

DIRK ILLENBERGER / ALEXANDER KROTH

# Aufbau und Auswahl von Spezialteams

In den bisherigen Folgen haben wir Ihnen gezeigt, mit welchen Teams, Strategien und Tools Sie den Immobilieneinkauf in Ihrem Maklerbüro zu einer selbständig funktionierenden Auftragsmaschine verwandeln können.



Was Ihnen jetzt noch fehlt, ist das Wissen darüber, wie die Idealbesetzung dieser Teams aussieht und woher Sie die geeigneten Mitarbeiter bekommen. In dieser Folge geben wir Ihnen Hinweise, wie das aussehen könnte und wie und wo Sie die Mitarbeiter dafür finden, entlohnen und dauerhaft an Ihr Unternehmen binden.

## Rekapitulation

Wir empfehlen Maklern im Immobilieneinkauf, zwei spezielle Teams zu bilden, die dem Makler Akquise- und Verwaltungstätigkeiten abnehmen. Die Teams sind das Telefonteam und das Besichtigungsteam (siehe Abbildung rechts).

Der Aufbau der Teams sollte Schritt für Schritt erfolgen. Am besten fangen Sie mit dem Telefonteam an und wenn dieses reibungslos funktioniert, bauen Sie das Besichtigungsteam auf. Die Größe der Teams hängt im Wesentlichen von der Anzahl der Makler und der durchschnittlichen Anzahl an privat inserierten Immobilien in Ihrer Region ab.

## Das Telefonteam

Kurz zusammengefasst sollten Mitarbeiter des Telefonteams über folgende Eigenschaften verfügen:

- ◆ Pfliffigkeit und Fähigkeit zur Improvisation
- ◆ Verbindlichkeit, Zuverlässigkeit
- ◆ Selbständiges Arbeiten
- ◆ Frisches, sympathisches Auftreten
- ◆ Nette, deutliche Telefonstimme

- ◆ Soziale Kompetenz
- ◆ PC-Kenntnisse

Für die Arbeit in der Telefonakquise sind Pfliffigkeit und die Fähigkeit zur Improvisation die entscheidenden Eigenschaften. Die Akquisesoftware MaxXMedien unterstützt das Telefonteam zwar mit Gesprächsleitfäden, aber nicht jedes Gespräch verläuft gleich und es wird immer wieder einmal neue Situationen geben, auf die man nicht vorbereitet ist. In solchen Momenten muss die Telefonkraft über genügend Improvisationstalent verfügen, weil sie diese Klippen elegant umschiffen. In unseren Gesprächen mit Verkäufern haben wir immer wieder zu hören bekommen, dass sie vor allem die Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit unserer Telefonmitarbeiter zu schätzen gewusst und sie uns deswegen einen Termin gegeben haben.

Eine weitere wichtige Eigenschaft ist die Fähigkeit, ein Gespräch führen zu können. Der Anrufer bestimmt, über was geredet wird. Wer fragt, der führt! Außerdem muss die Telefonistin die Vorgaben aus den Telefonleitfäden in ihre eigene Sprache übertragen können, denn sonst wirken die Texte fremd und aufgesetzt und können ihre Wirkung nicht entfalten.

Ich denke, mittlerweile sollte klar geworden sein, welche Punkte Sie bei der Auswahl Ihrer Telefonmitarbeiter beachten sollen. Wo Sie diese finden und mit welchen Mitteln Sie die besten identifizieren können, erfahren Sie später in diesem Artikel.

## Das Besichtigungsteam

Die wichtigsten Eigenschaften eines Mitarbeiters des Besichtigungsteams sind:

## Team-Bildung



- ◆ Gesprächsführung
  - ◆ Soziale Kompetenz
  - ◆ Verhandlungsgeschick
  - ◆ Gepflegtes Äußeres
  - ◆ Mobilität (Führerschein)
  - ◆ Selbständiges Arbeiten
  - ◆ Kann Vertrauen aufbauen
  - ◆ Vorteilhaft: Bekannt in der Region
- Einige der geforderten Eigenschaften sind ähnlich zu denen des Telefonteams. In diesem Team ist die herausragende Fähigkeit, sich blitzschnell auf Menschen und deren Bedürfnisse und Anforderungen einstellen zu können. Schließlich soll der Mitarbeiter Ihr Unternehmen so darstellen können, dass Sie den Auftrag bekommen.

Wie man das macht, muss man vor Ort variieren und sich dabei dem jeweiligen Verkäufer anpassen können. Wer versucht, immer nach dem gleichen Schema aufzutreten, wird weniger Erfolg haben als derjenige, der erkennt, was für ein Typ sein Gegenüber ist.

Auch hier sollte Ihr Mitarbeiter die Fähigkeit zur Gesprächsführung mitbringen. Unverbindlichkeit und Nervosität werden häufig als Schwäche angesehen – und gerade das können Sie nicht gebrauchen. Vorteilhaft ist auch, wenn Ihr Mitarbeiter schon ein gewisses Gefühl für Immobilien mitbringt. Dieses kann er sich zwar auch im Laufe der Zeit aneignen, aber der Erfolg stellt sich schneller ein, wenn er sich sicher im Umgang mit Immobilien fühlt.

### Auf die Suche gehen

Die Auswahl von geeigneten Mitarbeitern ist eine Kunst, doch wenn Sie häufiger die richtigen Kandidaten auswählen, werden Sie unausweichlich auch erfolgreicher sein!

Bedenken Sie stets: Der Unterschied zwischen einem hervorragenden und einem durchschnittlichen Mitarbeiter mag kurzfristig nicht ins gesamtunternehmerische Gewicht fallen, ist langfristig jedoch von immenser Bedeutung für die Zukunft Ihres Unternehmens.

Daher empfehlen wir Ihnen, lieber etwas mehr Zeit und Mühe für die strategische Suche und die strukturierte Auswahl eines geeigneten Kandidaten aufzuwenden, als sich schnell für irjemanden zu entscheiden.

### Kriterien Telefonteam

Wir haben die Erfahrung gemacht, dass sich für das Telefonteam vor allem junge Mitarbeiter zwischen 22 und 30 Jahren eignen. Diese sind noch nicht so sehr durch schlechte Erfahrungen und Misserfolge vorgeprägt. Sie machen sich nicht so viele Gedanken, gehen unbeschwerter an ihre Tätigkeit und vor allem verkraften Sie mehr »Neins« am Telefon. Diese Situation wird es immer wieder geben und daher sollte man gut damit umgehen können.

Wenn Ihr Immobilienbüro in der Nähe einer Hochschule liegt, haben Sie einen großen Vorteil, denn Sie können auf die attraktivste Zielgruppe zurückgreifen: Studenten. Diese verfügen über eine gewisse Vorbildung und sind auf der Suche nach flexiblen Nebenjobs. An der Semesterzahl der Bewerber können Sie in etwa abschätzen, wie lange derjenige in Ihrem Unternehmen tätig sein kann. Ein weiterer Vorteil von Studenten ist, dass sie nach dem Ausscheiden oft einen adäquaten Kommilitonen als Nachfolger empfehlen können. Wenn Sie nicht über den Luxus verfügen, dass Ihr Unternehmen neben einer Hochschule liegt, empfehlen wir Ihnen den klassischen Weg über ein Stellengesuch in der Zeitung.

### Inserate richtig gestalten

Wie man die Anzeige gestaltet und worauf man achten soll, wäre ein Buch für sich. Wir möchten Ihnen aber zwei wichtige Tipps mitgeben.

- ◆ Investieren Sie lieber ein paar Euro mehr für eine gestaltete Anzeige, da Sie dadurch die richtige Zielgruppe ansprechen. Auf die einfachen, preiswerten Anzeigen melden sich erfahrungsgemäß vermehrt nicht qualifizierte Bewerber, für die Sie im Bewerbungsgespräch nur Ihre Zeit vergeuden.
- ◆ Geben Sie eine Telefonnummer im Inserat an, unter der sich ein Anrufbeantworter meldet und die Bewerber nochmals über die Anforderungen der Stelle informiert. Er weist sie darauf hin, dass die Bewerbung schriftlich zu erfolgen hat. Damit senken Sie die Zahl der nicht-qualifizierten Bewerber und Sie bekommen durch die Bewerbungsmappen der Qualifizierten erste Eindrücke über deren Qualität, ohne die Ungeeigneten gesehen und Zeit auf sie verwendet zu haben. Vor allem

bleibt Ihre Firmentelefonleitung für das Tagesgeschäft frei.

### Anforderungen Besichtigungsteam

Mitarbeiter für das Besichtigungsteam sollten etwa zwischen 35 und 45 Jahre alt sein und möglichst eine eigene Immobilie besitzen oder besitzen haben. Wenn dies der Fall ist, haben diese Bewerber sich in ihrem Leben schon einmal intensiv mit dem Thema Immobilienkauf und -verkauf auseinandersetzen müssen.

### Das Vorstellungsgespräch

Auch dieses Thema können wir natürlich nicht im Rahmen dieses Artikels umfassend abhandeln. Wir beschränken uns daher auf ein paar grundlegende Tipps. Den größten Fehler, den Sie bei einem Vorstellungsgespräch machen können, ist, den Bewerber nur zu befragen und nichts praktisch ausführen zu lassen. Ein einfacher Test kann Ihnen in fünf Minuten mehr und bessere Informationen offenbaren als ein reines Gespräch, selbst wenn es über eine Stunde dauert. Wir geben unseren Bewerbern nach einer kurzen Vorstellungsrunde folgende kleine Aufgabe: „Bitte setzen Sie sich an diesen PC und setzen Sie ein Kündigungsschreiben für das Abonnement unserer Tageszeitung im Computer auf. Die Tageszeitung liegt auf dem Tisch.“

### Arbeitsweise beobachten

Beobachten Sie den Bewerber, wie er an die Aufgabe herangeht. Legt er einfach los oder stellt er sinnvolle Fragen wie „Gibt es eine Firmenbriefvorlage?“, „In welchem Ordner werden die Briefe gespeichert?“, „Haben Sie die Kundennummer und Kündigungsfrist zur Hand?“, etc.

So können Sie ableiten, in wie weit der Bewerber in der Lage ist, mitzudenken und ob er qualitätsbewusst und strukturiert arbeitet. Desweiteren erkennen Sie schnell, ob ausreichende PC-Kenntnisse vorhanden sind. Dies würden Sie in einem einfachen Gespräch nie herausfinden können. Wenn Sie den Bewerber aber an Ihrem PC beobachten können, erkennen Sie sofort seine PC-Eignung. Sollte er diese erste Hürde überstehen, dann wäre er frei nach Dieter Bohlen im sogenannten »Recall«. Dann können Sie ihn zu einem weiteren Gespräch einladen. ▶

Für Bewerber des Telefonteams empfehlen wir einen Telefontest zu machen. Auf diese Weise bekommen Sie einen Eindruck von seiner Telefonstimme und wie er sich ausdrücken kann.

### Mitarbeiterschulung

Als erstes müssen Sie sich von folgenden Gedanken verabschieden:

- ◆ Geringfügig Beschäftigte oder Teilzeitmitarbeiter sind Mitarbeiter 2. Klasse.
- ◆ Die neuen Mitarbeiter sind vom ersten Tag an voll produktiv.

Der neue Mitarbeiter kann zwar nicht sofort voll loslegen, aber durch Ihr Bewerbungsverfahren haben Sie jemanden ausgewählt, der die nötigen Voraussetzungen dafür mitbringt, in kürzester Zeit zu einem wertvollen Mitglied Ihres Teams zu werden. Ein Wort der Warnung vorneweg: Bevor Sie als Chef Ihren Mitarbeiter schulen, sollten Sie das Akquise-System und das Zusammenspiel aller Komponenten in der Software maxXMedien verstanden haben.

### Entlohnung

Wer die besten Mitarbeiter haben und über längere Zeit behalten will, muss sie auch gut bezahlen. Das allseits beliebte Modell „Geringer Stundenlohn + Erfolgsbeteiligung“ empfehlen wir generell nicht. Wenn zum Beispiel für pro Terminvereinbarung ein Bonus gezahlt würde, dann machen Ihre Telefonkräfte so viele Termine, wie sie nur können, egal ob die Immobilie interessant ist oder nicht. Im schlimmsten Fall bekommen Sie nur Termine für uninteressante Immobilien, weil es einfacher ist, einen Termin zu bekommen.

Bringen Sie in Erfahrung, welche Stundensätze in Ihrer Region gezahlt werden und bieten Sie ein bis zwei Euro pro Stunde mehr. Gerade junge Leute werden diesen monetären Vorteil zu schätzen wissen und es sich zwei Mal überlegen, ob sie einen anderen Job annehmen sollen.

Für das Besichtigungsteam gilt Ähnliches wie für das Telefonteam: bezahlen Sie einen hervorragenden Stundensatz. Stellen Sie dem Mitarbeiter in Aussicht, dass er nach der Einarbeitungszeit auch eine kleine Erfolgsbeteiligung bekommen kann. Wir empfehlen allerdings andere Formen der Anreize, die nicht nur

motivieren, sondern die Mitarbeiter auch ans Unternehmen binden.

### Bindung an das Unternehmen

Sie haben fähige Mitarbeiter gefunden, die selbständig arbeiten und Ihnen jede Menge Aufträge einbringen. Jetzt ist es an der Zeit, darüber nachzudenken, wie Sie diese Leute an Ihr Unternehmen binden. Welche Möglichkeiten haben Sie?

Ihre Mitarbeiter müssen gerne zur Arbeit kommen. Daher ist es wichtig, dass sich die Mitarbeiter gut untereinander verstehen. Am schnellsten und nachhaltigsten entstehen gute soziale Kontakte, wenn die Mitarbeiter auch einmal außerhalb der Firma und den Arbeitszeiten etwas zusammen erleben. Dies sollten Sachen sein, die der Einzelne für sich nicht unbedingt machen würde, wie zum Beispiel:

- ◆ Erlebnisgastronomie
- ◆ Sportliche Aktivitäten wie Hochseilgarten, Curling, Kart fahren, etc.

Weitere Bindungsanreize können sein:

- ◆ Firmenhandy, das man auch in der Freizeit benutzen kann
- ◆ Firmenfahrzeug, das man auch mit nach Hause nehmen kann

Viele halten es für Unsinn, dass wir empfehlen, auch Aushilfskräften ein Firmenfahrzeug zur Verfügung zu stellen. Wir sehen das ganz nüchtern: Aushilfskräfte sorgen in diesem Modell für die Umsätze und warum sollten sie dafür nicht angemessen belohnt werden?

Wenn gut ausgebildete Mitarbeiter Ihr Unternehmen verlassen, müssen Sie wieder von vorne anfangen und die Akquisemaschine kommt ins Stocken. Sorgen Sie daher lieber mit attraktiven Anreizen dafür, dass Ihre Mitarbeiter erst gar nicht auf solche Gedanken kommen. Da sind ein paar Hundert Euro jeden Monat für interessante Abwechslungen gut angelegtes Geld.

### Abschließende Bemerkungen

Eines kann man nicht oft genug herausstellen: Die Mitglieder der Teams führen nur Aufgaben aus ihrem jeweiligen Team aus. Das heißt, ein Mitglied des Telefonteams ist nur für Telefonate und die Erledigung der Nachfassphasen zuständig. Warum ist das so wichtig? Wenn Telefonisten neben ihren Haupt-

aufgaben auch ab und zu andere Sachen erledigen, dann kann es passieren, dass die Mitarbeiter diese anderen Sachen als einfacher oder angenehmer empfinden. Dies hat zur Folge, dass sie sich in Zukunft immer häufiger und lieber mit diesen B-Aufgaben auseinandersetzen, als für Sie neue Termine zu akquirieren.

### Fazit

Wenn Sie Ihre Spezialteams aufbauen, suchen Sie sich nur die besten und bezahlen Sie sie gut. Dies ist langfristig die erfolversprechendste Alternative. Investieren Sie in Schulungen und Anreize zur Unternehmensbindung!

Doch das wichtigste ist: Schaffen Sie als Chef die Voraussetzungen und das Umfeld dafür, dass diese Teams optimal arbeiten können. Beschäftigen Sie sich mit den Prozessen in Ihrem Unternehmen und wie Sie diese optimieren können. Im nächsten Artikel erfahren Sie, dass Akquirieren geübt sein will und dass jeder immer noch etwas dazu lernen kann. In diesem Sinne: Viel Erfolg bei der Immobilienakquise! Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.niftybits.de](http://www.niftybits.de). ◀



Alexander Kroth



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](mailto:illenberger@niftybits.de)