vergessen!“

erfolg in augenhöhe

- größte Plattform für freie Geschäftslokale
- 3.500 Standortsuchende/Jahr
- Standortinformationen

www.freielokale.at

Unser kostenloses Service
für konzessionierte Immobilienreuhänder
ServiceCenter Geschäftslokale
02/ 514 50 - 6730 od. 6731 | freielokale@burgen.at