

DIRK ILLENBERGER/ALEXANDER KROTH

Systematische Immobilienakquise (1)

100 Objekte pro Makler? Geht das überhaupt? Die Systematisierung von Einkaufs- und Verkaufsprozessen erweitert die Grenzen des Machbaren.

Wer sich systematisch verbessern will, braucht ein klares Ziel vor Augen, um nicht vom Weg abzukommen. Daher empfehlen wir Immobilienmaklern, ihr Ziel als klare Vision zu formulieren. Diese könnte lauten: „Positionieren Sie Ihr Büro so professionell, dass Privatverkäufer von sich aus zu Ihnen kommen und Alleinaufträge anbieten. Darüber organisieren Sie die ungeliebte Kaltakquise so, dass Sie keine Privatanzeige verpassen und selbst entscheiden können, für welche Immobilie Sie einen Auftrag erhalten möchten. Sie vervielfachen Ihren Umsatz, reduzieren Ihre Kosten und müssen weniger arbeiten als momentan“.

Was sich beim ersten Durchlesen wie eine unerreichbare Fantasievorstellung anhört, wird schon mit großem Erfolg in verschiedenen deutschen Immobilienbüros praktiziert. Wie das genau funktioniert, erklären wir Ihnen in dieser Artikelserie. Im Teil 1 stellen wir Ihnen das Gesamtkonzept im Überblick vor, damit Sie eine grobe Vorstellung davon haben, wie der Weg zu diesem Ziel verlaufen könnte. In den weiteren Teilen bekommen Sie konkrete Anleitungen, wie die Vision auch in Ihrem Büro Realität werden kann. Ein Makler betreut 100 Immobilien? Egal, wem wir erzählen, dass ein Makler 100 Immobilien betreuen kann, antwortet uns, dass das nicht gehen kann. Wie es dennoch funktioniert, beweist Herr Kroth jeden Tag aufs Neue in seinem eigenen Immobilienbüro, das von seiner Frau betrieben wird. In diesem Unternehmen setzen sie seit Jahren ganz konsequent auf strukturierte Geschäftsprozesse und konnten dadurch ihre Marktposition so verbessern, dass sie zu den führenden Büros im Landkreis gehören.

Makler und Rennsportteams

Im Jahre 2004 fiel Alexander Kroth auf,

dass sein Büro mit der jetzigen Art der Immobilienakquise nicht vernünftig wachsen und den Gewinn steigern kann. Da alle Mitarbeiter ausgelastet waren, konnten nicht noch mehr Immobilien akquiriert werden. Viele lukrative Geschäfte mussten ausgeschlossen werden.

Warum der zunächst nahe liegende Gedanke, weitere Makler einzustellen, verworfen wurde, wird nach einem gedanklichen Ausflug in den Rennsport klarer.

■ **Ein weiterer Vorteil ist die geringe Kostenbelastung, da das Akquise-Team nicht aus Maklern, sondern aus qualifizierten Aushilfskräften besteht.**

Bei Autorennen geht es darum, möglichst schnelle Runden zu fahren und als Erster im Ziel zu sein. Was macht ein guter Rennteamleiter, wenn er merkt, dass die Konkurrenz schneller ist?

Er versucht, sein Rennauto zu verbessern, die Abläufe im Team während der Boxenstopps zu optimieren und verwendet hierzu die besten Werkzeuge, die er bekommen kann. Hätten wir in 2004 weitere Makler eingestellt, wäre das in etwa so, als würde ein Rennteamleiter einfach nur weitere Autos an den Start stellen, um das Rennen zu gewinnen. In beiden Fällen wären erhebliche Mehrkosten die Folge, doch die Chance auf Erfolg würde wahrscheinlich nur marginal wachsen – wenn überhaupt.

Die Analogie zum Rennsport zeigt eine bessere Lösung: Team und Abläufe müssen optimal aufeinander abgestimmt sein und es müssen die besten verfügbaren Werkzeuge (Hilfsmittel) eingesetzt werden, die man bekommen kann.



Alexander Kroth

Mit Spezialisierung zum Erfolg

In einem Maklerbüro gibt es viele Tätigkeiten, aber nicht alle tragen etwas Positives zum Umsatz bei.

Uns ist aufgefallen, dass wir viel zu viel Zeit mit Sachen verbracht haben, die nicht nur keinen Umsatz brachten, sondern teilweise Umsatz verhindert haben. Dies musste als Erstes geändert werden.

Das Diagramm zeigt die Situation im Jahr 2004. Man erkennt, dass nur ca. 40% der Tätigkeiten direkt mit Umsatzerzeugung zu tun haben. Diese Grafik zeigt auch anschaulich, dass die Hinzunahme eines weiteren Maklers nichts an der Situation oder den Zahlenverhältnissen ändern würde.

Als Erstes müssen Teams her, die statt des Maklers die Telefonakquise und die Erstbesichtigungen übernehmen. In der nächsten Phase findet ein Qualifizierungsgespräch statt, in dem die interessantesten Immobilien zur Akquise ausgewählt werden. Dies entlastet den Makler insofern, als dass er sich nur noch mit den abschlussreifen Immobilieninserenten auseinandersetzen muss. Ein weiterer Vorteil ist die geringe Kostenbelastung, da das Akquise-Team nicht aus Maklern, sondern aus qualifizierten Aushilfskräften besteht.

Von der Erkenntnis zur Umsetzung

Die Erkenntnis ist, dass die zugrunde liegenden Abläufe verbessert werden müssen, damit die Netto-Marktzeit eines jeden Maklers erhöht wird. Denn nur so wirkt sich das auch positiv auf die Umsatzzahlen aus.

Daher haben wir alle Arbeitsabläufe gründlich auf Effektivität und ►

Finanzierungs-Partner

Baufinanzierer aus den Regionen 0-2 empfehlen sich

Postleitzahl 0

08352 Raschau

Ralf Gahlert
Partner von Contoplus
 Bergstraße 30b
 Tel.: 03774/822970
 Fax: 03774/822971
 Ralf-Gahlert@t-online.de

Postleitzahl 1

10243 Berlin

Gerd Lange
Partner von Haus & Wohnen/Contoplus
 Warschauer Straße 34-38
 Tel.: 030/26948924
 Fax: 030/29048792
 G.Lange-huw@web.de

12587 Berlin

Thomas Huhn
Uwe Schneider
Berolina Baufinanz GmbH
 Bölschestraße 27
 Tel.: 030/65660230
 Fax: 030/65660233
 www.berolina-baufinanz.de
 uwe.schneider@berolina-baufinanz.de
 thomas.huhn@berolina-baufinanz.de

16515 Oranienburg OT Lehnitz

Friedland-Finanz,
Partner von Contoplus
 Gebr.-Grütter-Straße 1
 Tel.: 03301/56491
 Fax: 03301/538604
 info@friedland-finanz.de
 www.friedland-finanz.de

Postleitzahl 2

22850 Norderstedt

Marco Pankonin
MSP Finanzmakler GmbH
 Segeberger Chaussee 87
 Tel.: 040 / 94 36 36 0
 Fax: 040 / 94 36 36 36
 Internet: www.msp-finanz.de
 e-mail: Info@msp-finanz.de

absolute Notwendigkeit überprüft. Traditionell gibt es viele Aufgaben, die vom Makler selbst durchgeführt werden. Schaut man sich diese Aufgaben etwas genauer an, wie z. B. das Ersttelefonat mit einem Privatinsolventen oder die Erstbesichtigung, dann stellt man fest, dass diese sehr wohl delegiert werden können.

Akquisegespräche sollten von einem Telefonteam übernommen werden. In unseren Beratungen empfehlen wir, ein bis zwei Aushilfskräfte in den folgenden Fähigkeiten zu schulen:

- ◆ Erstkontaktierung mit Strategie
- ◆ Selbstständiges und termingerechtes Nachfassen bei Privatverkäufern, die ohne Makler verkaufen wollen

Das „Duo-Konzept“ als Umsatzturbo

Das von uns entwickelte Duo-Konzept sieht vor, dass jeder Makler zu allen(!) Privatverkäufern Kontakt aufbaut, damit keine Umsatzchance ausgelassen wird. Wer nur auf Weiterempfehlungen aufgrund seines guten Rufes vertraut, verpasst unnötigerweise viele gute Geschäfte.

Zwei Fragen drängen sich auf:

- ◆ Wie finden Sie alle Privatinsolventen in Ihrer Region?
- ◆ Wie können Sie diese nicht nur kontaktieren, sondern kontinuierlich und mit System nachfassen?

Genau diese Fragen gingen wir im Jahr 2004 an und stellten fest, dass ein Makler zwar ein bis zwei Tageszeitungen mit etwas Mühe nach Privatinsolventen durchforsten kann, doch gerade bei großen Immobilienportalen stößt er an seine Grenzen. Nach der Identifikation der Privatinsolventen müssen diese sinnvoll gemanagt werden.

Bei unseren Beratungen treffen wir häufig auf das allseits beliebte Schnippeln-Aufkleben-Abheften-System, doch damit sichtet der größte Teil nicht einmal 25 Prozent der Privatangebote. Dazu kommt, dass man nach einiger Zeit zwei Sachen verliert: den Überblick in den dicken Ordnern und die Motivation, sich da durchzuwühlen.

Maklersoftware genügt nicht unseren Akquise-Anforderungen. Viele Makler versuchen ihre Maklersoftware auch für die Akquise zu verwenden und stellen fest, dass diese größtenteils nur für den Verkauf optimiert ist. Die von uns ge-

forderten Eigenschaften für den Einkauf werden nicht adäquat unterstützt.

Manche Makler entwickeln dann eigene Excel und Access-Tabellen, was auf Dauer große Disziplin erfordert. Es stellte sich heraus, dass diese nicht ohne größere Entwicklung das Problem lösen können.

■ **Ein so genannter Akquiseprozess wird mit einer einzigen Aktion für Immobilien in MaxXMedien angestoßen und ab dann läuft alles automatisch.**

Nach der Erkenntnis, dass es keine Software auf dem Markt gibt, die Immobilienmakler bei der Akquise so unterstützt, wie wir fordern, beschlossen wir, selbst ein Programm zu entwickeln, das all diese Anforderungen erfüllt. Sozusagen der Traum für jeden Makler in der Akquise.

Akquise mit System

Unser Motto war: wenn schon selbst machen, dann aber richtig! Und so listeten wir unsere Anforderungen auf:

- ◆ Alle Immobilieninsolventen unserer Region (privat und gewerblich) aus Tageszeitungen, Wochenblättern und Immobilienportalen verfügbar zu haben, um maximale Markttransparenz zu erreichen.
- ◆ Gezielte Suche nach Privatanzeigen mit nur einem Klick.
- ◆ Akquise soll prozessgesteuert ablaufen und die Software soll dies so einfach wie möglich unterstützen.
- ◆ Interaktive Leitfäden helfen bei der Telefonakquise.
- ◆ Checklisten stellen sicher, dass nichts vergessen wird und auf gleichbleibend hohem Niveau gearbeitet wird.
- ◆ Die Software soll alle anfallenden Aufgaben automatisch an die Mitarbeiter verteilen und überwachen.
- ◆ Antworten auf Chiffre-Anzeigen sollen mit wenigen Klicks erstellt werden können.
- ◆ Erstellung von Auswertungen, die helfen, als Experte wahrgenommen zu werden.

Aufgabenverteilung

Mit MaxXMedien steht Maklern nun ein Programm zur Verfügung, das diese Anforderungen und mehr erfüllt.

Eines der wichtigsten Vorteile von MaxXMedien ist die ausgefeilte und dennoch einfach zu bedienende Prozesssteuerung. Das bedeutet, dass Sie alle Ihre Akquise-Abläufe in Ihrem Büro in MaxXMedien umsetzen können. Ab dann übernimmt MaxXMedien die Aufgabenverteilung und Überwachung. Jeder weiß, was er zu tun hat und nichts wird mehr vergessen. Quasi der perfekte Büroleiter.

Dies führt dazu, dass Sie spezielle Teams bilden können, die Hand in Hand arbeiten und von MaxXMedien die Aufgaben zugeteilt bekommen. Ein so genannter Akquiseprozess wird mit einer einzigen Aktion für Immobilien in MaxXMedien angestoßen und ab dann läuft alles automatisch. Da MaxXMedien die notwendigen Arbeitsschritte

kennt – Sie haben diese hinterlegt – und weiß, an wen diese zugewiesen werden müssen, brauchen Sie nichts Zusätzliches zu unternehmen, damit Ihr Büro selbstständig rund läuft. Am besten schauen wir uns zwei typische Beispiele an, die jeder aus der Praxis kennt.

Beispiel 1: Inserent möchte keinen Makler

Sie importieren die inserierten Immobilien Ihrer Region automatisch nach MaxXMedien. Anschließend selektieren Sie die seit letzter Woche neu dazugekommenen Immobilien mit einem Klick und starten für diese den Akquiseprozess. Dies sorgt dafür, dass MaxXMedien automatisch Aufgaben erstellt und an die jeweiligen Mitarbeiter im Telefonat verteilt, so dass diese wissen, wen sie anrufen sollen.

Das Schöne an der Prozesssteuerung ist, dass jedem immer klar ist, was zu tun ist. Führen wir das Beispiel fort. Ein

solches Telefonat kann verschiedene Ergebnisse haben: der Privatinsident gibt uns einen Termin oder hat irgendeinen anderen Grund, warum er nicht mit uns zusammenarbeiten will. Für jeden dieser Fälle gibt es in MaxXMedien eine Fortsetzung.

Nehmen wir an, der Inserent möchte ohne Makler verkaufen. Wenn der Verkäufer nicht mit uns zusammenarbeiten will, gibt es die so genannten Nachfassphasen. Die Idee bei den Nachfassphasen ist, den Verkäufer letztlich doch noch davon zu überzeugen, Ihnen einen Auftrag zu geben. Hierfür muss das Hauptziel erreicht werden, dass Sie zum ersten Ansprechpartner von allen Maklern Ihrer Region werden.

In MaxXMedien gibt es das speziell hierfür entwickelte Konzept der Kampagnen. Mit Kampagnen haben Sie die Möglichkeit, für einen vorbestimmten Zeitraum zu festgelegten Zeiten gewisse Aufgaben auszuführen. ▶

Immobilienvideos

Testen Sie 2 WohnClips zum Preis von 35,- €

Sie erhalten einen Clip mit Musik und einen Clip mit Musik und professionellem Sprecher



Wecken Sie Emotionen und bieten Sie Ihre Immobilien mit einem WohnClip im Internet an.

Infos unter 0 59 21 / 7 12 06 90 oder unter www.worldclipexperience.de/katalog



world clip experience
www.worldclipexperience.de

Finanzierungs-Partner

Baufinanzierer aus den Regionen 3-5 empfehlen sich

Postleitzahl 3

30167 Hannover

Rainer Wilke

Freie Hypo

Regionalbüro Hannover
KONZEPT GmbH & Co. KG

Königswoerther Platz 2a

Tel.: 0511/844891-12

Fax: 0511/844891-99

rainer.wilke@freie-hypo.de

www.freie-hypo.de/hannover

35606 Solms-Niederbiehl

Heidemarie Kempa

Partnerin von Haus & Wohnen

Westerwaldstraße 2

Tel.: 06442/8125

Heidik1307@aol.com

37351 Dingelstädt

Winfried Rudolph

Partner von Contoplus

Oberes Steinufer 14

Tel.: 036075/61351

Fax: 036075/61352

Winfried.rudolph@web.de

Postleitzahl 4

42389 Wuppertal

Uwe Kaletka

Partner von Haus & Wohnen

Jesinghauser Straße 13

Tel.: 0202/698730

Fax: 0202/6987319

Uwe.Kaletka@dig-wuppertal.de

www.dig-wuppertal.de

Postleitzahl 5

50968 Köln

Hypo Shop GmbH

Herr Marco Eschbach

Tel.: 0221/3409192-0

Fax: 0221/3409192-93

info@hypo-shop.com

www.hypo-shop.com

Art	Prio	Bearbeitet	Start	Fällig am	Betreff	Status	% fertig
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Kunden kontaktieren	In Bearbeitung	40%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Kunden kontaktieren	In Bearbeitung	60%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Kunden kontaktieren	Erfolgt	100%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Nachkassen - Hat schon Makler	In Bearbeitung	23%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Besichtigungstermin vorbereiten	Erfolgt	100%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Nachkassen - Mische kein Honorar zahlen	In Bearbeitung	23%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Besichtigungstermin vorbereiten	Erfolgt	100%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Besichtigungstermin vorbereiten	In Bearbeitung	71%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Besichtigungstermin auswerten	In Bearbeitung	50%
		Dieter Bauer	17.07.2008	19.07.2008	Besichtigungstermin auswerten	Nicht begonnen	0%
		Dieter Bauer	15.07.2008	20.07.2008	Kunden kontaktieren	In Bearbeitung	20%

Immobilie	Altschulenzustand	Gestartet am	Akt. Zust.	% fertig	Beendet am
441724, Waggelhausen, Eigenheimvermietung, 119000,- €	Besichtigungstermin in Vorbereitung	17.07.2008 09:30		20%	
441723, Waggelhausen, Ländchenhaus, 230000,- €	Verkaufen kontaktieren	17.07.2008 09:30		100%	15.07.2008
441722, Waggelhausen, Ländchenhaus, 190000,- €	Verkaufen kontaktieren	17.07.2008 09:30		40%	
441721, Waggelhausen, Doppelhaushälfte, 190000,- €	Eigenes Besichtigungstermin folgt	17.07.2008 09:30		50%	
441720, Waggelhausen, Einfamilienhaus, 295000,- €	Nachkassen - Mische kein Honorar zahlen	17.07.2008 09:30		80%	
441719, Waggelhausen, Terrassen 12, Doppelhaushälfte, 140000,- €	4 Wochen Einzelvermittlung	17.07.2008 09:30		90%	
441718, Waggelhausen, Grundstück-Ländchen, 41000,- €	Eigenes Besichtigungstermin folgt	17.07.2008 09:30		0%	
441717, Waggelhausen, Eigenheimvermietung, 230000,- €	Nachkassen - Hat bereits Makler	17.07.2008 09:30		30%	

Diese Aktionen sollten so aufgebaut sein, dass der Verkäufer immer mehr davon überzeugt wird, dass nur Sie kompetent genug sind, seine Immobilie zu verkaufen. Hierzu gibt es verschiedene Möglichkeiten. Wir empfehlen z. B. folgende Aktionen festzulegen:

Tag Kampagnenaktion

1. Brief: „Vorteil Maklerverkauf“ und Versand Imagebroschüre

10. Verstärkerbrief „Maklerverkauf“

18. Anruf mit Leitfaden „Wie läuft Verkauf“

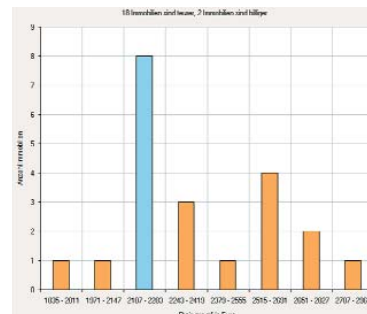
28. Brief „Neue Kaufinteressenten...“

43. Anruf mit Leitfaden „Bezug auf Kaufinteressenten“

60. Brief „Leider nicht als Kunde gewonnen“

Bei dieser Kampagne versuchen Sie maximal 60 Tage, den Inserenten davon zu überzeugen, Ihnen einen Auftrag zu geben. Setzen Sie dabei geschickt getextete Briefe ein, die Sie am 1., 10., 28., und 60. Tag nach Start der Kampagne versenden.

Des Weiteren ruft am 18. und 43. Tag ein Mitarbeiter Ihres Telefenteams beim Verkäufer an und verwendet eine spezielle Überzeugungsstrategie, die Sie in



Bei Terminen stark argumentieren mit Vergleichsimmobilien. Verkäufer erkennt den optimalen Verkaufspreis quasi von selbst.

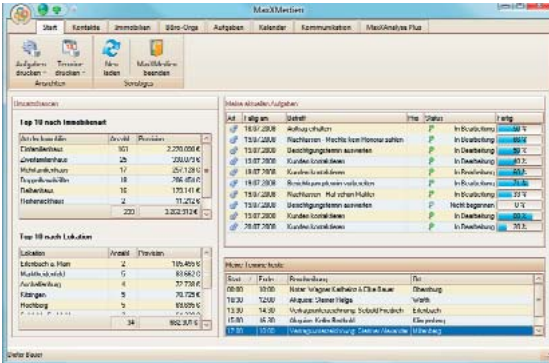
einem Leitfaden hinterlegen können. Was glauben Sie: wen ruft der Inserent an, wenn er sich doch noch für einen Makler interessiert? Natürlich den, der Stück für Stück sein Vertrauen gewonnen hat, und das sind in diesem Falle Sie. Das passiert natürlich nicht immer und bei allen, aber doch bei einem guten Prozentsatz. Das ist allemal gut genug, um eine stattliche Anzahl an Aufträgen zu ergattern, die Sie vielleicht schon verloren gegeben haben.

Beispiel 2: Besichtigungstermin erhalten

Sollte das Ersttelefonat durch das Telefenteam erfolgreich sein und Sie einen

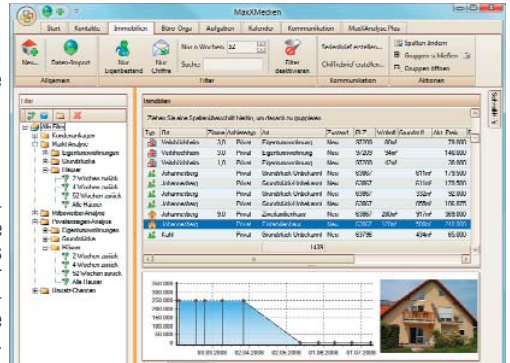
MaxXMedien überwacht die termingerechte Einhaltung der Aufgaben. So behalten Sie und Ihre Mitarbeiter jederzeit den Überblick über den Stand der Akquise und nichts wird mehr vergessen.

Workflows, Checklisten und Kampagnen sind für reibungslose Abwicklung aller Tätigkeiten. Nichts wird mehr vergessen; alle Mitarbeiter arbeiten selbstständig, wie Sie es vorgeben.



Der Startbildschirm informiert Sie über Ihre Aufgaben und Termine und zeigt Ihnen sogar Umsatzchancen auf.

Das Immobilienportfolio zeigt alle Immobilien aus Ihrer Region. Filter helfen, interessante Angebote zu finden.



Besichtigungstermin erhalten, überführt MaxXMedien die Immobilie in den Zustand „Besichtigungstermin in Vorbereitung“.

Nun weist MaxXMedien den Mitgliedern des Besichtigungsteams eine Checkliste zu, die die erforderlichen Aktionen enthält. So wissen sie automatisch, welche Unterlagen sie für den Termin zusammenstellen sollen, wie z. B. aktuelle Vergleichsimmobilien (können ebenfalls durch MaxXMedien einfach erstellt werden), Aufnahmebogen für die Immobilie usw.

Die beiden Beispiele zeigen, wie einfach es ist, mit einer Spezialsoftware den vielschichtigen Prozess der Immobilienakquise so zu organisieren, dass alles quasi wie von selbst läuft und man entweder mit Aushilfskräften einen Großteil der Arbeit abdecken oder bestehende Teams effektiver einsetzen kann. Auf diese Weise trägt jeder Mitarbeiter zum Umsatz

bei – der Traum eines jeden Unternehmers.

Zusammenfassung

Wer viele Aufträge bekommen will, muss als Experte angesehen werden. Hierzu benötigen Sie einen perfekten Überblick über den gesamten Markt in Ihrer Region, damit Sie alle Privatinserenenten angehen können.

Um dies mit vertretbarem Aufwand zu bewältigen, müssen Sie Ihr Maklerbüro prozessgesteuert führen und eine spezielle auf die Immobilienakquise zugeschnittene Software einsetzen. Excel-Tabellen reichen hierzu nicht aus. Sie benötigen eine Datenbankanlösung.

Wenn Sie genügend Programmierkenntnisse haben, können Sie selbst eine Access-Datenbankanwendung entwickeln oder gleich zu MaxXMedien greifen und sich den steinigten Weg etwas erleichtern.


Online-Extra

Den zweiten Teil der Reihe finden Abonnenten im Internet unter www.abo.immobiliensprofi.de



Dirk Illenberger

entwickelt seit über 10 Jahren Software für internationale Banken und berät Kunden im Bereich Geschäftsprozesse. Er bezeichnet sich als Spezialist für benutzerfreundliche Windows-Programme, die seine Kunden bei der täglichen Arbeit unterstützen. Daneben ist er als Autor tätig. Sie erreichen ihn unter illenberger@niftybits.de




AMADEUS

Software für Bauträger und Projektentwickler

Verwalten Sie Ihre Projekte mit Deutschlands führender Softwarelösung. Sparen Sie Zeit, Geld und Nerven. Mit wenigen Mausclicks gelangen Sie zur Kostenübersicht, umfangreichen Auswertungen/Listen u.v.m. Mit AMADEUS behalten Sie stets den Überblick und können sich um wichtigere Dinge kümmern!

Neugierig geworden? Möchten Sie auch zu den erfolgreichen Bauträgern Deutschlands zählen? AMADEUS hilft Ihnen dabei!

Besuchen Sie unsere Website und informieren Sie sich über AMADEUS. Fordern Sie Ihre kostenlose Demoversion noch heute an.



DATEX Computersysteme Karlsruhe GmbH | info@datex.de | www.datex.de