

Referenz- und Präsentationsmappe ist wichtiges Vertriebsinstrument

Trotz moderner Technologie:
Ein Mausclick kann den Händedruck nicht ersetzen.

Von Raymond N. R. Wilbois

Nachfolgend wird ein Instrument beschrieben, das leider nur bei wenigen Immobilienmaklern in der Phase der Objektakquisition eingesetzt wird. Die Rede ist von der Referenz- und Präsentationsmappe, die unterstützend und überzeugend dem Immobilienmakler bei seinen Einkaufsbemühungen helfen kann.

Schon der Begriff „Mappe“ ist für manche Immobilienmakler, die ihr Geschäft am liebsten mit dem Mausclick einleiten und beenden möchten, eine Fragestellung besonderer Art. Was verbirgt sich dahinter?

Gemeint ist im Grunde genommen eine Ringbuchmappe, die durchaus mit dem Titel Referenz- und Präsentationsmappe (RPM) umschrieben werden kann. Nicht selten bietet sich die Gelegenheit bei Gesprächen mit Hauseigentümern, die sich von ihrer Immobilie trennen möchten, dass der Einsatz einer solchen Mappe die Bemühungen um den Verkaufsauftrag wirkungsvoll unterstützen kann. Es ist einfach überzeugend, wenn der Immobilienmakler in kurzen und knappen Worten sein „Bilderbuch“ präsentieren kann.

Die RPM unterstützt gleichzeitig den Gesprächsverlauf und bringt den Makler in die Situation, das Akquisitongespräch sicher zu führen.

Bei Fragen des Objekteigentümers zur künftigen Verfahrensweise ist es leicht, auf die Wünsche des Gesprächspartners einzugehen. Es kann aber auch durchaus nach der Objektinaugenscheinahme der richtige Moment kommen, dass der Im-

mobiliemakler seine RPM aus dem Koffer zieht.

Die inhaltliche Abfolge der RPM ist natürlich nicht unwesentlich. Eine gewisse Gefahr liegt auch im Vorzeigen eines solchen „Bilderbuches“. Manche Makler neigen dabei zu einem überzogenen Dauervortrag gegenüber dem Kunden. Man stelle sich einfach vor, dass man uns ein fremdes Sachgebiet - mit unterschiedlichen Abschnitten - in einer Mappe vorstellt. Dabei müssten wir auch naturgemäß die einzelnen Teile erst „verdauen“ d.h. verstehen, wenn daraus letztlich eine Entscheidung, nämlich ein Alleinauftrag, entstehen soll.

Bei einer umfangreichen Mappe muss nicht unbedingt auch der Gesamtumfang präsentiert werden. Es liegt in der Kunst des Maklers, seine Gesprächsführung strukturell so zu steuern, dass Teile dieser Präsentationsmappe ihn dabei positiv unterstützen.

Was soll die Referenz- und Präsentationsmappe enthalten?

In der Praxis haben sich folgende Rubriken bewährt:

Abschnitt 1

Der Eigentümer, der sich möglicherweise noch nicht schlüssig ist, dem Makler einen Alleinauftrag zu erteilen, erhält durch das Vorzeigen von Exposé-Darstellungen (Muster) die Chance, einen Einblick in die Vorarbeiten des Maklers zu erhalten. Ideal ist, dass der Immobilienmakler etwa vier bis fünf verschiedene Exposés



Raymond N. R. Wilbois,
Verhaltenstrainer

beispielhaft in seiner Mappe integriert hat und je nach Situation - mehr oder weniger - auf ein bestimmtes Musterobjekt eingeht. Nehmen wir einmal an, der Kunde möchte ein Reihenhaus verkaufen. Der Makler zeigt das Exposé eines Reiheneigenheimes vor, das er bereits zu einem früheren Zeitpunkt verkauft hat. Geht es um ein Fachwerkhaus, das verkauft werden soll, so schlägt der Makler eine entsprechende Seite mit dem jeweiligen Musterexposé auf.

Er kann dem Eigentümer deutlich machen, was eine wirkungsvolle Objektfotografie zur Unterstützung des Verkaufs leisten kann und was das geschriebene Wort - der effiziente Werbetext - an zusätzlicher Unterstützung bringt. Schon bei dieser Vorstellung bieten sich nicht selten ausgezeichnete Möglichkeiten für den Immobilienmakler, die eigene Arbeit und damit seine Leistung vorzustellen.

Abschnitt 2

In diesem Feld sollten verschiedene Objektverkaufsanzeigen dargestellt werden können. Dabei darf der Makler nicht den Anschein erwecken, dass er jedes Objekt sehr großformatig inseriert. Damit entwickelt er ein indirektes Anspruchsdenken beim Eigentümer. Es gilt aber auch, neben den gestalteten Anzeigen wirksame Fließtextanzeigen - mit Reizwörtern - vorzustellen. Es sollten auch Sammelanzeigen präsentiert werden, damit diese Art der Insertion dem Kunden bekannt ist.

Abschnitt 3

In dieser Rubrik sollte die Leistungsdarstellung des Maklers in ihrer Gesamtheit deutlich werden. Hier eignet sich die Übergabe eines Kurzprospektes, der alle wesentlichen Leistungsmerkmale für die Verkäufer- und die Käuferseite enthält. Der Immobilienmakler kann - je nach dem Aufmerksamkeitswert - situationsbedingt seinem Gesprächspartner die einzelnen Punkte vorstellen. An dieser Stelle sei angemerkt, dass es sinnvoll ist, wenn ein Immobilienmaklerunternehmen einen Unternehmenskurzprospekt im handlichen Lang-DIN-Format bereit hält.

In Bundesländern, in denen die Regelung besteht, dass der Immobilienmakler von beiden Seiten (Verkäufer- und Käuferseite) für seine Arbeit entlohnt wird, ist es schon wesentlich, wenn der Arbeitsaufwand, den ein Makler mit der Vermarktung des Objektes besitzt, im Detail dargestellt wird.

Abschnitt 4

Jetzt wäre es konsequent, wenn der Immobilienmakler seinem Kunden einen Objekterfassungsbogen zeigt und gleichzeitig darauf hinweist, wie genau alle Objektangaben über ein solches Schema erfasst werden. Daran anschließen könnte sich die Vorstellung einer PLUS-MINUS-LISTE, bei der ein Makler wieder sein Berufs-Know-how darstellen kann. Zum Verständnis: Die PLUS-MINUS-LISTE (PML) gehört nicht zum Objekterfassungsbogen, sie ist erst nach der Auftragserteilung von besonderer Relevanz.

Die PML enthält die Positiv- und Negativpunkte einer Immobilie. Dabei sind die positiven Merkmale ganz besonders wertvoll für die Entwicklung einer Verkaufsanzeige, die Erstellung eines Exposés, das Präsentieren auf einer Internetseite und als Information bei Beratungsgesprächen z.B. bei Objektbesichtigungsterminen. Auch ein Negativpunkt kann nicht ignoriert werden. Bekanntlich lassen zwei Positivpunkte - bei einer rhetorisch geschickten Präsentation - den Negativaspekt ein wenig nach hinten drängen.

Abschnitt 5

Den Eigentümer interessiert natürlich recht bald, welchen Kaufpreis er für sein Haus oder seine Wohnung nach Auffassung des Maklers bekommen kann. Auch wenn viele Eigentümer mehr oder weniger bereits ihre eigene Verkaufspreisvorstellung besitzen, sind sie in einer gewissen Erwartungshaltung auf das, was ihnen der Immobilienmakler als Verkaufspreis nennt. Ein Objektwertgutachten oder eine Objektwertschätzung sollte sich in Musterform auch in der Mappe befinden.

Bei der Darstellung eines solchen Musterformulars erhält der Immo-

bilienmakler eine ausgezeichnete Chance, dem Eigentümer sein Angebot einer professionellen Objektwert-schätzung zu unterbreiten.

Abschnitt 6

Der Immobilienmakler benötigt eine „Vollmacht“, um unterstützend zu helfen. Hiermit ist die Vollmacht gemeint, die zur Einholung aller Informationen erforderlich ist.

Abschnitt 7

Nunmehr könnte der Makler aus der Mappe (scheinbar nebensächlich) das Formular „Alleinauftrag“ dem Kunden vorlegen und ihm dabei die wesentlichen Fakten erläutern.

Es muss deutlich werden, dass der Kunde selbst auch den eigentlichen Nutzen darin sieht, dass er dem Makler den Alleinauftrag erteilt. Vom Makler sollte auch die Vorgehensweise bzw. die Vereinbarung erläutert werden, die sich auf frühere Interessenten bezieht. In vielen Fällen hat der Immobilieneigentümer vor der Auftragserteilung an einen Makler genügend „Selbstversuche“ unternommen, sein Objekt zu verkaufen. Aus dieser Phase gibt es bekanntlich „Vorlaufinteressenten“. Hier muss der Immobilienmakler mit dem Eigentümer schriftliche Vereinbarungen treffen, die geeignet sind, dass nach der Festschreibung des Alleinauftrages keine zusätzlichen Problemzonen entstehen können.

Unterstützend ist oftmals auch, wenn der Makler eine Immobilien-Angebotsseite aus der Tageszeitung vorlegen kann, aus der ersichtlich ist, wie ein Objekt von zwei oder drei Maklern angeboten wurde (Allgemeiner Auftrag). Hier finden sich gute Argumentationsansätze die, darauf hinweisen, wie hilfreich es sein kann, wenn sich der Kunde für den Alleinauftrag - und damit für einen Makler - entscheidet.

Abschnitt 8

An dieser Stelle könnte ein beispiel-

haftes „Notarvertragswerk“ dem Eigentümer vorgestellt werden.

Als sinnfällige Formulierung bietet sich an: **„Der Alleinauftrag an uns ist sicher wichtig. Entscheidend ist aber letztlich für Sie, dass es zu einem Notarvertrag kommt und Sie so den bestmöglichen Maklerpreis, den wir zurzeit erzielen können, für Ihr Objekt erhalten.“**

Zusammenfassung

Das Arbeiten mit der Referenz- und Präsentationsmappe ist ein instrumentalisiertes Einkaufsverhalten. Die Menge an Informationen, die ein Immobilienmakler gegenüber dem Eigentümer, der ein Haus oder eine Wohnung veräußern möchte, preisgibt, bleibt ihm und seinem Finger-spitzengefühl überlassen.

Es liegt natürlich auch eine gewisse Gefahr in der Weitergabe der Informationsmenge und in der Darstellung der Transparenz des Vertriebs-Know-hows. Der Eigentümer, der verkaufen will, darf nicht vom Makler zum Makler ausgebildet werden.

Der Verfasser ist Werbeberater und Verhaltenstrainer. Er ist zudem Autor eines umfangreichen Kompendiums „Wirkungsvolle Kommunikationstechniken“, das er 1997 für den RDM Landesverband Niedersachsen entwickelt und realisiert hat.

Auf dem Bundesmaklertag in München referierte er im Mai 2002 zum Thema „Fundraising und Sponsoring“. Wilbois gilt als ein gefragter Referent und Seminarleiter.

Für den Kontakt:

Telefon: 0 25 04 / 20 58
www.raymond-wilbois.de