

Kundenbindung ist das Gebot der Stunde

Der persönliche Kontakt des Maklers zu seinen Kunden ist entscheidend für den Aufbau guter Kundenbeziehungen. Darüber hinaus helfen Tools des Maklersoftwareanbieters onOffice diese Bindung zu intensivieren. Warum das allen Beteiligten Vorteile bringt.

Eine gute Zusammenarbeit zwischen dem Makler auf der einen und seinen Käufern beziehungsweise Verkäufern auf der anderen Seite basiert vorrangig auf persönlichen Kontakten, einer transparenten Kommunikation sowie der Gewissheit der Kunden, dass der Immobilienexperte ihre Herausforderungen, die mit dem Kauf oder Verkauf einer Immobilie einhergehen, kennt. Seine Arbeit ist es, für alle Beteiligten eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

Neben diesen persönlichen Aspekten unterstützt die professionelle Maklersoftware onOffice enterprise Immobiliendienstleister, diese Bindung aufrecht zu erhalten und zu stärken. Zur Kundenpflege eignen sich zum einen verschiedene Möglichkeiten des Kunden-Feedbacks. Zum anderen sind die neuen „Prozess-Pakete“ zu nennen: Dank vorgefertigter Prozesse lassen sich Feedback-Module und viele weitere Arbeitsschritte mit wenig Aufwand in Prozessketten integrieren. Dadurch wird eine optimale Kundenbindung sowie maximale Dienstleistungsqualität erzielt.

So kann beispielsweise ein Prozess implementiert werden, bei dem jeder Kaufinteressent zwei Stunden nach einer Besichtigung automatisch eine E-Mail mit der Aufforderung erhält, ein ImmoFeedback zur gesehene Immobilie zu geben und zu sagen, ob das Objekt für ihn in Frage kommt und falls nicht, zu erläutern, woran es liegt (Preis, Lage, Grundriss, Zustand etc.). „Die Antworten werden in der Software den Objektdaten zugeordnet und können zudem in Eigentümerreports einfließen, die dem Verkäufer gleichfalls automatisch zugeschickt werden. Sie informieren ihn über den aktuellen Vermarktungsstand seiner Immobilie“, erläutert Stefan Mantl, Geschäftsführer der onOffice GmbH. Regelmäßige Kontaktpunkte zu den Kunden sind aktuell besonders wichtig. Weil sich im Käufermarkt Vermarktungszeiten verlängern, ist es wichtiger, regelmäßig über den Vermarktungsstand zu informieren und dazu Kundeneinschätzungen liefern zu können. So fühlen sich Verkäufer und Interessenten gut betreut; die Kundenbeziehung ist gut.

■ Was weitere Feedback-Möglichkeiten bieten

Während beim ImmoFeedback die Fragen eine konkrete Immobilie betreffen, können mit dem Online-Feedback vom Maklerbüro allgemeinere Fragen an Kunden gerichtet werden. Hierfür ist lediglich eine Adressverknüpfung erforderlich. So können Immobiliendienstleister nach einer Objektaufnahme beim Eigentümer oder nach einem erfolgreichen Kauf beziehungsweise einer Vermietung ihre Klienten fragen, wie zufrieden sie mit ihrer Leistung waren, ob sie Verbesserungsvorschläge haben und das Maklerunternehmen weiterempfehlen würden.

Das versetzt Maklerinnen und Makler in die Lage, datenbasiert an der Qualität ihrer Leistung zu arbeiten. Außerdem lassen sich Kundenmeinungen bei der Mitarbeiterführung einsetzen.

■ Über die onOffice App Fragebögen unterwegs erstellen

Drittens können auch unterwegs mit der onOffice App Fragebögen im Handumdrehen erstellt werden. Auf diese Weise sind Fragebögen denkbar für die Objektaufnahme oder die Mieterselbstauskunft. In den Dokumenten können außerdem Fotos hochgeladen werden, etwa von Objektschäden. Auch ist es mit der App möglich, dass ein Interessent nach der Begehung einen Besichtigungsnachweis am mobilen Endgerät des Maklers unterschreibt. Im Übrigen funktionieren die Fragebögen innerhalb der App auch offline. Das heißt, selbst bei schlechtem Netz kann mit der mobilen Anwendung gearbeitet werden. Es gehen keine Daten oder Änderungen verloren.



Foto: © onOffice GmbH

Die vierte Möglichkeit ist die Adressvervollständigung. Auf den ersten Blick sollte man nicht meinen, dass diese eine wichtige Rolle beim Kundenbeziehungsmanagement spielt. Allerdings lassen sich mit dem Tool weitere Informationen erfragen, losgelöst von den Kontaktdaten. So kann zum Beispiel zusätzlich erfragt werden, welches Budget für den Immobilienkauf zur Verfügung steht, in welcher Stadt oder Region die Interessenten suchen, ob es ein Haus sein muss oder ob es eine Eigen-

tumswohnung sein kann. Auf Basis dieser Informationen erhalten Interessenten neue Objektangebote, die ihre Suchkriterien erfüllen.

■ Mit Daten inaktiver Kunden arbeiten, die vor einigen Jahren gekauft haben

Außerdem ist es möglich mit gut gepflegten Kundendaten Geschäftsbeziehungen über den Kauftermin hinaus zu pflegen. So lassen sich Käufer, die beispielsweise vor einigen Jahren ein Mietshaus erworben haben, gezielt anschreiben, falls es ein neues Objekt gibt, das in ihr Suchraster passt. Auch ein anderer Fall ist denkbar: Der Kauf eines Renditeobjekts mag vor zwei Jahren am Preis gescheitert sein. Nun hat die Maklerfirma ein ähnliches im Angebot zu einem günstigeren Preis, weil bedingt durch Zinssteigerungen die Kosten für Anlageimmobilien fielen. Dieses kann er dem Kunden anbieten. „Natürlich müssen Kaufinteressierte vorab zustimmen, wenn sie passgenaue Objektangebote erhalten möchten. Ferner sollte regelmäßig erfragt werden, ob ihre Daten und ihre Objektsuche noch aktuell sind. Auch das lässt sich automatisiert in der Software darstellen“, erläutert Experte Mantl. Das heißt, Makler sollten sich nicht nur auf Kunden fokussieren, mit denen sie gerade ein Geschäft anbahnen, sondern auch um Klienten, die vor einigen Jahren ihre Dienstleistung in Anspruch genommen haben oder seinerzeit nicht zum Zuge kamen.

Immobilienvermittler müssen sich im Übrigen keine Sorgen machen, dass ihre Fragebögen nicht beantwortet werden. Fast alle Menschen sind es gewohnt, auf ihrem Smartphone oder Tablet Bewertungen abzugeben. Das machen sie beim Online-Shopping, nach Hotelaufenthalten und Restaurantbesuchen sowie bei unzähligen Dienstleistungen. Das Maklerbüro kann also von einer hohen Rücklaufquote ausgehen. Wichtig ist, dass der Makler nicht zu viele Fragen stellt und diese einfach formuliert und gut strukturiert sind. Keiner möchte sich mehr als zwei, drei Minuten damit befassen. Dauert eine Befragung länger, bricht der Befragte in der Regel vorzeitig ab.

Alle Fragebögen lassen sich selbsterklärend in wenigen Minuten erstellen. Fotos können mit wenigen Klicks eingefügt werden. Alle Rückmeldungen werden in der Software gespeichert und sind auswertbar.

■ Plug and Play: Mit Vorlagen Prozesse erstellen und Kundenbeziehungen verbessern

Ein „Dream-Team“ sind Fragebögen in Verbindung mit einem Prozessmanagement. So können die Fragen beispielsweise zwei Stunden nach

einem Akquisetermin automatisch per E-Mail verschickt werden. Hier hat onOffice die Hürden für die Erstellung automatisierter Arbeitsabläufe vereinfacht. Seit kurzem gibt es in der Maklersoftware fertig geschnürte Prozess-Pakete als Vorlagen, die es ermöglichen, Prozesse in kurzer Zeit im Unternehmen zu implementieren. Alle nötigen Felder, Filter und Formeln sind fertig. Das Aachener Unternehmen hat sich dabei auf Prozesse konzentriert, die in nahezu allen Immobilienfirmen vorkommen. So gibt es Pakete für DSGVO, Datenpflege, Akquise, Interessentenmanagement, Personal und Lead-Generierung.

Über onOffice

Die onlinebasierte Immobiliensoftware onOffice enterprise ist das Produkt jahrelanger Softwareerfahrung hinsichtlich Innovation, Qualität und Zuverlässigkeit. Seit 2001 ist onOffice ein wichtiger Bestandteil der Immobilienbranche. Die eigens für Immobilienmakler geschaffene Software setzt neue Maßstäbe im Bereich des Makelns und hat den Anspruch, das Arbeiten jedes Immobilienprofis zu vereinfachen. Sowohl die Immobiliensoftware als auch das angebotene, erstklassige Webdesign soll allen Immobilienmaklern zu einem stressfreien und organisierten Makleralltag verhelfen. Bereits über 35.000 Anwender vertrauen auf die sichere, portalunabhängige und vollständig webbasierte Immobiliensoftware. Mit ihren herausragenden Leistungsmerkmalen – vernetztes Makeln in der Cloud, Optimierung von Arbeitsprozessen, Erstellung von Webseiten und anderen Marketingsegmenten – wird sie den Bedürfnissen von Unternehmen der Immobilienwirtschaft mehr als gerecht.

Quelle: onOffice GmbH