Verkaufs-Skripte

Dossier mit Skripten von Georg Ortner

IMMOBILIEN-PROFI, Köln

Themen

Eine Sammlung von Beiträgen aus den zurückliegenden Ausgaben des IMMOBILIEN-PROFI

- Von der Besichtigung zur Preisverhandlung (1)
  - Die Besichtigung
  - Preisverhandlung
  - Abschlussverhandlung
  - Verhandlung beim Auftraggeber
- Beim Bauträger
- Zweit-Termin im Makler-Büro
- Fortsetzung des Skripts
- Verkauf von Kapitalanlagen
- Von der Besichtigung zur Preisverhandlung (2)
- Open House
- Preis-Verhandlung in der Akquise

Immo-Skripte (1)

Ihr Drehbuch für knifflige Einkaufs- und Verkaufssituationen

In Zusammenarbeit mit Verkaufsprofi Georg Ortner ist eine Serie entstanden, die Ihnen Skripte für professionelle Immobilienvermarktung liefert. Aktuelles Thema: Besichtigung, Verkauf und Preisverhandlung.

Die Besichtigung

Das Setting: Ehepaar Hühnermann besichtigt mit Makler Emsig ein Haus[1] in der Vorstadt. Es handelt sich um eine Zweitbesichtigung, der eine kurze Besichtigung zum Kennenlernen der Immobilien vorausgegangen ist. Der Makler begrüßt die Interessenten gut gelaunt und öffnet die Eingangstür.

> ***Makler:*** *„Und, Herr und Frau Hühnermann, sind Sie heute in Stimmung? Kaufen wir uns heute ein Haus?“*

Der Makler lacht, und das Interessentenpaar lacht leicht gequält mit. Doch ist klar geworden, dass es bei dieser Besichtigung um eine Entscheidung geht.

Dieter und Gerda Hühnermann prüfen anschließend ungestört die Details der Immobilie[2]. Dieter Hühnermann kehrt zum Makler zurück und kritisiert den Zustand der Fenster, die Grundstücksgröße, den Keller …

> ***Hühnermann:*** *„ … und über die Heizung müssen wir auch nochmal reden“.*

> ***Makler:*** *„Und außerdem? Gibt es noch ein Thema über das wir uns unterhalten wollen?“*

> ***Hühnermann:*** *„Die Fliesen im Badezimmer, die sind ja schon übel …“*

Der Makler steht nun vor der Alternative, alle Einwände nach alter Sitte zu kontern oder professionell vorzugehen. Generell gilt, dass in Zeiten von Makeln21 kein Druck aufgebaut wird, keine Tricks und keine Überredungskünste eingesetzt werden.

> ***Makler:*** *„Wenn ich mir das alles anhöre, Herr Hühnermann, heißt es, dass wir hier falsch sind?“ oder: „Kann es sein, dass wir (doch) in der falschen Immobilie stehen?“*

Das angedeutete „Wegnehmen“ der Immobilie spielt den Interessenten elegant den Ball zurück. Nun gibt es zwei Varianten:

Alternative 1: Falls die Frage des Maklers mit einem „Ja“ oder „Sieht so aus“ beantwortet wird, ist die Besichtigung beendet.

Wenn es bereits die erste Besichtigung ist:

> ***Makler:*** *„Tut mir leid, dass ich Ihre Zeit verschwendet habe. Da muss sich bei mir in den Vorgesprächen wohl eine falsche Vorstellung eingeschlichen haben“.*

Wenn es bereits die dritte Besichtigung ist:

> *„Nun, Herr Hühnermann, wir haben uns jetzt drei Häuser miteinander angeschaut, und wir haben uns vorher darüber unterhalten, was Ihnen wichtig ist. Was ist hier explizit das Kaufhindernis?“ (und/oder): „Wenn ich Ihnen jetzt noch eine vierte Immobilie zeige, wie sollte sie ausschauen, damit Sie bereit sind, eine Entscheidung zu treffen?“*

> ***Interessent:*** *„ … (irgendeine Antwort) …“*

> ***Makler:*** *„Und wenn ich Ihnen das zeigen kann, sind Sie bereit eine Entscheidung zu treffen?“*

---

[1] Bei kleinen Objekten mit bis zu drei Zimmern lässt der Makler die Interessenten auch bei der Erstbesichtigung allein besichtigen. In größeren Objekten führt der Makler die Interessenten durch die Räume, damit sie sich orientieren können. „Einrichtungsvorschläge“ wie „das ist das Bad“ sind zu vermeiden.

[2] Der Makler lässt die Interessenten, die sich bereits auskennen, möglichst allein durchs Haus gehen. Permanente Anwesenheit des Maklers führt nur zu unpassenden Diskussionen.

[3] Hier ist es entscheidend, ob eventuell die Auftraggeber anwesend sind oder wie die Eigentümer durch den Makler auf solche Verhandlungen eingestimmt wurden.

Anschließend hat man die Gelegenheit, entweder in der Immobilie[3] oder im anschließenden Feedback-Gespräch, zu diskutieren, welche Details der Immobilie gefallen und welche Dinge dem Kauf im Wege stehen.

Alternative 2: Der Interessent hat die Einwände nur vorgebracht, um den Makler zwecks Preisreduzierung unter Druck zu setzen (Vorwände).

Interessent: *„Nein, nein, so schlimm ist es auch wieder nicht …“*

Makler: *„Wie würde es denn bei Ihnen aussehen?“ oder „Was würden Sie hier ändern?“*

Vorwände und Einwände werden so sauber getrennt. Es gibt keine Diskussion während der Besichtigung und eventuell offene Punkte können in die Abschlussverhandlungen übernommen werden. Die Interessenten antworten derweil auf die Frage, wie es wäre, wenn sie in der Immobilie leben würden.

„Gute Entscheidung!“, „Interessant!“, „Aha!“ oder „Das ist aber individuell!“, lauten die stets neutralen Kommentare des Maklers.

Die Preisverhandlung

Wenn es gegen Ende des Verkaufsprozesses zu keiner Entscheidung kommt, sollte der Makler – entgegen der herkömmlichen Lehrmeinung – den Preis selber ansprechen.

Makler: *„Woran liegt's, Herr Hühnermann? Ist es Ihnen noch 'ne Spur zu teuer?“*

Lieber ein Einwand, als keinen Einwand! Die Angst, schlafende Hunde zu wecken gilt nicht. Den Kaufpreis kann man nicht totschweigen.

In diesem Beispiel, bei der Abschlussverhandlung mit den Hühnermanns, wird der Einwand „Zu teuer!“ ohne Maklerunterstützung vorgetragen. Jetzt muss der Makler Nerven behalten.

Makler: *„Um wie viel zu teuer?“*

Hühnermann: *„Um 30.000 Euro“.*

Makler: *„Und das würden Sie mir jetzt schriftlich geben?“*

Bei einem Angebotspreis von 200.000 Euro wäre diese Reduzierung ein hoffnungsloses Unterfangen. Was tun? Soll der Makler mit den Interessenten in eine Preisdiskussion einsteigen? Frei nach der Devise „Nimm, was du bekommst, und dann frag nach mehr“ ergreift der Makler die Gelegenheit. Verweigert der Interessent die Schriftlichkeit seiner Preisvorstellung, braucht das Angebot nicht weiter ernst genommen werden.

Interessent: *„Wozu schriftlich? Sagen Sie doch dem Eigentümer, dass wir für 170.000 Euro kaufen wollen.“*

Makler: *„Ein nur mündliches Angebot in dieser Höhe will ICH dem Eigentümer nicht vorlegen. Wenn Sie es mir schriftlich geben – und dazu reicht ein Vierzeiler – bin ich sogar verpflichtet, es vorzulegen und kann mit ihm darüber verhandeln. (Pause) Wollen wir uns kurz hinsetzen?“*

Mit dem Vierzeiler im Gepäck sucht der Makler nun mit seinen Auftraggeber auf.

Beim Auftraggeber

Um mit einem Kaufangebot in Höhe von 170.000 Euro bei einem Auftraggeber zu erscheinen, der einem Angebotspreis von 200.000 Euro mühsam zugestimmt hat, bedarf es aber einiger Vorbereitung.

Makler: *„Ich habe ein erstes Angebot für Ihre Immobilie erhalten. Eins vorweg: Ich kann Ihnen nur raten, es abzulehnen.“*

Auftraggeber: *„Wie hoch ist es denn?“*

Makler: *„Ich würde Sie gar nicht darauf ansprechen, aber das Kaufangebot wurde schriftlich eingereicht.“*

Auftraggeber: „Ja, was wurde denn angeboten?“

***Makler:** „Ich hab’ da ein Ehepaar Hühnermann, die für Ihre Immobilie 170.000 Euro anbieten …“*

***Auftraggeber:** „Das geht ja gar nicht!“*

***Makler:** „Sicher, wenn’s mir der Herr Hühnermann nicht schriftlich gegeben hätte, hätte ich mich auch gar nicht gemeldet. Nur ist es so, dass mich der Gesetzgeber verpflichtet, Ihnen ein schriftliches Angebot sofort zu übermitteln.“*

***Auftraggeber:** „Aber verschenken wollen wir unser Haus nicht.“*

***Makler:** „Menschlich ist es ja verständlich, für das wenigste Geld das Meiste zu verlangen. Das hat ja jeder von uns schon einmal versucht, oder?“*

So wirbt der Makler um Verständnis für seinen Interessenten, damit sich keine Aversion des Auftraggebers gegen den Interessenten aufbaut.

„Auf der anderen Seite hat er ein schriftliches Kaufangebot gemacht. Wenn er kein Interesse hätte, würde er sich nicht die Mühe machen. Was meinen Sie, sollen wir jetzt als nächsten Schritt unternehmen?“

Dem Auftraggeber fällt spontan nicht viel ein, deshalb hilft der Makler beim Nachdenken.

***Makler:** „Ich denke, dass es die Fairness gebietet, jetzt ein schriftliches Gegenangebot zu erstellen.“*

***Auftraggeber:** „Der Preis ist doch bekannt, wozu?“*

***Makler:** „Weil ich glaube, dass der Interessent sehr interessiert ist, sonst hätte er sich die Mühe nicht gemacht. Wenn wir schriftlich einen eigenen Vorschlag unterbreiten, wird er sein Angebot überdenken. Wie weit sind wir denn auseinander? Was wäre denn Ihr letzter Preis, wenn wir in sieben Tagen beim Notar sein könnten?“*

Abschlussverhandlung

Mit einem Angebot über 190.000 Euro bewaffnet bespricht sich der Makler anschließend mit den Interessenten, die immer noch zögern.

***Makler:** „Es war nicht leicht, aber ich denke, ich konnte ein gutes Stück für Sie verhandeln. Der Eigentümer hat mir ein schriftliches Angebot übermittelt, wo er bereit ist, noch einmal um 10.000 Euro runterzugehen. An wieviel haben Sie denn wirklich gedacht,als Sie mir Ihr Erstangebot gegeben haben?“*

Die Frage ist bewusst so formuliert, dass der Interessent sein Gesicht wahren kann. Der Makler beschreibt das Angebot nicht als illusorisch, sondern nennt es bewusst Erstangebot (dem bekanntlich ein Zweitangebot folgt).

***Hühnermann:** „Ja, 180.000 Euro hab ich mir schon ausgerechnet“.*

Der Makler hat zu diesem Zweck seine Wettbewerbsanalyse griffbereit, die ursprünglich für die Akquise des Objekts erstellt wurde.

***Makler:** „Bevor ich das Haus aufgenommen habe, wurde von mir eine Wettbewerbsanalyse erstellt, die ich mit Ihnen einmal durchgehen möchte …“*

So belegt der Makler mit der ursprünglichen Wettbewerbsanalyse für die Akquise, dass es keine vergleichbare Immobilie zum Preis von 180.000 Euro gibt. Das aktuelle Angebot entpuppt sich als eine besondere Chance für die Käufer. Gleichgültig, ob sich die Parteien bei 190.000 Euro oder bei 185.000 Euro einig werden, der Makler hat Käufer und Verkäufer zu einer Entscheidung geführt.

Online-Extra: Unter www.abo.immobilienprofi.de finden Abonnenten eine Muster-Wettbewerbsanalyse.

Immo-Skripte (2)

Ihr Drehbuch für knifflige Einkaufs- und Verkaufssituationen.

In Zusammenarbeit mit Verkaufsprofi Georg Ortner ist eine Serie entstanden, die Ihnen Skripte für eine professionelle Immobilienvermarktung liefert. Aktuelles Thema: Besichtigung, Verkauf und Preisverhandlung.

Walk-in beim Bauträger

Das Setting: Der Verkäufer des Bauträgers sitzt in der Musterimmobilie, wo er auch ein kleines Büro betreibt. Ein Interessentenpaar erscheint ohne Termin und wird vom Verkäufer begrüßt. Ziel des weiteren Dialogs ist es, Interessenten zu (dis-)qualifizieren und dabei typisches Verkaufsverhalten zu vermeiden. Im ersten Schritt geht es nun darum, zu erfahren, ob die Interessenten „reif" sind und als potenzielle Käufer in Frage kommen oder ob sie sich noch auf Erkundigungstour befinden.

Verkäufer: *'Was ist das Ziel Ihres Besuches hier? Möchten Sie allgemeine Informationen über das Bauvorhaben erhalten oder haben Sie Interesse, hier etwas zu kaufen?'*

Interessent: *'Allgemeine Informationen würden uns zurzeit reichen.'*

Ein Makler, der mit dem Verkauf beauftragt worden ist, lässt sich nun die Adresse der Interessenten geben, um sich so einen Nachweis zu sichern. Der Verkäufer des Bauträgers kann Prospekte einfach aushändigen.

Verkäufer *(überreicht Prospekt): 'Wenn Sie sich dafür interessieren, würde ich mich freuen, wenn Sie wiederkämen und ich dann Ihre konkreten Fragen beantworten könnte.'*

Der Verkäufer unternimmt keinen Versuch, um die Interessenten zu einer Führung durch die Musterimmobilie zu überreden.

Interessent: *'Können wir uns denn ein wenig umschauen?'*

Verkäufer: *'Ja, gerne, schauen Sie sich um. Wenn Sie Fragen haben, ich bin hier.'*

Die Interessenten besichtigen ohne Begleitung des Verkäufers. Kurze Zeit später erscheinen sie wieder im Büro.

Interessent: *'Wir hätten da noch ein paar Fragen zum Bad …'*

Verkäufer: *'Gerne beantworte ich Ihnen jede Frage. Wie darf ich Sie denn ansprechen?'*

Für den Fall, dass der Verkäufer die Adresse noch nicht kennt, lässt er sie sich jetzt alle Kontaktdaten nennen und füllt ggf. ein Kundenstammblatt aus. Hier könnte auch eine Frage wie „Wer ist Ihr Ansprechpartner für Finanzierungen?" eingebaut werden. Die Frage der Interessenten wird sodann kurz geklärt.

Verkäufer: *'Schauen Sie sich schon länger in dieser Gegend hier um?'*

Interessent: *'Ja, wir möchten schon in dieser Gegend etwas Neues kaufen.'*

Verkäufer: *'Wenn Sie Interesse und noch fünf Minuten Zeit haben, würde ich Ihnen gerne erklären, wie die weiteren Schritte einer gemeinsamen Zusammenarbeit aussehen würden. Ist das okay für Sie?'*

Mit dieser Frage setzt der Verkäufer nun einen Filter, der einerseits über die weitere Zusammenarbeit entscheidet und andererseits den reibungslosen Ablauf vorbereitet. Grundsätzlich gibt es nun zwei Möglichkeiten, wie die Interessenten reagieren könnten.

[1] möglichst eine Kurzfassung des Prospekts überreichen

Möglichkeit 1: Keine Bereitschaft

Interessent: *'Nö, wir wollten uns ja nur mal informieren, was Sie hier bauen.'*

Verkäufer: *'Das haben Sie ja hiermit getan. Sollte es für Sie irgendwann einmal interessant werden, würde ich mich freuen, wenn wir uns nochmal sehen würden.'*

Der Verkäufer erzeugt bewusst keinen Druck, sondern stellt sachlich fest, dass die Interessenten ihr Ziel erreicht haben und seine Hilfe derzeit nicht gebraucht wird. Interessenten mit echter Verkaufsabsicht würden sich jetzt wehren, etwa:

Interessent: *'Danke, wir werden uns auf jeden Fall wieder melden, aber im Moment fehlt uns die Zeit.' oder: 'Verstehen Sie uns nicht falsch, wir sind schon interessiert. Aber wir sind uns noch nicht endgültig im Klaren darüber, was wir kaufen wollen. Aber dazu haben wir ja jetzt die Unterlagen von Ihnen erhalten.'*

Eventuell liefern die Interessenten den Aufhänger um das Gespräch produktiv weiter zu führen, indem Sie die fehlende Finanzierung als Hinderungsgrund angeben.

Möglichkeit 2: Kooperationsbereitschaft

Interessent: *'Ja, das würde uns interessieren.'*

Verkäufer: *'Hier sehen Sie eine kurze Ablaufbeschreibung unserer Vorgehensweise.'*

Der Verkäufer präsentiert eine Visualisierung der weiteren Schritte in der Zusammenarbeit , wie es in einer der letzten Ausgaben am Beispiel eines Immobilienmaklers präsentiert wurde (vgl. IP 54, Seite 15).

Verkäufer: *'Im ersten Punkt interessiert uns die Finanzierung. Wir möchten gerne wissen, welches Budget wir als Basis der weiteren Planung zu Verfügung hätten. Wenn Sie es wünschen, können wir Ihnen auch einen unabhängigen Finanzierungspartner vermitteln, der Ihnen ein Vergleichsangebot unterbreitet. Im zweiten Schritt werden wir uns zu einem persönlichen Termin bei Ihnen Zuhause treffen, um die aktuelle Situation und Ihre zukünftigen Wünsche und Bedürfnisse in die aktuelle Planung einfließen zu lassen. Der nächste Schritt wäre dann Ihre Entscheidung, ob wir das Ganze reservieren sollen. Dann besprechen wir den Vertrag, und Sie haben 14 Tage Zeit, sich alles in Ruhe zu überlegen'.*

Anschließend gehen Interessent und Verkäufer auseinander. Vereinbart wurde die Kontaktaufnahme mit einem unabhängigen Finanzierer, der, trotz vorhandener Finanzierungszusage, ein alternatives Angebot ausarbeitet. Es ist weiterhin ein Termin bei den Interessenten vereinbart worden.

Termin bei Interessenten

Der Verkäufer besucht nun die Interessenten. Ziel ist es, das Motiv der Interessenten für den Wunsch nach Veränderung zu erkennen, deren aktuelle Wohnsituation zu erfahren und anhand von Muster-Grundrissen gemeinsam die neue Immobilie zu planen. Der Verkäufer hat dabei stets das vorgegebene Budget im Hinterkopf. Die Frage, die der Termin beantworten soll, lautet: Wird das Ziel durch den Umzug erreicht? Man setzt sich nun bei den Interessenten zusammen:

Verkäufer: *'Warum wollen Sie sich eigentlich verändern? Sie haben es doch schön hier …'*

Interessenten erzählen irgendetwas. Mögliche Motive: Kinder aus dem Haus, zweites Schlafzimmer wird gebraucht, Kinder sind geplant …

Verkäufer: *'Bevor wir in die Details gehen, könnten Sie mir Ihr Zuhause ein bisschen zeigen und erklären, was Sie hier toll finden und was nicht. Ich meine, was Sie verändern möchten. Am besten machen wir's einfach so: Ich bin ein guter Freund, den Sie lange nicht gesehen haben und dem Sie jetzt einmal Ihre Wohnung zeigen.'*

Verkäufer lässt sich führen und versucht Punkte zu finden, die er später im Verkaufsgespräch nutzen kann. Kurze Zeit später sitzt man wieder zusammen.

Verkäufer: *'Dann lassen Sie uns doch mal schauen, wie wir das jetzt alles mit unseren Grundrissen in Einklang bringen.'*

Man plant und diskutiert.

Interessent: *'Das Schlafzimmer ist aber sehr klein. Jetzt haben wir ja viel mehr Platz. Wo soll denn unser Schrank hin?'*

Verkäufer: *'Ich kann Ihnen aus meiner Erfahrung sagen, dass es hier in der Gegend keinen Neubau mit einem Schlafzimmer, das größer als 15 qm ist, gibt. Aber ist das für Sie kaufentscheidend? Oder können wir einen Kompromiss finden?'*

Interessent: *'Wie würde der denn aussehen?'*

Verkäufer: *'Na ja, mehr als die 110 qm, die wir hier haben, kann ich schlecht verplanen. Wir müssen entweder ein anderes Zimmer opfern, dass Sie als Teil des Schlafzimmers und zusätzlich als Ankleide nutzen. Dann hätten Sie die Situation, dass Sie für Schlafen und Ankleide anteilig um die 40.000 Euro bezahlen. Oder wir nehmen eine größere Wohnung, dann sprechen wir auch über ein anderes Budget.'*

Interessent: *'… was wir uns aber nicht leisten können ...'*

Verkäufer: *'Was sollen wir dann machen? Sollen wir abbrechen, sollen wir das Kinderzimmer kleiner machen oder sollen wir's lassen wie es ist?'*

Interessent: *'Dann lassen wir den Schrank sausen.'*

Nach einigem Hin und Her verabschiedet sich der Verkäufer und Interessent mit einem Termin im Musterhaus.

Verkäufer: *'Wenn Sie noch irgendjemanden haben, dem Sie die Immobilie zeigen wollen, würde ich vorschlagen, ihn gleich mitzunehmen. Dann haben Sie den Vorteil, dass er oder sie alle Informationen aus erster Hand bekommt.'*

Online-Extra:

~~Die Fortsetzung des Skripts mit dem Abschlussgespräch finden Abonnenten online unter www.abo.immobilienprofi.de~~

Immo-Skripte (3)

Ihr Drehbuch für knifflige Einkaufs- und Verkaufssituationen.

In Zusammenarbeit mit Verkaufsprofi Georg Ortner ist diese Serie entstanden, die Ihnen Skripte für eine professionelle Immobilienvermarktung liefert. Aktuelles Thema: Die Präsentation des Marketingplans.

Der Zweittermin im Maklerbüro

Das Setting: Makler Pfiffig hat mit den verkaufswilligen Eigentümern, dem Ehepaar Sonntag, einen Termin in seinem Büro vereinbart. Nach einer kurzen Büroführung sitzt man nun im Besprechungszimmer zusammen. Es geht um die Präsentation des Marketingplans, den Pfiffig auch seine Leistungsgarantie nennt.

Nach Pfiffigs Einkaufsstrategie geht es nun um den vorweggenommenen Abschluss eines Alleinauftrags und die anschließende Verhandlung des Angebotspreises bis hin zur Unterzeichung des Vermittlungsauftrags.

Der nun folgende Teilprozess im Akquisegespräch kennt folgende Schritte: 1. Präsentation des Leistungsversprechens (Marketingplan), 2. Abschlussfrage, 3. Einwandbehandlung, 4. Teilabschluss bei den Fragen Verkäuferprovision und Alleinauftrag, 5.a) Wenn kein Abschluss möglich: Exit, also Verabschiedung der Eigentümer, 5.b) Vorstellung der Wettbewerbsanalyse und Verhandlung des Angebotspreises, 6. Vertrag über den Vermittlungsauftrag

Makler Pfiffig will sich vor dem ersten Schritt eine ungestörte Präsentation sichern und nimmt deshalb mögliche Einwände vorweg:

> ***Makler:*** *„Ich habe nun, wie versprochen, meine Leistungsgarantie mitgebracht und möchte sie vorstellen. Dabei kann es sein, dass Ihnen nicht jeder (Fach-)Ausdruck zu 100 Prozent geläufig ist. Ich möchte Ihnen dennoch zuerst die gesamte Leistungsgarantie vorstellen, um dann konzentriert mit Ihnen über die Details zu sprechen. Ist das für Sie in Ordnung?“*

Die Eigentümer betätigen dies wunschgemäß, und Makler Pfiffig beginnt mit der Präsentation der einzelnen Vermarktungsmaßnahmen. Dazu hat Pfiffig einen schriftlichen Maßnahmeplan vorbereitet, den er nun Schritt für Schritt erläutert. Am Ende der Präsentation fragt er nach dem Alleinauftrag.

> ***Makler:*** *„Wenn ich bereit bin, diese schriftlich garantierte Leistung zu erbringen und auch massiv mit meinem Geld, meiner Zeit und meiner gesamten Energie für Sie in eine direkte Vorleistung zu gehen – die Sie ja gerade mal im Erfolgsfalle zu bezahlen haben –, werden Sie dann mich und mein Unternehmen schriftlich beauftragen?“*
>
> ***Frau Sonntag:*** *„Ja, aber … Also ein Verkaufsschild wollen wir aber nicht in unserem Garten haben. Wie sieht das denn aus?“*

Makler: *„Bei unserer letzten statistischen Auswertung haben wir festgestellt, dass über 30 Prozent der Interessenten sich bei uns gemeldet haben, weil sie ein Schild gesehen haben. Es gibt viele Interessenten, die zuerst durch die Wohngebiete spazieren, in denen sie kaufen wollen.*
Ich denke, am Ende wollen wir alle verkaufen – und das zum bestmöglichen Preis! Was denken Sie, wann ist die Chance besser, einen guten Preis zu erzielen? Wenn es nur einen Interessenten gibt oder wenn sich drei gleichzeitig für Ihr Haus interessieren?“

Frau Sonntag: *„Das mag ja sein, Herr Pfiffig, aber was sollen denn die Nachbarn denken, wenn da plötzlich ein Verkaufsschild im Garten steht?“*

Makler: *„Nun, Frau Sonntag, wenn Sie das Thema ‘Nachbarn’ ansprechen …*
Gerüchte entstehen in erster Linie aus Unkenntnis. Was denken Sie, wann gibt man den Nachbarn mehr Grund zu diskutieren? Wenn wir offen mit Ihrem Verkaufswunsch umgehen und alle Nachbarn – das machen wir stets persönlich – sofort informieren? Oder wenn zweimal die Woche fremde Menschen vor Ihrem Haus stehen und durch den Garten geführt werden? Was meinen Sie?“

Herr Sonntag *(zur Gattin): „Ich glaube, Herr Pfiffig hat recht. Wenn das Schild im Verkauf hilft, sollten wir es auch aufstellen.“*
(zum Makler): „Aber etwas anderes, Herr Pfiffig. Das ist ja so einiges, was Sie da vorhaben.“ (tippt auf den Marketingplan) „Was kostet uns das denn eigentlich?“

Makler: *„Gerade mal drei Prozent zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer – und das nur im Erfolgsfall.“*

Herr Sonntag: *„Ich habe aber schon von Maklern gehört, die für Eigentümer kostenlos arbeiten.“*

Makler: *„Na klar, die gibt’s. Da brauchen Sie nur die ‘Gelben Seiten’ zu nehmen. Rufen einfach ein paar Makler an, irgendeiner macht“s sicher umsonst. Es ist so wie in jeder Branche, es gibt solche und solche …“*

(Schweigen)

Herr Sonntag: *„Nun ja, Ihr Kollege von Billig-Immobilien war ja bei uns und hat ausdrücklich betont, dass wir bei ihm auf keinen Fall etwas bezahlen müssten.“*

Makler: *„Aber hat denn mein Kollege Ihnen auch schriftlich aufgelistet, was er alles für Sie unternehmen wird – oder hat der Ihnen nur etwas versprochen?“*

Frau Sonntag: *„Was Schriftliches haben wir von dem nicht. Wir haben eigentlich überhaupt keine genauen Informationen von ihm erhalten.“*

Makler: *„Was denken Sie nun, was ist die bessere und langfristigere Vorgehensweise? Mal zu schauen? Oder die von uns garantierten Dienstleistungen anzunehmen?“*

Herr Sonntag: *„Ich denke, das, was Sie uns vorgestellt haben, war schon sehr überzeugend. Aber was ist mit dem Preis? Wir können Ihnen doch keinen Auftrag geben, wenn wir den Verkaufspreis noch nicht kennen.“*

Makler: *„Da haben Sie schon recht. Mir geht es nur darum, dass wir uns grundsätzlich über das Erfolgshonorar und die exklusive Vermarktung einig sind ...“*

Frau Sonntag: *„ ... warum denn exklusiv?“*

Makler: *„Weil wir für den Verkauf Ihres Hauses mit Zeit und Geld in Vorleistung gehen. Wenn ich da nicht sicher sein kann, dass wir im Erfolgsfalle auch einen Erfolg haben, kann ich das doch gar nicht leisten. Oder würden Sie das an meiner Stelle machen?“*

Herr Sonntag: *„Herr Pfiffig, Ihre Position verstehe ich voll und ganz. Aber es fällt uns schwer, uns voll und ganz auf einen Makler zu verlassen.“*

Makler: *„Sie haben doch sogar ein schriftliches Leistungsversprechen von mir. Meinen Sie, dass ich nicht einhalten werde, was ich Ihnen versprochen habe?“*

Herr Sonntag: *„Nun ja. So will ich es nun nicht ausdrücken.“*

Makler: *„Wenn Sie im Laufe unserer Zusammenarbeit den Eindruck haben, dass wir nicht alles getan haben, was wir Ihnen schriftlich zugesagt haben, oder wenn Sie den Eindruck haben, dass wir nicht alles Erforderliche unternommen haben, um Ihre Immobilie bestmöglich zu verkaufen, dann garantiere ich*

Ihnen hiermit, dass Sie den Vermittlungsvertrag jederzeit kündigen können. Das gebe ich Ihnen ebenfalls schriftlich."

(kurze Pause)

„Sind wir nun im Geschäft?"

Alternative 1: Die Eigentümer stimmen nicht zu.

Makler: *„Schade, Herr und Frau Sonntag. Aber verstehen Sie mich nicht falsch. Wenn wir Ihre Immobilie verkaufen, dann möchten wir auch bestmögliche Leistung bieten. Und das kann ich nur sicherstellen, wenn wir die Vermarktung exklusiv steuern.*
Ich gebe Ihnen noch die Wettbewerbsanalyse mit, die ich Ihnen im Erstgespräch versprochen habe, und freue mich, wenn wir zu einem späteren Zeitpunkt vielleicht nochmals zusammenkommen."

(anschließende Verabschiedung)

Alternative 2: Erfolgreicher Vor-Abschluss

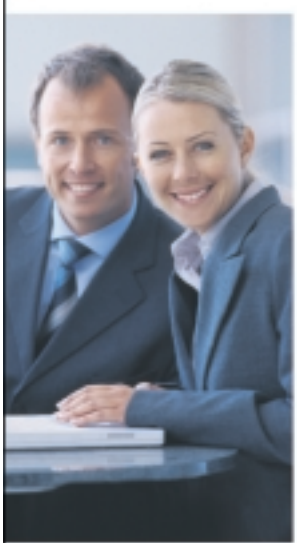
Makler: *„Sind wir nun im Geschäft?"*

Herr Sonntag: *„Schon ... Bleibt nur noch der Preis."*

Makler: *„Dazu kommen wir jetzt. Schließlich habe ich dazu die Wettbewerbsanalyse vorbereitet."*

Online-Extra:
~~**Online-Extra: Unter abo.immobilienprofi.de finden Abonnenten die Fortsetzung des Skripts mit der Preisverhandlung**~~**.**

Unternehmerpersönlichkeit m/w
als Immobilienmakler



Die BHW Immobilien GmbH ist die Konzerntochter der Postbank, eines der größten Finanzdienstleisters Deutschlands. Beim Kauf oder Verkauf privater Wohnimmobilien gelten wir bundesweit als erstklassiger Beratungspartner. Unseren Immobilienmaklern bieten wir mit rund 14 Millionen Privatkunden einen exzellenten Marktzugang. Wir haben noch viel vor – gemeinsam mit Ihnen. Wir suchen Sie für verschiedene Regionen.

Ihre Perspektive: selbstständiger Unternehmer innerhalb eines starken Teams in einer der größten deutschlandweiten Finanzvertriebsorganisationen mit über 4.000 Beraterinnen und Beratern, zusätzlicher Vertriebsweg über die Postbank Filialen, professionelle Verkaufsförderungsmaßnahmen, interessante Einstiegsmodalitäten und maßgeschneiderte Seminarprogramme. Je nach Erfahrung bieten wir die Übernahme eines eigenen Vertriebsgebiets.

Ihr Profil: Sie verfügen über mehrjährige Erfahrung in der Immobilienakquisition und -vermittlung und haben sehr gute Marktkenntnis. Sie sind kommunikativ und überzeugend, können Menschen motivieren und sind in der Lage, ein eigenes Team aufzubauen und ergebnisorientiert zu führen.

Weitere Informationen, auch zu Ihrer Online-Bewerbung, finden Sie unter **www.postbank.de/immobilienkarriere.**

Wir freuen uns auf Sie.

25 Jahre

BHW
Der Immobilienmakler der Postbank

Immo-Skripte (4)

Fortsetzung des Skripts „Einkauf“ aus IMMOBILIEN-PROFI 56

Das Setting: Makler Pfiffig hat mit den verkaufswilligen Eigentümern, Ehepaar Sonntag, einen Termin in seinem Büro vereinbart. Nach der Präsentation des Marketingplans startete Pfiffig einen ersten Abschlussversuch und hat nun die unverbindliche Zustimmung der Eigentümer zum Alleinauftrag und zur Verkäuferprovision. Nun geht es aber noch um den Angebotspreis.

Makler: *(…) „Sind wir nun im Geschäft?“*

Herr Sonntag: *„Schon … Bleibt nur noch der Preis.“*

Makler: *„Dazu kommen wir jetzt. Schließlich habe ich Ihnen, wie versprochen, dazu die Wettbewerbsanalyse vorbereitet.“*

Pfiffig legt die Wettbewerbsanalyse auf den Tisch.

„Lassen Sie uns nun über den erzielbaren Preis Ihrer Immobilie, besser, lassen Sie uns über Ihre Wettbewerber sprechen …

… in Deutschland (Österreich/Schweiz) ist es ja so, dass sich ein Immobilienkäufer ungefähr 15 bis 20 Immobilien anschaut, bevor er zuschlägt. Das heißt, er vergleicht Ihre Immobilie mit anderen und versucht für sich herauszufinden, welche Immobilie für ihn die Bessere ist.“

Herr Sonntag: *„Nachvollziehbar.“*

Makler: *„Ich bin dann der Frage nachgegangen: Welche dieser Häuser schaut sich Ihr Käufer an? Mit welchen anderen Häusern stehen Sie im Wettbewerb? Was für Gedanken haben Sie sich dazu gemacht?“*

Herr Sonntag: *„Eigentlich noch gar keine…Wir haben uns einmal im Internet umgeschaut, was andere Häuser so kosten, aber sonst nichts.“*

Makler: *„Schön, dann werden Sie ja sicher die eine oder andere Immobilie in der nun folgenden Betrachtung wiederfinden.*

Ich habe Ihnen hier eine Wettbewerbsanalyse vorbereitet, in der ich für Sie schriftlich alle Wettbewerber aufgeführt habe. Das heißt, ich habe die Immobilien aufgeführt, die ein potenzieller Käufer wahrscheinlich ebenfalls besichtigt. Wenn wir uns das gemeinsam einmal anschauen …“

Makler blättert die erste Seite auf

„…die erste Seite ist zunächst Ihr Haus,“

Makler blättert weiter

„ … auf der zweiten Seite, Herr und Frau Sonntag, habe ich Ihnen zusammengefasst, wie man so klassisch Wertermittlungen macht, wie man das berechnet und welche gesetzlichen Vorschriften es gibt. Das können Sie dann in aller Ruhe auf den Seiten 2 und 3 nachlesen. Und sollten dazu irgendwelche Fragen auftauchen, werde ich sie Ihnen selbstverständlich beantworten“.

Makler blättert weiter um. Auf der Seite 4 sind etwa 30 Immobilienangebote aufgelistet.

„Hier auf der Seite 4 sehen wir einmal alle ungefähr vergleichbaren Häuser, die hier in der Region aktuell angeboten werden. Finden Sie da das eine oder andere Haus wieder?“

Herr Sonntag: *„Das ist aber ein bisschen viel auf einmal …“*

Makler: *„Ja das ist richtig, ich würde mich auch freuen, wenn Sie der einzige Verkäufer wären. Ich habe die Liste schon auf die nähere Umgebung, auf etwa eine Fahrzeit-Zone von zehn Minuten eingeschränkt. Aber so haben Sie nun zunächst einmal den Überblick, wie groß der Wettbewerb wirklich ist und was angeboten wird – und zu welchen Preisen.“*

Herr Sonntag: *„Interessant."*

Makler: *„Nun bin ich ja in dieser Region schon etwa zehn Jahre am Markt und kann, glaube ich, diesen recht gut einschätzen. Deshalb zeige ich Ihnen drei Immobilien, die …"*

Nächste Seite

… meiner Meinung nach Ihre härtesten Wettbewerber sind".

Frau Sonntag: *„Was bedeutet das?"*

Makler: *„Ganz einfach. Diejenigen, die Ihr Haus besichtigen wollen, werden sich diese Häuser auch ansehen – und vergleichen. Mir natürlich schon klar, dass Sie ein besonders schönes Haus haben, Herr und Frau Sonntag, aber was glauben Sie, welches dieser drei ist am ehesten mit Ihrem Haus vergleichbar?"*

Das Eigentümerpaar studiert die Unterlagen, diskutiert kurz miteinander und wählt dann eine Immobilie aus.

Makler *(gleichgültig, welche Immobilie ausgewählt wird):*

„Das sehe ich auch so …

kurze Pause

… Werden Sie mir dann auch zustimmen, dass wir, wie diese Familie, mit 280.000 Euro in die Vermarktung gehen?"

Alternative 1: Zustimmung der Eigentümer, der Auftrag wird besiegelt.

Alternative 2:

Herr Sonntag: *„Na, na, verschenken wollen wir unser Haus ja nicht."*

Makler: *„Wer will denn heutzutage schon etwas verschenken? Aber wo sehen Sie denn, im Vergleich zu den drei Wettbewerbern, den Vorteil Ihres Hauses?"*

Frau Sonntag: *„In unserem Garten zum Beispiel?"*

Makler: *„Den haben die andern auch."*

Herr Sonntag: *„Wir haben letztes Jahr im Erdgeschoss neue Parkettböden bekommen."*

Makler: *„Das ist natürlich ein sehr schöner Punkt. Was hat das denn gekostet?"*

Herr Sonntag: *„Etwa 8.000 Euro."*

Makler: *„Wenn wir 6.000 Euro von diesen 8.000 Euro auf den Kaufpreis drauf rechnen kommen wir dann ein überein?"*

Alternative 1: Die Interessenten stimmen zu. Der Vermittlungsauftrag wird vereinbart.

Alternative 2

Herr Sonntag: *„Aber wir haben doch noch alles streichen lassen und immer wieder investiert. Da muss doch mehr zu holen sein …"*

Makler: *„Das haben Ihre Wettbewerber doch auch getan."*

Frau Sonntag: *„Unsere Nachbarn haben 310.000 Euro für ihr Haus bekommen. Das war hier in der Straße, keine 50 Meter entfernt! Da fangen wir doch nicht bei 290.000 an …"*

Makler: *„Haben die Ihnen das gesagt oder haben Sie das gesehen?"*

Frau Sonntag: *„Gesagt, aber warum sollte ich das nicht glauben?“*

Makler: *„Weil der eine oder andere auch gut aussehen will bei seinen Nachbarn … Aber ich denke, das ist doch gar nicht der Punkt, Frau Sonntag, Herr Sonntag.“*

Kurze Pause

„Wenn ich mir hier in dieser Wettbewerbsanalyse Häuser um 310.000 Euro anschaue, zum Beispiel die oder die Immobilie hier …

Makler zeigt auf die gelisteten Angebote.

… würden Sie dann selbst noch Ihre Immobilie kaufen – für das Geld?“

Oder

Makler: *„Jetzt einmal angenommen, wir würden mit 310.000 Euro in den Markt gehen … Die größte Nachfrage herrscht doch immer zu Beginn einer Vermarktungszeit. Und wenn die Käufer schon unter 300.000 Euro vergleichbare Angebote finden, was denken Sie, wie viele Interessenten dann im Internet Ihr Haus überhaupt noch anklicken? Wie lange können Sie sich den Preis von 310.000 Euro noch leisten?“*

Herr Sonntag: *„Können wir denn nicht mit 310.000 Euro starten? Runter gehen, geht doch immer noch.“*

Makler: *„Wenn Sie die Zeit dazu haben, ja! Wenn Sie in angemessener Zeit das Maximum rausholen wollen, nein! Was glauben Sie, wann erziele ich den bestmöglichen Preis? Wenn ich einen Glückstreffer hab', der möglicherweise 310.000 bezahlen will oder wenn sich drei Interessenten bei 290.000 drum streiten?“*

Variante 1

Herr Sonntag: *„Nun ja, dann lieber die Drei, die sich streiten.“*

Der Angebotspreis ist hiermit vereinbart.

Variante 2

Herr Sonntag: *„Mag sein, dass Sie recht haben, Herr Makler, aber ich kann mich nicht damit abfinden, unser Haus für weniger als 300.000 Euro anzubieten. Da setze ich lieber auf den möglichen Glücksfall.“*

Makler: *„Dann möchte ich mich vorerst einmal davon zurückziehen. Ich bin aber gerne bereit, in vier bis acht Wochen nochmals vorbeizukommen – manchmal ändern sich einfach die Vorzeichen –, aber im Moment kann ich es mir nicht leisten, zu diesem Preis für Sie mit Zeit und Geld in Vorleistung zu gehen.“*

Herr Sonntag: *„Aber …*

Makler: *„Ich will Ihnen nicht verschweigen, dass es Maklerkollegen gibt, die Ihr Haus zu jedem Wunschpreis anbieten. Irgendein Käufer wird sich schon finden, hoffen die, egal wie lange es dauert. Was Sie prüfen sollten ist: Hat dieser Kollege alle Maßnahmen genauso wie ich schriftlich dargelegt und begründet? Oder hat der nur Dinge versprochen?“*

Frau Sonntag: *„Das, was Sie uns als Marketingplan vorgestellt haben, das wollen wir schon haben …“*

Makler: *„Dann schauen Sie sich die anderen Immobilien einfach selbst an. Lassen Sie uns anschließend einen Termin eine Woche später vereinbaren …*

Makler zückt Notizblock.

… und dann reden wir nochmals drüber. Ist das okay für Sie?“

Frau Sonntag: *„Ja, geht denn das?“*

Makler: *„Ich kenne den Kollegen, da bekommen Sie ganz einfach einen Besichtigungstermin, da die meisten Kollegen Interessenten nicht filtern und jedem die Häuser zeigen, der sie sehen will.“*

Immo-Skripte (5)

Ihr Drehbuch für knifflige Einkaufs- und Verkaufssituationen.

In Zusammenarbeit mit Verkaufsprofi Georg Ortner ist diese Serie entstanden, die Ihnen Skripte für eine professionelle Immobilienvermarktung liefert.

Verkauf von Kapitalanlagen: Das Erstgespräch

Das Setting: Der Makler hat einen Kunden zu einem informellen Erstgespräch in sein Büro eingeladen. Im Vorfeld wurden Mailings an Kunden verschickt, die auf die Möglichkeit der Vermögensbildung mit Immobilien hingewiesen haben. Mit Interessenten, die sich telefonisch meldeten, wurden dann persönliche Beratungstermine vereinbart.

Angeboten werden vermietete Wohnungen im Verkaufsgebiet des Maklers, also keine „Prospekt-Immobilien" oder Steuerspar-Modelle. Es handelt sich um konservative, solide Anlagemöglichkeiten. Die potenziellen Käufer verfügen über wenig Erfahrung mit Immobilien, deshalb ist es die Aufgabe des Maklers, den Nutzen dieser Anlageform und deren Konzeption zu vermitteln.

Das Ziel des Maklers in diesem Erstgespräch ist, erstes Interesse zu wecken, um dann gemeinsam mit dem Interessenten entscheiden zu können, wie die nächsten Schritte verlaufen. Der Makler sitzt mit dem Interessenten Wienand am Tisch. Nach ein wenig Small Talk startet er das Beratungsgespräch:

Makler: *„So, Herr Wienand, wir sitzen hier zusammen, weil sie sich unter anderem für den Vermögensaufbau mit Immobilien interessieren. In unserem Unternehmen gehen wir normalerweise so vor, dass wir zuerst den sogenannten Ist-Stand des Kunden analysieren und dann daraus individuell eine Konzeption erstellen. Wenn Sie diese Konzeption grundsätzlich interessiert, können wir entscheiden, wie es weitergeht. Entweder werden wir uns im zweiten Schritt über Beispiele anhand lokaler Immobilien unterhalten oder belassen es einfach bei diesem Vorgespräch.*

Ist das okay für Sie? Oder haben sie im Vorfeld bereits einige Fragen?"

Interessent Wienand stimmt zu. Makler Pfiffig hat in seiner Einführung bewusst die Möglichkeit für Wienand eröffnet, die Beratung abzubrechen, damit kein Druck aufgebaut wird, der dann den Widerstand des Interessenten weckt.

Makler: *„Wo investieren Sie denn im Moment? Haben Sie einen Sparplan? Haben Sie Aktien oder einen Bausparvertrag?"*

Wienand: *„Nur ein paar Aktien."*

Makler: *„Dann haben Sie ja in den letzten Wochen Nerven wie Drahtseile bewiesen …"*

Wienand lacht. Der Makler fragt weiter, um das Motiv des Besuchers zu erfahren.

Makler: *„Warum interessiert Sie das Thema Immobilie überhaupt? Es wurde ja nicht nur Positives berichtet in letzter Zeit."*

Wienand: *„Na ja, ich denke, die Immobilie ist zurzeit wohl die sicherste Geldanlage."*

Makler: *„Da haben Sie wohl recht. Genau aus diesem Grund haben wir uns auf lokale Immobilien spezialisiert, damit wir die nicht aus den Augen verlieren und immer die Mieterstruktur der Immobilien kennen."*

Makler (nimmt sich ein Blatt Papier und einen Kugelschreiber)

Makler: *„Dann möchte ich Ihnen mal anhand einer einfachen Skizze zeigen, wie das Prinzip der Kapitalanlage in Immobilien funktioniert. Damit Sie nachher die Information haben und entscheiden können, ob Sie das wollen oder nicht:*

Beim Kapitalaufbau mit Immobilie geht es in erster Linie darum, Eigentümer einer Immobilie zu werden, ohne dafür zu bezahlen …"

Makler malt schnell ein Haus in die Mitte des Blattes.

Makler: *„Das wäre doch schon mal was, oder Herr Wienand?“*

Wienand nickt zustimmend.

Makler: *„Schauen wir uns an, wie wir da hinkommen. Zuerst brauchen wir jemanden, der das Geld für die Immobilien aufbringt.“*

Der Makler zieht einen Kreis auf der linken Seite des Blattes und schreibt Bank rein.

Makler: *„Da kommt doch am ehesten eine Bank in Frage, die haben so viel davon, dass sie es verleihen müssen.“*

Beide lachen. Der Makler zieht einen Kreis auf der rechten Seite des Blattes und schreibt „Besitzer“ rein.

Makler: *„Das wären Sie in unserem Beispiel. Und Sie holen sich dank Ihrer Bonität und dank Ihres guten Namens das Geld einfach von der Bank und kaufen sich davon das Haus.“*

Makler zeichnet weiter.

Makler: *„So weit, so gut. Sie haben jetzt die Immobilie, und wir brauchen jetzt noch einen, der das Ganze bezahlt.“*

Makler zeichnet einen weiteren Kreis etwas unterhalb der Mitte und schreibt „Bezahler“ rein.

Makler: *„Den nennen wir mal den Bezahler. 60 Prozent der Menschen in Deutschland sind übrigens Bezahler, und diese Personen bezahlen in ihrem Leben etwa 2- bis 2,5-mal eine Immobilie für andere ab. Ist Ihnen das bewusst?“*

Wienand: *„Nein, so habe ich das noch nicht gesehen.“*

Makler: *„Die Bezahler mit Sicherheit auch nicht.*

Also, der Bezahler zahlt jetzt jeden Monat zum Ersten seine Miete an Sie.

Und Sie haben dann 30 Tage Zeit, um das Geld bis zum Monatsende zur Bank zu bringen.

Das geht so Jahr für Jahr weiter. Nur irgendwann wird die Bank Ihnen schreiben, dass sie kein Geld mehr von Ihnen will. Dann gehört das Haus Ihnen, während der Bezahler immer noch an Sie zahlt. So einfach ist das Prinzip.“

Wienand: *„Schon klar, aber wie viele Jahre wird das dauern?“*

Makler: *„Je nachdem, wie viel eigenes Geld Sie für den Kauf einsetzen wollen. Wenn Sie viel Geld einsetzen, geht es entsprechend schneller.*

Die eigentliche Frage ist doch, wenn ich beweisen kann, dass dieses Konzept mit einer Immobilie hier vor Ort, bei uns in Musterstadt, an der Sie jeden Tag vorbeifahren können, funktioniert, ist das dann für Sie ein Thema? Oder brauchen wir nicht weiter ins Detail zu gehen?“

Wienand: *„Grundsätzlich ja, aber man hört so viel Negatives über diese Kapitalanlagen ...“*

Makler: *„Genau deshalb arbeite ich ja nur mit Immobilien vor Ort.*

Und das ist ja genau das Thema, das ich Ihnen noch ausführlich erläutern möchte. Ist das nun ein Thema für Sie, oder nicht?“

Wienand: *„Okay, dann sollten wir darüber sprechen.“*

Makler: *„Schön, dann schlage ich vor, wir treffen uns hier oder bei Ihnen. Wir brauchen dazu folgende Unterlagen von Ihnen (…).*

Hier ist eine Checkliste, die wir für Sie vorbereitet haben. Nach unserem Gespräch kann ich Ihnen konkrete Beispiele vorrechnen und Ihnen auch Referenzimmobilien und deren Käufer vorstellen.

Wäre es Ihnen Übermorgen um diese Zeit recht?“

Online-Extra:

~~**Online-Extra: Unter abo.immobilienprofi.de finden Abonnenten die Fortsetzung des Gesprächs.**~~

Verkaufsskripte

Georg Ortner

Von der Erstbesichtigung bis zur Preisverhandlung mit dem Eigentümer.

Ein strukturierter Verkaufsablauf mit Interessenten unterscheidet klar zwischen der Erstbesichtigung und dem zweiten Besichtigungstermin im Objekt. Der erste Termin dient dem Kennenlernen der Immobilie. Hier ist es nicht entscheidend, ob der Makler oder ein Assistent diesen wahrnimmt, entscheidend ist aber, ob ein klares Ergebnis am Ende der Besichtigung erzielt wird:

- ein klares, begründetes Nein
- die Vereinbarung der Zweitbesichtigung oder
- ein schriftliches Angebot oder der Finanzierungstermin.

Dieses Ergebnis zu erreichen fällt leichter, wenn man mit einem Besichtigungsformular arbeitet und dies auch vor der Besichtigung klar kommuniziert. Dies gelingt wie folgt:

Vor der Besichtigung

Makler: *„Herr und Frau Meyer, wir werden uns das Haus jetzt miteinander anschauen. Ich möchte Sie bitten, mir nachher ein kleines Formular auszufüllen. Dabei geht es einfach um ein Feedback ihrerseits, welchen Eindruck Sie von der Immobilie hatten: Ist das für Sie in Ordnung?“*

Die Interessenten stimmen zu.

„Gehen wir los“,

fordert der Makler auf und ergänzt:

„Wenn Sie vielleicht vorgehen würden, dann haben Sie den Vorteil eines freien Blickfelds.“

Nach der Besichtigung überreicht der Makler das Besichtigungsprotokoll und einen Kugelschreiber:

„Wenn Sie sich das jetzt kurz miteinander anschauen wollen und mir einfach ein kurzes Feedback zur Immobilie geben würden.“

Nebenbei erhält der Makler mithilfe des Formulars auch den bestmöglichen Nachweis der erfolgten Besichtigung.
Der Makler nimmt das ausgefüllte Protokoll entgegen, ohne(!) es sich anzusehen und fragt:

„Danke sehr. Wie verbleiben wir jetzt? Kommt das Haus (die Wohnung) in Frage? Kommt es überhaupt nicht in Frage? Kommt es grundsätzlich in Frage? Was wäre für Sie der nächste Schritt?“

Wiederum bietet der Makler den Interessenten auch die Möglichkeit zum Ausstieg an, es wird also kein Verkaufsdruck aufgebaut.

Beim Eigentümer

Acht Wochen später hat der Makler zehn Besichtigungen durchgeführt und kann folgende Statistik vorweisen: Es wurden nur zwei Zweittermine durchgeführt, und es liegt lediglich ein Kaufangebot, allerdings zu einem wesentlich niedrigeren Preis, vor. So steht ein Gespräch mit dem Eigentümer an, bei dem die Ergebnisse diskutiert werden.
Zum Termin nimmt der Makler die aktuelle Fassung der Wettbewerbsanalyse, die Leistungsgarantie und die Besichtigungsprotokolle mit. Jedes einzelne Protokoll wird mit dem Eigentümer besprochen.

Makler: *„Ich bin noch mit einer Partei in losem Kontakt, von den anderen haben wir ein Nein bekommen. Zum Thema Leistungsgarantie: Ich habe Ihnen, als Sie uns das Vertrauen geschenkt haben, Ihre Immobilie zu verkaufen, im Vorfeld meine Leistung schriftlich garantiert. Von diesen Punkten habe ich zum jetzigen Zeitpunkt alle erfüllt. Natürlich sind wir auch von der Unternehmensseite weiterhin bereit, mit Zeit und Geld in Vorleistung zu gehen. Wenn man sich aber das Verhalten der Interessenten und das Preisniveau anschaut und wenn man – was ich Ihnen auch nicht vorenthalten möchte – bedenkt, dass vor 14 Tagen in Ihrer Nachbarschaft eine Immobilie zu einem Preis, der 18 Prozent unter Ihrem lag, verkauft wurde, die mit Ihrer durchaus vergleichbar ist, ist das nicht sinnvoll. Ferner haben wir zwei Straßen weiter ein neues Angebot auf dem Markt. Diese Immobilie wird natürlich von den Leuten, die für Ihr Haus in Frage kommen auch besucht, und auch hier liegt das derzeitige Angebot fast zehn Prozent unter Ihrem Preis. Wenn man diese neue Entwicklung bedenkt, sind Sie dann in der Lage, sich hier zu bewegen oder sind Sie keinesfalls dazu bereit?“*

Eigentümer: *„Was heißt das jetzt für uns? Bewegen heißt doch vom Preis runtergehen, oder?“*

Zum Termin nimmt der Makler die aktuelle Fassung der Wettbewerbsanalyse, die Leistungsgarantie und die Besichtigungsprotokolle mit. Jedes einzelne Protokoll wird mit dem Eigentümer besprochen.

Makler: *„Korrekt."*

Eigentümer: *„Um wie viel?"*

Makler: *„Ich würde zumindest um die zehn Prozent runtergehen. Und dann brauche ich nochmals fünf Prozent Spielraum."*

Eigentümer: *„Sie haben leicht reden ..."*

Makler: *„Das ist wahr.* (Pause) *Ja, es ist wirklich wahr. Es ist nicht meine Immobilie, aber wenn Sie bereit sind, zirka zehn Prozent runterzugehen, bin ich auch bereit, nochmals einen Tausender und etwa 30 Arbeitsstunden zu investieren. Ich wäre dazu nicht bereit, wenn ich hier keine Erfolgsaussicht sehen würde."*

Eigentümer: *„Welche Alternativen haben wir noch?"*

Makler: *„Wir können's aussitzen. Wir nehmen die Immobilie vom Markt, warten bis die anderen verkauft haben und gehen die Sache später noch mal neu an. Oder aber: Wir gehen im Preis runter und sind wieder konkurrenzfähig."*

Eigentümer: *„Okay, dann machen wir das mit dem neuen Preis."*

Makler: *„Gut. Wir werden dann nochmals mit einer größeren Anzahl Flyer rausgehen, werden nochmals eine Anzeige in der Tageszeitung schalten und das Internet nutzen, indem wir Ihr Haus als Objekt der Woche in Deutschlands größter Onlinebörse schalten."*

Eigentümer: *„Dann gehen wir's an."* ■

Der Autor:

Georg Ortner
ist seit seinem 18. Lebensjahr im Verkauf von Immobilien tätig und trainiert seit fünf Jahren Immobilienmakler in Deutschland, Dubai und Portugal.

FINANZIERUNGSPARTNER

Baufinanzierer aus den Regionen 5 empfehlen sich

Postleitzahl 5

50968 Köln
Hypo Shop GmbH
Herr Marco Eschbach
Tel. 0221/340 91 92-0, Fax 0221/340 91 92-93
www.hypo-shop.com
info@hypo-shop.com

56579 Rengsdorf
Axel Runkel
Partner von Haus & Wohnen
Alter Garten 1
Tel. 026 34/92 39 61 oder 0171/202 81 39
Fax 026 34/92 39 62
axel.runkel@vr-web.de

56422 Wirges
Volker Barop
Partner von Contoplus
Steinerne Brücke 23
Tel. 0172/361 98 66, Fax 026 02/997 97 41
Volker.Barop@web.de

57223 Kreuztal
FSB GmbH Rolf Schrey
Rotdornweg 5
Tel. 027 32/16 32
Fax 027 32/285 41
FSB-Kreuztal@t-online.de

57520 Emmerzhausen
Herr Orsowa
Haus & Wohnen GmbH
Schöne Aussicht 12
Tel. 027 43/92 00-0, Fax 027 43/92 00-29
info@hausundwohnen.de

59872 Meschede
Partner von Haus & Wohnen
Wolfram Schulte
Auf der Knippe 8
Tel. 0291/501 79 und 029 72/96 10 19
Fax 0291/588 66 und 029 72/96 10 25
W.Schulte@dig-sauerland.de

Verkaufsskript: Open House

Georg Ortner

Verkaufsstrategien für offene Besichtigungen

Mehrere Interessenten haben sich zu einem Open House-Termin in einem Einfamilienhaus angemeldet. Makler Pfiffig erwartet noch weitere Besucher, die spontan und ohne Ankündigung erscheinen könnten. Den Termin zur offenen Besichtigung hat er für 15 Uhr angesetzt, damit die Interessenten möglichst gleichzeitig erscheinen. Nun warten Pfiffig und seine Assistenten an ihrem Rezeptionstisch auf die Besucher.

Voraussichtlich wird die Besichtigung etwa 60 Minuten dauern. Da Pfiffig mit mindestens zehn Besuchern bzw. Interessentenpaaren rechnet, kann er, rein rechnerisch, lediglich fünf Minuten für die Qualifizierung der Besucher einplanen. Er weiß, dass einige sogenannte Seh-Leute, also Personen, die zunächst aus purer Neugier erscheinen, unter den Interessenten sein werden. Pfiffigs Aufgabe besteht nun darin, möglichst schnell festzustellen, bei welchen Interessenten Aussicht auf den erfolgreichen Verkauf dieser Immobilie – oder einer anderen Immobilie aus seiner Kartei – besteht.

Interessenten-Reifung

Zeit ist neben der Marktkenntnis die einzige Ressource eines Maklers. Pfiffigs primäre Aufgabe besteht darin, die knappe Zeit möglichst mit Interessenten zu verbringen, die auch eine Kaufentscheidung treffen könnten. Und Letzteres ist für viele potenziellen Käufer sehr schwer bis unmöglich, denn sie müssen erst einmal Erfahrungen sammeln, um zu wissen, was sie kaufen können und wollen. Diese Reifung eines Interessenten verläuft in vier Phasen:

1. Wir bauen uns einen Traum: Die Interessenten träumen von einem neuen Zuhause und besprechen zahlreiche Möglichkeiten.
2. Wir schauen uns nur mal um: Informationen werden gesammelt und Besichtigungen mit Maklern oder Bauträgerverkäufern vereinbart. Eine Entscheidung kann zu diesem Zeitpunkt meist noch nicht getroffen werden.
3. Ach, so ist das: Es folgt die erste Ernüchterung. Viele Träume müssen begraben werden, weil sie nicht realistisch sind und beispielsweise an den finanziellen Möglichkeiten scheitern. Für etwa 30 Prozent der Interessenten bedeutet diese Erkenntnis den (vorläufigen) Ausstieg aus dem Projekt Immobilienkauf. Aber etwa 70 Prozent halten durch; sie machen Kompromisse bei Lage, Typ oder Preis und sind nun erfahren genug, um eine Entscheidung zu treffen.
4. Wir wollen ans Ziel: Die Zeit des aktiven Interesses. Den Maklern oder Bauträgerverkäufern stehen nun echte, entscheidungsbereite Interessenten gegenüber. Diese Reifung dauert im Schnitt etwa fünf Monate.

Aktives oder passives Verkaufen

Auch bei dieser Open House-Besichtigung wird Makler Pfiffig kaum Reaktionen erhalten. Dies kann an der Unsicherheit der „unreifen“ Interessenten liegen, aber auch daran, dass sie sich die Sache noch einmal durch den Kopf gehen lassen und sich später auf telefonischem Wege melden wollen.

Wolfgang Michel
Bad Homburg, Makler seit 1980

Ich habe mich für die Mitgliedschaft in der ADIVA entschieden,

weil ich inzwischen weiß wie wichtig es ist, in einer Berufsgemeinschaft selbst mitbestimmen zu können, insbesondere nach meinen Erfahrungen der Abhängigkeit von fremdgesteuerten Organisationen. Bei einer Genossenschaft kann ich sicher sein, dass jeder Euro sinnvoll und vor allem zu meinem eigenen Nutzen angelegt wird. Nicht zu vergessen der ständige Erfahrungsaustausch unter Kollegen, die eben nicht Mitbewerber sind.

Vorstandsvorsitzender Horst Litwinschuh begrüßt Wolfgang Michel als neues Mitglied bei ADIVA

Informieren Sie sich über die ADIVA im Internet
www.adiva-immobilien.com
oder über unsere Geschäftsstelle:

ADIVA Genossenschaft Deutscher Makler eG
Rheinstraße 83 · 65185 Wiesbaden · Telefon 0611 54101867
info@adiva-immobilien.de

ADIVA · Allgemeine Deutsche Immobilien-Vermarktungs-Agenturen eG

ADIVA Immobilien

So darf man davon ausgehen, dass schon Montag und Dienstag die Interessenten mit aktivem Interesse zum Telefonhörer greifen und die Nummer des Maklers wählen.

Viele Makler sind unsicher, wie sie sich verhalten sollen. Ist diskrete Zurückhaltung angemessen, präsentiert man lediglich die Immobilie ohne zu beraten oder zu verkaufen? Oder es wird versucht zu verkaufen, auch auf die Gefahr hin, Interessenten zu bedrängen.
Passt aktives Verkaufen überhaupt zu Open House? Schließlich hat der Makler hohen Aufwand betrieben, damit sich möglichst zahlreiche Interessenten zu diesem Termin einfinden. Der Verknappungseffekt, der durch die Konkurrenz vieler Interessenten entsteht, lässt die Immobilie besonders begehrenswert erscheinen. Passt es zu dieser Situation, wenn der Makler bei jeder Gelegenheit ein Verkaufsgespräch startet? Und hat der Makler überhaupt Zeit dafür?

Dis-Qualifizierung

Während der Besichtigung stehen Makler Pfiffig und seinen Assistenten nur bis zu fünf Minuten zur Verfügung, um Interessenten einzuschätzen. Dabei werden die Besucher heute nicht mehr qualifiziert, sondern professionell dis-qualifiziert (siehe Kasten: Disqualifizierung), denn dadurch spart der Makler Zeit, und das liefert ihm sehr genaue Ergebnisse über die Abschlusswahrscheinlichkeit.
Der Makler spricht die Interessenten an und nutzt dazu etwa zehn unterschiedliche Fragen, von denen aber lediglich drei bis vier jeweils zum Einsatz kommen. Diese Fragen könnten lauten:

- Wie ist Ihr Eindruck?
- Passt das zu dem, was Sie suchen?
- Was würden Sie hier verändern?
- Wie würde es hier bei Ihnen aussehen?
- Haben Sie sich hier in der Gegend bereits mit anderen Wohnungen/Häusern beschäftigt?

Top25Portrait IMMOBILIENPROFI TOP25 DER IMMOBILIEN-PROFIS DEUTSCHLANDS 2010

Weitere Infos zu Top25 finden Sie auf Seite 23.

Die Besten 2010

Platz 8

Dipl. Betriebswirt Ralf Robert Hundt,

Werdegang/Qualifikationen des Geschäftsinhabers: Elektromeister, Dipl. Betriebswirt und Geprüfter Sachverständiger für Immobilienbewertung (Reg.-Nr. S 00302 – 10) GIS Sprengnetter Akademie

GF seit wann in der Immobilienbranche: 1. März 1989

Weitere Unternehmen/ Beteiligungen: Sachverständigenkanzlei Hundt, Hundt Media Verlag

Unternehmensmotto:
„Ihre Immobilie hat den besten Preis verdient!“

IMMOBILIEN MANAGEMENT HUNDT

Die Außenansicht des Ladenlokals

Das Ladenlokal von IM Hundt

TopFAKTEN

IMMOBILIEN-MANAGEMENT HUNDT
Luciagasse 15
45894 Gelsenkirchen-Buer

Scanergebnis: 633 (01/2010)
Rechtsform: Inhabergeführte Unternehmensgruppe
Geschäftsinhaber: Dipl. Betriebswirt Ralf Robert Hundt

Mehr zum Unternehmen:

Gründungsjahr des Unternehmens: 1999
Mitgliedschaften in Verbänden/Vereinigungen/Netzwerken: Competence Club für Immobilienmakler, Sprengnetter Expertengremium für Immobilienwerte.
Vermittlungsschwerpunkt: Wohnimmobilien
Anzahl der Büros/Zweigstellen: 1/keine
Anzahl der Mitarbeiter fest/frei: 2/5
Davon im Vertrieb: 4
Davon Auszubildende: derzeit keine
Leistungsspektrum des Unternehmens: Verkauf und Vermietung von Wohn- und Geschäftsimmobilien, Finanzierungsvermittlung, After-Sales-Service, Erstellung von Verkehrswertgutachten

DISQUALIFIZIERUNG

Im herkömmlichen Immobilien-Verkauf werden Interessenten qualifiziert, indem durch Gespräche oder Interviews nach Indizien dafür gesucht wird, dass der Interessent für eine bestimmte Immobilie in Frage kommt. Umgekehrt wird bei der Disqualifizierung nach Indizien gesucht, die belegen, dass der Interessent nicht kaufen wird. Der Makler wird diese Interessenten dann aus dem Verkaufsprozess entfernen. Die Disqualifizierungsstrategie macht es sich zunutze, dass echte Käufer sich gegen dieses Wegnehmen erfolgreich zur Wehr setzen und sich bemühen, wieder in den Verkaufsprozess zurückkehren zu können.

Die Disqualifizierung liefert gegenüber der herkömmlichen Qualifizierung deshalb sehr zuverlässige Ergebnisse. Denn bei der Qualifizierung ist der Makler versucht, Informationen so zu interpretieren, dass er es mit echten Interessenten zu tun habe. Gleichzeitig ist der Makler bemüht, an der Qualifizierung mitzuhelfen, indem der positive Argumente für die Immobilie liefert und ist gleichzeitig in Sorge, das gute Gesprächsklima durch eine falsche Äußerung zu gefährden.

Bei der Disqualifizierung dagegen kann sich der Makler sicher sein, dass er nur die Interessenten verlieren kann, die kein Potenzial zum Kauf der Immobilie haben. Schnelle Disqualifizierung sorgt dafür, dass der Makler nur mit Interessenten arbeitet, bei denen eine hohe Wahrscheinlichkeit zum Erwerb einer Immobilie vorliegt.

- Vergleichen Sie diese Immobilie mit anderen Wohnungen/Häusern hier in der Gegend?
- Suchen Sie gezielt in dieser Gegend?
  Die konkrete Frage nach der Gegend ist wichtig. Wenn sich die Interessenten auf ein Gebiet konzentrieren, könnte dies darauf hinweisen, dass man es mit erfahrenen Interessenten zu tun hat.
- In welchen Stadtteilen haben Sie sich schon umgesehen?
  Diese Frage könnte aufdecken, dass die Interessenten sich in einem anderen Stadtteil etwa eine Doppelhaushälfte angesehen haben und nun eine Vierzimmerwohnung besichtigen, also das Geld eventuell nicht gereicht hat.
- Wie lange suchen Sie schon?

Das Gespräch mit den Interessenten sollte durch eine Frage eingeleitet werden. Mit der Antwort des Interessenten wird dann weitergearbeitet. Negative Antworten oder Entgegnungen zu bestimmten Details der Immobilie liefern keinen Anlass zur klassischen Einwandbehandlung, sie können aber zur Dis-Qualifikation genutzt werden. Etwa:

Makler: *„Wenn dieses Detail für Sie wichtig ist, kann ich dann davon ausgehen, dass dies hier die falsche Immobilie ist?“*
Nun kann der Makler abwarten, ob der Interessent seinen Einwand relativiert und damit dann echtes Interesse signalisiert. Die Dis-Qualifikation der Interessenten funktioniert übers Wegnehmen. Denn echte Interessenten werden sich wehren, wenn der Makler ihnen die Immobilie zu entziehen versucht. Damit liefert die Dis-Qualifizierung gegenüber der Qualifizierung (siehe Kasten) exakte Ergebnisse.

Nachfassen?

Der Makler konnte während der Open House-Veranstaltung viele Besucher auf ihre Eignung hin überprüfen. Nun weiß er, mit welchen Interessenten er mit hoher Erfolgsaussicht weiterarbeiten kann. Jedoch stellt sich an dieser Stelle die Frage, ob und wann der Makler telefonisch nachfassen sollte. Denn möglicherweise ist das Nachfasstelefonat kontraproduktiv.
Beim Open House-Termin waren viele Besucher. Damit gelang es dem Makler, eine Konkurrenzsituation zwischen den Interessenten zu erzeugen. Nur der Makler weiß oder ahnt zumindest, dass die meisten Besucher der offenen Besichtigung kaum als Käufer in Frage kommen. Für die Interessenten ist die Immobilie (vermeintlich) sehr begehrt. Sie gehen davon aus, dass der Makler viele Reaktionen erhält. Deshalb werden die echten Interessenten beim Makler zeitnah anrufen. Würde der Makler sich schon am Montagmorgen melden und nach dem nächsten Besichtigungstermin fragen, würde er den zuvor entstandenen Verknappungseffekt zunichte machen.
So darf man davon ausgehen, dass schon Montag und Dienstag die Interessenten mit aktivem Interesse zum Telefonhörer greifen und die Nummer des Maklers wählen. Frühestens ab Mittwoch wird nun der Makler aktiv und meldet ▶

sich bei den verbleibenden Interessenten, bei denen er die größte Kaufbereitschaft vermutet. Der Makler verfolgt mit diesem Telefonat drei Ziele:

- Er kann den Interessenten für den Verkauf des Objekts „aktivieren“ und einen Termin im Büro oder am Objekt vereinbaren, also den Zweittermin.
- Er kann den Interessenten vergleichbare Objekte aus seinem Bestand vorstellen und entsprechende Termine vereinbaren.
- Es wäre sogar möglich, unabhängig vom Objekt einen Finanzierungstermin zu vereinbaren.

Der Serviceanruf

Das Nachfasstelefonat wird somit zu einem Serviceanruf des Maklers. Er ruft also am Mittwoch an:

„Hallo, Frau/Herr X, wir haben uns ja am Sonntag beim Open House-Termin kennengelernt ... Da Sie sich nicht gemeldet haben ... Ist die Immobilie nichts für Sie?“

Auch hier arbeitet der Makler wieder über die Dis-Qualifizierung. Interessenten, die über das Objekt noch nachdenken, werden nun antworten:

„Nein, nein, wir überlegen noch.“

Makler: *„Na ja, in der kurzen Zeit kann man sich auch kein genaues Urteil bilden. Doch ich kann Ihnen am Donnerstag um 17:30 Uhr einen zweiten, längeren Besichtigungstermin anbieten. Hätten Sie Zeit und Lust dazu?“*

Der Makler hat an jenem Donnerstagnachmittag im Halbstundentakt alle anstehenden Zweitbesichtigungen angesetzt. So kann er jedem Interessenten eine halbe Stunde Zeit einräumen, während die Besucher gleichzeitig feststellen, dass

Top25Portrait IMMOBILIENPROFI TOP25 DER IMMOBILIEN-PROFIS DEUTSCHLANDS 2010

Weitere Infos zu Top25 finden Sie auf Seite 23.

Die Besten 2010

Platz 20

Hugo Thiemann, Inhaber

Ausbildung/Qualifikationen des Inhabers: Uni Köln, 25 Jahre GF internationaler Handelsgesellschaften

In der Immobilienbranche seit: 2004

Weitere Unternehmen/Beteiligungen: keine

Das Team von Immobilien Thiemann

Das Ladenlokal von Immobilien Thiemann

TopFAKTEN

IMMOBILIEN THIEMANN

Osterfelder Straße 140a, 46242 Bottrop
Homepage: www.immobilien-thiemann.de

Scanergebnis: 477 (03/2010)
Rechtsform: Einzelfirma
Geschäftsführer: Dipl. Volkswirt Hugo Thiemann

Mehr zum Unternehmen:

Gründungsjahr des Unternehmens: 2004

Mitgliedschaften in Verbänden/Vereinigungen/Netzwerken: IVD, CompetenceClub

Vermittlungsschwerpunkt: Wohnimmobilien

Anzahl der Büros/Zweigstellen: 1

Anzahl der Mitarbeiter fest/frei: 2

Davon im Vertrieb: 1

Davon Auszubildende: 1

Leistungsspektrum des Unternehmens: Vermittlung von Wohnungen, Häusern zum Kauf und zur Miete sowie Finanzierungsvermittlung

weiterhin andere Interessenten im Rennen sind. Alternativ kann der Makler auch einen Termin in seinem Büro vorschlagen, um vorab die Ziele der Interessenten in einem Käuferinterview (vgl. IP 53 S. 14) zu erfragen.
Falls die Antwort: *„Nein, das hat uns nicht gefallen.“ lautet, bietet der Makler weitere Objekte aus seinem Bestand an: „Hätten Sie denn Interesse, sich in der Gegend noch andere Häuser/Wohnungen anzuschauen?“*
Antwortmöglichkeit 1: *„Nein, Danke." Makler: „Oh, haben Sie schon etwas gefunden?“*
Antwortmöglichkeit 2: *„Ja, gern!“* Makler: *„Wie soll die Immobilie denn aussehen, die Sie suchen (...)? Wenn Sie das einmal mit dem Haus/der Wohnung vergleichen, die Sie besichtigt haben, was sollte in etwa so sein wie dort, und was muss definitiv anders sein?“*

Fazit

Die Leistungserbringung, der Verkauf der Immobilie, kann durch die Open House-Vermarktung wesentlich systematischer organisiert werden als bei der konventionellen Vermarktung. Der Makler konzentriert sich im ersten Schritt auf die Werbung für diesen Termin. Gleichzeitig können einige Bestandskunden, deren Ziele gut zu den Eigenschaften der Immobilie passen, zu einer exklusiven Vorbesichtigung eingeladen werden. Ohne Verkaufsdruck kann das Objekt präsentiert werden, denn es steht noch der große Open House-Termin an.
Sollten Interessenten konkrete Kaufsabsichten äußern, kommt es trotzdem zum Open House-Termin, denn während der großen Besichtigung kann der Makler wieder viele Interessenten kennenlernen. (Die Vorbesichtigung mit Interessenten wurde im IP 59 S. 6 ausführlich geschildert.)
Primäres Ziel des Besichtigungstermins ist es, in kürzester Zeit und mit geringem Aufwand vielen Immobiliensuchenden ein Objekt vorzustellen. Zweites Ziel des Maklers ist es, die kurze Zeit zu nutzen, um diese Interessenten zu sortieren. Hierzu eignet sich die Strategie der Dis-Qualifizierung am besten, weil sie schnell zuverlässige Erkenntnisse liefert.
Nach dem Termin hält sich der Makler mit Nachfasstelefonaten erst einmal zurück und bietet den echten Interessenten die Möglichkeit aktiv zu werden. Erst nach drei bis vier Tagen greift der Makler zum Telefonhörer. Bei diesem Serviceanruf meldet sich der Profi bei den Interessenten, denen er echtes Interesse und Entscheidungsfähigkeit zutraut.
Zunächst startet der Makler wieder einen Dis-Qualifizierungsversuch und kann dann entscheiden, ob er bei diesem Interessenten den Verkauf dieses oder eines anderen Objekts verfolgt.
Für die Zeit nach der Besichtigung hat der Makler vorsorglich mehrere Termine für eventuelle Zweitbesichtigungen reserviert, an denen er mehrere Interessenten nacheinander einladen kann. So liefert das Konzept Open House die Möglichkeit, schnell und mit geringem Aufwand zahlreiche Interessenten (Leads) zu generieren und professionell zu betreuen. ■

Der Autor:

Georg Ortner
ist seit seinem 18. Lebensjahr im Verkauf von Immobilien tätig und trainiert seit fünf Jahren Immobilienmakler in Deutschland, Dubai und Portugal.

Verkaufs-Skript (7): Preisverhandlung in der Akquise

Georg Ortner

Das Script in IMMOBILIEN-PROFI 56 beschrieb eine Situation, in der der Makler eine Wettbewerbsanalyse vorlegte und den möglichen Angebotspreis anhand von realen Wettbewerbsobjekten darstellte.
Der siebte Teil der Reihe beschreibt, wie der Makler im Rahmen einer Akquiseverhandlung eine eigene Wertermittlung vorlegt und diesen Angebotspreis nun verteidigen muss.
In der Regel liegt der vom Makler gewünschte Angebotspreis mehr oder minder deutlich unter den Vorstellungen des Eigentümers. Der kleine, aber entscheidende Unterschied zwischen der Wettbewerbsanalyse und der Wertermittlung ist, dass es den Eigentümer weniger schmerzt, sich von seinen Preisvorstellungen zu trennen, wenn er mit den realen Verhältnissen konfrontiert wird, als wenn der Makler eine eigene Berechnung vorlegt.
Entscheidend ist außerdem, wo der zweite Einkaufstermin stattfindet: Wenn der Termin im Büro des Maklers vereinbart ist, haben die Eigentümer den Makler zumindest als Experten anerkannt. Umgekehrt, wenn der Makler zum zweiten Termin beim Interessenten erscheint, oder wenn die Akquise bereits im ersten Termin abgeschlossen werden soll, braucht es schon eine starke Verkäufer-Persönlichkeit, die in der Lage ist, den ermittelten Preis in dieser Situation zu verkaufen.
In diesem Skript hat der Makler soeben seinen Marketingplan vorgestellt und versucht anschließend einen kleinen Abschluss, um die alleinige Beauftragung und die Innenprovision abzusichern.

Makler: *Wenn wir das jetzt alles für Sie erledigen und mit Geld und Zeit für Sie in Vorleistung gehen, bekommen wir dann Ihren Alleinauftrag?*

Eigentümer: Aber wir haben doch über den Preis noch gar nicht gesprochen!

Makler: Klar, und wenn wir uns über den Preis auch noch einigen, bekommen wir dann Ihren Auftrag?

Eigentümer: Dann ja.

Makler: Gut, ich habe, wie versprochen, einmal eine Wertermittlung durchgeführt, die ich mit Ihnen durchsprechen möchte …

Der Makler stellt nun die wesentlichen Punkte der Wertermittlung vor und achtet darauf, mit den positiven, wertsteigernden Faktoren zu starten, anschließend negative Punkte anzusprechen, um dann gegen Ende der Präsentation wieder mit positiven Aspekten abzuschließen.

… und dann liegen wir etwa bei 310.000 Euro.

Nach dieser frontalen Eröffnung geht es nun um die Reaktion des Eigentümers. Denn nun klären sich dessen Motive, sofern es nach dem Ersttermin hierüber noch Zweifel gab. Eigentümer, die verkaufen müssen – aus den unterschiedlichsten Gründen –, werden nach der Nennung des erzielbaren Preises ihre Enttäuschung kaum verbergen können und aufgeregt unterschiedliche Einwände vortragen. Auftraggeber, die nicht unter Druck stehen und sich vielleicht nur bei einem besonders hohen Verkaufspreis von der Immobilie trennen, werden dagegen gelassen bleiben und in aller Ruhe einzelne Argumente für ihre persönlichen Preisvorstellungen nennen.

Eigentümer: Das geht gar nicht! Da habe ich mir aber viel mehr vorgestellt. Unser Nachbar hat doch schon für 360.000 Euro verkauft.

Makler: Wie kommen Sie zu dieser Meinung?

Eigentümer: Was heißt hier Meinung? Der Nachbar von gegenüber hat für 360.000 Euro verkauft und wir dagegen haben noch renoviert, Parkett im Wohnzimmer verlegt und den neuen Wintergarten angebaut!

Makler: Um ganz offen und ehrlich zu Ihnen zu sein: Für 360.000 Euro sehe ich hier in Ihrem Viertel derzeit überhaupt keine Vermarktungschancen. Wenn Ihr Nachbar tatsächlich 360.000 Euro bekommen hat, dann finde ich das sensationell, für Ihre Immobilie ist das nicht realistisch. Wenn ich mir hier den Markt anschaue und Ihnen auch zugestehe, Herr Eigentümer, dass Ihre Immobilie besonders interessant ist und wir wirklich sehr viel ins Marketing investieren, sehe ich bei 330.000 Euro das Maximum erreicht. Das würde für mich heißen, dass wir mit 340.000 Euro an den Markt gehen könnten.

„Wenn Sie Ihr Haus nur anbieten wollen, bin ich als Makler der falsche Partner, wenn Sie es aber auch tatsächlich verkaufen wollen, bin ich in der Lage, zu diesem Preis für Sie mit meinem Geld in Vorleistung zu gehen."

Eigentümer: *Verstehe ich nicht. Sie sind ja nicht der erste Makler hier und Ihre Kollegen hatten kein Problem mit 360.000 Euro.*

Makler: *Dann wundert es mich zum einen, dass Sie noch keinen der Kollegen beauftragt haben – und zum anderen ist es natürlich auch eine Frage der Zeit: Ich beschäftige mich in meinem Unternehmen nur mit Immobilien, die auch tatsächlich verkauft werden und nicht mit Immobilien, die lediglich angeboten werden.*
Das heißt für Sie als Eigentümer, dass wir Ihre Immobilie für 360.000 Euro reinnehmen können und es dann zwei Jahre aussitzen, bis der Immobilienpreis dort angekommen ist. Oder ob wir davon ausgehen wollen, dass wir in vier bis zwölf Wochen zum Verkauf kommen.
Die Frage ist: Was ist Ihnen lieber? Wenn Sie Ihr Haus nur anbieten wollen, bin ich als Makler der falsche Partner, wenn Sie es aber auch tatsächlich verkaufen wollen, bin ich in der Lage, zu diesem Preis für Sie mit meinem Geld in Vorleistung zu gehen. Jetzt müssen wir einfach die wichtigste Frage hier beantworten: Was wollen Sie machen, Herr Eigentümer?

Eigentümer: *Ich möchte schnell verkaufen, und das zu einem guten Preis. Dies wären 360.000 Euro und Sie sagen einfach 330.000 Euro. Das sind ja mal eben 30.000 Euro …*

Makler: *Das ist richtig und in meiner Position, wo man es gewohnt ist, mit großen Zahlen umzugehen, fällt es auch leichter. Auf der anderen Seite, Herr Eigentümer, sprechen wir über nicht einmal zehn Prozent.*

Eigentümer: *Hm …*

Makler: *Ich kann mir sehr gut vorstellen, Herr Eigentümer, dass wir durch unser intensives Marketing, das ich Ihnen vorgestellt habe, hier wirklich eine Menge an Interessenten bekommen, um gute Gebote zu erhalten.*

Eigentümer: *Gebote bekommen wir doch sowieso.*

Makler: *Und nach über zehn Jahren Marktpräsenz und Erfahrung hier in diesem Viertel bin ich auch derjenige, der aus den Leuten das Maximum rauskitzeln kann. Aber wenn wir zu hoch starten, erhalten wir die Menge an Anfragen nicht, die wir unbedingt brauchen.*
Es ist ja auch nicht so, dass Sie verkaufen müssen. Mein Job ist es, Ihnen Anfragen zu verschaffen. Letztendlich entscheiden Sie, ob Sie dann verkaufen wollen.

Eigentümer: *Das verstehe ich nicht, wir diskutieren hier die ganze Zeit über den Preis und jetzt geht's auf einmal nur noch um Anfragen!*

Makler: *Ja, aus dem Grund liegt ja auch die Wertermittlung bei 310.000 Euro. Wir sind glücklicherweise in einer Situation, wo es genügend Anfragen gibt, deshalb traue ich mir auch die 330.000 Euro zu. Wie gesagt, Ihr Nachbar mit 360.000 Euro, der hat den Vogel abgeschossen. Doch das kann ich Ihnen wirklich nicht versprechen.*

Eigentümer: *Wenn wir mit 330.000 Euro starten, werden wir doch nie ein Angebot über 360.000 Euro erhalten.*

Makler: *Erstens will ich ja mit 340.000 Euro starten. Wir werden sowieso nie ein Erstangebot über 360.000 Euro erhalten. Aber wenn es vier Angebote um die 330.000 Euro gibt, dann hätten wir unter Umständen die Chance, jemanden für 360.000 Euro zu bekommen. Und ich spreche hier bewusst von einer Chance …*
Sie wünschen einen relativ flotten Verkauf. Wenn Sie ein Jahr Zeit haben und wir warten, bis wir denjenigen finden, der die Lage genau so liebt wie Sie, dann könnte es für 360.000 Euro vielleicht gelingen. Aber die Frage ist: Haben Sie ein Jahr Zeit? ■

Online-Extra: Die Fortsetzung des Skripts finden Sie unter www.abo.immobilien-profi.de.

Der Autor:

Georg Ortner ist seit seinem 18. Lebensjahr im Verkauf von Immobilien tätig und trainiert seit fünf Jahren Immobilienmakler in Deutschland, Dubai und Portugal. Seine Seminarschwerpunkte sind Akquise, Verkauf, Teamaufbau und Teamführung sowie Zeitmanagement für Immobilienverkäufer.