IMMOBILIENPROFI kompakt

Alles für den schönsten Beruf

MANAGEMENT
Distanz-Makeln in Zeiten von Corona
Seite 4

FÜHRUNG
Mitarbeiter allein zu Haus
Seite 7

HOMEOFFICE
Tipps für mehr IT-Sicherheit
Seite 8

105

Schwierige Zeiten

Das Virus hat alle überrascht. Lange wurde die Pandemie heruntergespielt, nicht ernst genommen oder mit allerlei Epidemien aus Asien verglichen, die dann Europa doch verschont haben.

Dann ging es plötzlich sehr schnell, die Furcht vor einem möglichen Kollaps des Gesundheitssystems führte zu Kontaktbeschränkungen, eingeschränkter Bewegungsfreiheit und der Schließung der meisten Geschäfte.

Wer es vermochte, verlegte Arbeitsplätze ins „HomeOffice" oder bildete getrennte Teams in seinem Unternehmen. Regelmäßig kamen dann die Einschläge näher, der eine war kürzlich in Tirol, hatte Kontakt zu einem anderen, der jetzt auf das Ergebnis seines Tests wartet und in häuslicher Quarantäne ausharrt, usw. Das Leben und insbesondere die Wirtschaft kommt zum Stillstand und doch zeichnen sich kurz vor Ostern erste Besserungen ab.

Das alles hat auch die Immobilien- bzw. Maklerbranche nicht verschont, doch der Verkauf geht in den meisten Bundesländern weiter, Vermietung erlebt derzeit einen regelrechten Boom, nur der Nachschub, die Akquise, stockt etwas.

Alles in allem geht es der Maklerschaft verhältnismäßig gut, wenn man zum Vergleich den Einzelhandel, die Gastronomie oder andere Dienstleister heranzieht. Gelegenheit, um Flagge zu zeigen! Einerseits, um zu demonstrieren, dass man das „kontaktlose Makeln" beherrscht, andererseits, um Verantwortung für die Region zu übernehmen.

Makler Mario Knaup, REMAX Paderborn, zeigt ein Beispiel, das man unbedingt kopieren sollte. So erwarb Knaup Gutscheine bei örtlichen Einzelhändlern und Dienstleistern, deren Umsätze aktuell gegen Null gedrückt werden und verlost diese wiederum über seine Facebook-Seite. Ergebnis: Eine Win-Win-Win-Situation und im Ergebnis sicher kein Verlustgeschäft für den Makler.

Fazit: Tue Gutes und sorge dafür, dass man darüber spricht!

Werner Berghaus
Herausgeber Immobilien-Profi, berghaus@inmedia-verlag.de

Corona Ticker

div. Quellen

Im Corona-Ticker fassen wir für Sie unterschiedliche Meldungen, neue Ereignisse und Tipps zu den Bereichen „finanzielle Hilfen", Akquise, Leistungserbringung (Verkauf), etc. zusammen. Die aktuelle Fassung befindet sich in diesen turbulenten Ereignissen natürlich auf www.IMMOBILIEN-PROFI.de

Corona-Ticker: Finanzielle Hilfen

Es stehen unterschiedliche finanzielle Hilfen zur Verfügung, die anscheinend schnell und unbürokratisch gewährt werden. Hier ist eine Liste der Möglichkeiten (Update: 24.3.2020):

Soforthilfe Bund / NRW:
Bund und Länder stellen folgende Soforthilfen in Form einmaliger Zahlungen zur Verfügung:

Selbstständige und Unternehmen mit bis zu 5 Beschäftigten (Vollzeitäquivalente, Teilzeitkräfte werden anteilig auf Vollzeitkräfte umgerechnet):
• Einmalzahlung von bis zu 9.000 Euro

Selbstständige und Unternehmen mit bis zu 10 Beschäftigten:
• Einmalzahlung von bis zu 15.000 Euro

Selbstständige und Unternehmen mit bis zu 50 Beschäftigten:
• Einmalzahlung von bis zu 25.000 Euro

Die Soforthilfen sind nicht zurück zu zahlen, gelten aber als Betriebseinnahme. Um die Soforthilfen beziehen zu können, müssen Antragsteller wirtschaftliche Schwierigkeiten (Existenzbedrohung bzw. Liquiditätsengpass) infolge der Corona-Pandemie nachweisen können. Das bedeutet, dass das jeweilige Unternehmen vor März 2020 nicht in wirtschaftlichen Schwierigkeiten gewesen sein darf und der Schadenseintritt nach dem 11. März 2020 erfolgt sein muss. Voraussichtlich muss dies durch eine eidesstattliche Versicherung bestätigt werden. Eine spätere Überprüfung durch die Finanzämter bleibt vorbehalten. Die Antragstellung ist seit dem 25.03.2020 elektronisch möglich.

weiter auf Seite 2 >

Kurzarbeitergeld:
Kurzarbeitergeld kann anscheinend schnell und unkompliziert beantragt werden. Dabei können Sie alle Mitarbeiter beispielsweise auf 50 Prozent der Arbeitszeit setzen und das Arbeitsamt übernimmt etwa 60 Prozent des ausgefallenen Entgelts. Man kann aber auch einzelne Mitarbeiter vollständig freistellen (hier: 100 Prozent Kurzarbeit), wenn es keine Arbeit für sie gibt.

Steuer-Erstattung
Erstattung der Sondervorauszahlung der Umsatzsteuer, die wahrscheinlich bereits im Januar geleistet wurde (wenn keine anderen Dauerfristverlängerungen oder Stundungen beantragt worden sind). Die Erstattung kann ab sofort beim zuständigen Finanzamt beantragt werden und wird dann hoffentlich schnell gewährt.

Steuer-Stundungen
Möglich sind zinslose Stundung fälliger Steuerzahlungen (Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Umsatzsteuer und voraussichtlich auch der Gewerbesteuer durch die Kommunen) inklusive der laufenden Umsatzsteuer-Vorauszahlungen. Neben der o.g. Erstattung der USt-Sondervorauszahlung ist auch die Herabsetzung der laufenden Vorauszahlungen (Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer) möglich.

Wenn Unternehmen unmittelbar vom Coronavirus betroffen sind, wird bis Ende des Jahres 2020 auf Vollstreckungsmaßnahmen und Säumniszuschläge verzichtet.

Die Voraussetzungen, um Vorauszahlungen von Steuerpflichtigen anzupassen, werden erleichtert.

Alle Angaben sind natürlich ohne Gewähr. Fragen Sie Ihren Steuerberater nach den aktuellen Einzelheiten.

Corona-Ticker: **Verkauf** (Update 1. April 2020)

Zur uneinheitlichen aktuellen Nachfrage gibt es eine interessante Theorie, der wir uns immer mehr anschließen: Es fehlen weniger die Interessenten generell, sondern speziell die neuen, naiven und unerfahrenen Kandidaten. Dies erklärt auch, warum die meisten Kollegen den vorhandenen Nachfragern eine deutlich höhere Eignung attestieren. Die naiven Interessenten besichtigen alles was passt. Die Erfahrenen dagegen kennen einerseits den Markt bereits sehr gut und erkennen andererseits überteuerte Angebote recht schnell – und bleiben zu Hause.

Nachfrage: Zur Nachfragesituation gibt es keine einheitlichen Nachrichten. Einige Kollegen berichten von massiven Einbrüchen, während andere, besonderes in den ersten Tagen, von hoher Nachfrage berichten. So erzielte ein Makler 30 Anfragen innerhalb einer Stunde auf ein neues Objekt – ohne Portale! Hier muss man aber auch berücksichtigen, dass viele Menschen sich zu Hause langweilen.

Aktuell scheint die Nachfrage aber jetzt abzuflachen. Aber dafür steigt die Qualität der Anfragen überproportional (s.o.).

Näheres Kauf-Interesse: Wie geht man mit konkretem Kaufinteresse um? Wo früher einfach Besichtigungen vereinbart wurden, wird heute gründlicher qualifiziert bzw. disqualifiziert. Wer über die notwendige Technik verfügt, führt die Interessenten zunächst virtuell durch die Immobilie. Ferner sollte man die Interessenten auffordern, sich eigenständig mit der Umgebung des Objekts vertraut zu machen (per Spaziergang das Umfeld erkunden).

Tipp: Es wird immer wichtiger, Online-Konferenzen durchzuführen. Besorgen Sie sich zumindest eine Webcam und ein preiswertes Headset, dann sind Sie gerüstet (aktuell ist beides quasi ausverkauft). Kenner prognostizieren, dass wir auch in der Nach-Corona-Zeit verstärkt diese Techniken einsetzen werden und müssen.

Durchführung einer Besichtigung: Die Kontaktbeschränkungen in den meisten Bundesländern ab Ende März betreffen nicht die Besichtigungen, weil man sich nicht im öffentlichen Raum aufhält. Die Einschränkungen gelten allerdings für die Anreise der Interessenten. Zwei Personen sind gemeinsam immer zulässig, mehr Personen nur, wenn sie einen gemeinsamen Haushalt bewohnen.

Kollegen beschränken ihre Besichtigungen auf höchsten zwei Personen. Die Eigentümer halten sich derweil nicht in der Im-

MAKELN 21 – DIE MATRIX
beschreibt Maklerunternehmen mittels sieben Geschäftsbereichen. Eigentümer-Gewinnung (EGW), die 1:n-Akquise, Auftragsgewinnung (AGW), die 1:1-Akquiseverhandlung, Leistungserbringung (LEB), die Vermarktung im Auftrag, sowie Management (MGM), Führung (FHG), Marketing (MKT) und Finanzen (FIN). Alle Beiträge sind entsprechend gekennzeichnet.

„Politik machen: den Leuten so viel Angst einjagen, dass ihnen jede Lösung recht ist."

Wolfram Weidner

mobilie auf und andere Interessenten müssen geduldig auf Einlass warten.

Selbstverständlich gelten dabei die Hygienebestimmungen, wie sie beispielsweise das Robert-Koch-Institut veröffentlich hat:

- sich vor der Besichtigung die Hände zu desinfizieren (Desinfektionsmittel stehen im Eingangsbereich)
- während der Besichtigung auf ausreichenden Abstand untereinander zu achten.

Leider weicht diese Regelung aber regional ab und wird in Bayern und dem Saarland (und in einzelnen Gemeinden) mit einer Ausgangsbeschränkung verschärft. „Die Menschen dürfen demnach die eigene Wohnung nur noch verlassen, wenn sie dafür einen triftigen Grund haben. Dazu gehört der Weg zur Arbeit, notwendige Einkäufe oder Arztbesuche" schreibt Focus.

Auch interpretieren einzelne Gemeinden Objektbesichtigungen recht eigenwillig. In einer niederrheinischen Stadt erkennt das Ordnungsamt darin eine „gewerbliche Veranstaltung", weil vom Makler durchgeführt, und drohen mit einer Strafzahlung von 2.500 Euro.

Zu prüfen wäre dann aber, ob Makler, weil sie durch behördliche Auflagen an ihrer Tätigkeit gehindert werden, somit Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben – unabhängig von der Umsatzentwicklung.

Notarielle Beurkundungen sind und bleiben weiterhin möglich. Laut Bundesnotarkammer (BNotK) haben notarieller Amtshandlungen „eine systemkritische Bedeutung für die Funktionsfähigkeit zentraler Bereiche des Rechts- und Wirtschaftslebens". Die Notariate sind dabei recht flexibel. Käufer und Verkäufer können getrennt unterzeichnen, der Makler ist nicht mehr zwingend dabei, wenn die Personenzahl zu groß wird. Unterschriften werden sogar vor dem Notariat auf dem Parkplatz geleistet.

Finanzierung: Große Unsicherheit gibt es beim Thema Immobilien-Finanzierung. Einige Banken ziehen Zusagen kurzfristig zurück oder erhöhen den Zinssatz. das Risiko neu bewertet, etwa wenn der Käufer von Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit bedroht sind. Viele Interessenten werden auch von sich aus kein zusätzliches Risiko eingehen und die Kaufabsicht vertagen.

Am Rande sei noch erwähnt, dass ein Maklerunternehmen seit Sonntag (22.3.) ein virtuelles Open House durchgeführt hat. Ein Makler präsentiert das Objekt in gewohnter Weise, eine andere Person filmt derweil mit dem Handy. Präsentiert wurde live auf Instagram vor über 100 Zuschauern (siehe Seite 5).

Corona-Ticker: Akquise

Bei der Akquise zeigt sich das gleiche Bild wie beim Verkauf. Bei einigen Kollegen werden nahezu alle Akquisetermine abgesagt, andere Makler freuen sich beispielsweise über drei neue Aufträge in einer Woche (13. KW 2020).

Grundsätzlich wird die Akquise aber rückläufig sein. Wer nicht verkaufen muss, verschiebt seine Absichten um einige Monate. Makler sollten aber unbedingt Präsenz zeigen. Stellen Sie dar, dass Sie über Lösungen für die ungewohnte Situation verfügen. Hier sollten virtuelle Besichtigungen, Telefon- und Videokonferenzen (z.B. WhatsApp) im Vordergrund stehen.

Hintergrund ist einerseits, dass die Nachfrage nur aufgeschoben ist und verstärkt zurückkehren wird. Andererseits werden Eigentümer, die jetzt verkaufen wollen, mit hoher Wahrscheinlichkeit einen professionellen Makler einbinden. Denn welcher Privatverkäufer will sich derzeit dem Besichtigungs-Tourismus aussetzen? (ältere Mitbürger erst recht nicht!)

Makler, die auf Vorrat akquiriert haben, werden sowieso vorläufig keine Engpässe spüren. Wer einen großen Bestand gesammelt hat, kann nun die Objekte in Ruhe abverkaufen. Hier sollte jedoch die Marktfähigkeit überprüft werden (Eigentümer-Gespräche zur Preisanpassung).

Fantasie und kreative Konzepte fürs „kontaktlose Makeln" sind jetzt gefordert – und zahlen sich aus!

Corona-Ticker: Marktgeschehen

Die Deutsche Bank (dbresearch) veröffentlichte am 1. April 2020 folgende Prognose:

„Deutscher Immobilienmarkt in Zeiten der Corona-Krise

Die Corona-Krise hat die Unsicherheiten über die Preisentwicklung am deutschen Immobilienmarkt deutlich erhöht. Die globale Flucht in sichere Anlagen dürfte für Wohnimmobilien **tendenziell preissteigernd** wirken. Temporär ist aber infolge des kräftigen Wirtschaftseinbruchs insbesondere in der ersten Jahreshälfte 2020, der hohen **wirtschaftlichen Ungewissheit** und der zudem von vielen Menschen empfundenen psychologischen Krise auch **mit Preisrückgängen zu rechnen**."

Fazit: Beides ist möglich. Direkt betroffen sind Makler jedoch nur bei Stillstand der Transaktionen und damit ist weniger zu rechnen, Unangenehm ist nur, dass bei einem Preisrückgang Eigentümer die Preise von gestern erzielen wollen und Makler sich auf komplizierte Verhandlungen einstellen müssen. ■

Thema: **Management**

Distanz-Makeln in Zeiten von Corona

Bernhard Hoffmann

Viele Immobilienfirmen haben zurzeit geschlossen. Freiwillig und ohne Anordnung. Ein Fehler. Es gibt technische Möglichkeiten, aus der Ferne mit Eigentümern und Interessenten Kontakt zu halten und Geschäfte zu machen. Was sind die besten technischen Werkzeuge, wie bleibt man präsent? Und warum nach der Pandemie die Immobilienvermittlung anders sein wird.

Wie sehr Not erfinderisch macht zeigt die Corona-Krise. Innerhalb weniger Tage finden Schulunterricht, Fitnesstrainings, Bandproben und Gitarrenunterricht online in Echtzeit statt. Die Softwaretechnik dazu gibt es seit langem. Auch viele Immobilienmakler, die vor einigen noch Wochen gelangweilt lächelten, wenn man ihnen die Vorteile von Video-Exposés nahebringen wollte, mutierten binnen weniger Tage zu Onlinern. Sie haben sich Apps und Software für Desk-Sharing, Dateien-Austausch, Videokonferenzen etc. auf ihre PC, Smartphones und Tablets gespielt und vermarkten Objekte aus der Ferne. Zugleich halten sie damit den Draht zu ihren Mitarbeitern im Home-Office. Nur wenn persönliche Treffen wie Besichtigungstermine unumgänglich sind, werden diese durchgeführt.

Ziel muss es sein, Interessenten im Vorfeld so gut über die Immobilie zu informieren, dass ein oder zwei Besichtigungstermine bis zum Kaufvertrag ausreichen. Umgekehrt können in der Akquisephase die Eigentümer Unterlagen wie Grundrisse oder Flurkarten abfotografieren und dem Makler per Messangerdienst schicken, so dass dieser einen ersten Eindruck von der Immobilie und ihrem Marktwert erhält.

„Unsere sonntäglichen Open-House-Besichtigungen führen wir seit Mitte März mit der Video-Funktion von Instagram (IGTV) durch. Zuletzt erreichten wir knapp tausend Interessierte."

Viele Verkäufer sind bekanntlich älter und gehören damit zur Risikogruppe einer Covid-19-Erkrankung. Gelingt es dem Makler, persönliche Treffen auf ein Minimum zu reduzieren, schätzen sie seine Dienstleistung umso mehr.

Drei Techniken unterstützen Immobilienprofis beim Makeln mit Abstand. Die Kommunikation lässt sich, erstens, mit den Möglichkeiten von Video-Chats persönlicher gestalten als per Telefon. Mit Video-Konferenz-Systemen können Schriftstücke wie Grundrisse, Exposés etc. per Bildschirm-Teilung (Desk-Sharing) gemeinsam besprochen werden. Zweitens lassen sich Besichtigungen live durchführen: Der Makler geht durch das Objekt, mehrere Interessenten verfolgen ihn an ihren Bildschirmen zu Hause und stellen über das System ihre Fragen an den Video-Makler. Drittens: Neben (verbreiteten) 360-Grad-Panoramatouren bieten sich für die Vermarktung (kaum genutzte) Video-Exposés an. In diesen tritt der Makler persönlich auf, gewinnt das Vertrauen seiner Kunden und zeigt sich als innovativer Dienstleister. Die Filme können auf der Website sowie einem YouTube-Kanal hochgeladen werden.

Als vielfältiges Video-Konferenzsystem etablierte sich in den zurückliegenden Wochen Zoom. Die umfängliche Basisausstattung ist kostenfrei. Bis zu 100 Personen können maximal 40 Minuten mitmachen. Bei der Premium-Version, die 46 Euro im Monat kostet, können bis zu 1000 Gäste teilnehmen, der Speicherplatz ist unbegrenzt. Das System läuft bei gutem WLAN ruckelfrei. Man kann es als Teilnehmer über den Browser nutzen. Besser allerdings ist es, sich die Minisoftware auf PC, Smartphone oder Tablet zu installieren. Mit dem System können Video-Konferenzen abgehalten und es kann damit unterrichtet werden. Präsentationen können gemeinsam angeschaut und bearbeitet werden. Dateien sind verschickbar. Eine Chatfunktion sowie – bei wenigen Teilnehmern – ein Dialog per Mikrofon sind ebenfalls möglich. Daher eignet sich Zoom gut für Makler, die mit ihren Interessenten beziehungsweise Verkäufern Details wie Grundrisse, Kaufvertragsentwürfe oder Wertermittlungen mit drei oder mehr Personen gleichzeitig besprechen möchten. Der Gastgeber, in diesem Fall der Makler, lädt per E-Mail zur Konferenz ein. Der Termin kann automatisch im Kalender hinterlegt werden. Die Bedienung ist simpel. Dies ist wohl ein Grund für den Erfolg. Wurde das Unternehmen im April 2018 mit 9,2 Milliarden Dollar bewertet, so liegt der Wert aktuell bei über 35 Milliarden Dollar.

Während der Corona-Krise wurde publik, dass Zoom seine Daten an Facebook verkauft. Der Aufschrei war groß. Am 28. März ruderte das kalifornische Unternehmen zurück und kündigte an, künftig auf die Datenweitergabe zu verzichten. Neben Zoom gibt es eine Vielzahl weiterer Video-Konferenzsysteme. Dazu zählen unter anderem Skype, Google-Meet, Gotomeeting oder WebEx.

Für Telefonkonferenzen eignen sich gängige Smartphone-Betriebssysteme. Über die Telefonie-Funktion lassen sich weitere Teilnehmer dazu holen („+ weiterer Anrufer"). Zudem gibt es Anbieter, die zusätzliche Features bieten wie Telegra. Komfortabel für den Maklerkunden sind Telefonkonferenz-Anbieter, die ohne PIN arbeiten. Der Kunde muss dann nur eine Telefondurchwahl des Maklerbüros anrufen und landet automatisch in der Konferenz.

Grundsätzlich sollte der Maklerkunde den Kommunikationsweg wählen und der Makler sich darauf einstellen. Ist der Klient technikaffin, hat er vermutlich kein Problem damit, sich eine Videokonferenz-Software zu installieren. Befasst er sich ungern mit Softwaretechnik, ist er in der Regel zumindest mit WhatsApp vertraut. Die App lässt sich gut für Videochats einsetzen. Fotografierte Unterlagen des Eigentümers können vom Makler weiterverarbeitet werden, wenn er eine Desktop-Version der Messenger-App installiert hat. Auch die Videochat-Funktion von Apple (FaceTime) ist vielen Verbrauchern geläufig und kann eine Alternative zu zusätzlichen Apps sein.

Werden größere Datenmengen übertragen, etwa hochauflösende Fotos, Visualisierungen oder Architektengrundrisse, geht dies problemlos per WeTransfer. Ferner ist der Dienst Dropbox verbreitet. WeTransfer wird über den Browser bedient. Für Dropbox muss man vorher ein Miniprogramm installieren und sich registrieren.

Einen größeren Aufwand erfordern Video-Exposés beziehungsweise Online-Besichtigungen, bei denen der Makler mit seinem Smartphone durch das Objekt geht, während ein Interessent die Live-Besichtigung am Bildschirm verfolgt und Fragen stellen kann. „Unsere sonntäglichen Open-House-Besichtigungen führen wir seit Mitte März mit der Video-Funktion von Instagram (IGTV) durch. Zuletzt erreichten wir knapp tausend Interessierte", erläutert Sebastian Hucz. Er ist Geschäftsführer der PH Immobiliengesellschaft in Aachen. Im Nachgang wird in seinem Unternehmen der Film zudem auf dem Facebook-Kanal gepostet, um weitere Kunden zu erreichen.

Makeln aus der Distanz – zusammengefasst:

- Verkaufsbereite Eigentümer und Kaufinteressenten selektieren, priorisieren und entsprechend abarbeiten.
- Nur wer verkaufen muss, etwa wegen einer bevorstehenden Scheidung, wird aktuell verkaufen.
- Gleiches gilt für Erwerber. Daher sollten sich Makler auf Kaufwillige konzentrieren (Beamte, Personen mit viel Eigenkapital etc.). Wer von Kurzarbeit betroffen ist, wird kaum eine Immobilie finanzieren wollen und können.
- Das Maklerunternehmen jetzt so aufstellen, dass nach der Krise möglichst viel Umsatz mit diesen Kunden in der Warteschleife nachgeholt werden kann.
- Der Makler sollte über seine neuen Möglichkeiten des Abstand-Makelns informieren: auf der Website, in Sozialen Medien, per Newsletter etc.
- Zudem sollte er erläutern, was in Corona-Zeiten noch möglich ist, so etwa Besichtigungen unter Einhaltung der Abstands- und Hygienevorschriften. Erste Notare schließen Kaufverträge auch ohne Anwesenheit der Vertragspartner ab etc.

Bei solchen Video-Exposés, die einem breiten Publikum zugänglich gemacht werden, sollte der Makler – zumindest am Anfang und Ende des Films – seinen Kopf in die Kamera halten und eine kurze Anmoderation machen. Der Interessent hat so ein Bild vom Vermittler, er sieht sein Gesicht, hört seine Stimme, sieht Gestik und Mimik. „Viele Interessenten und Eigentümer, die Videos von mir gesehen haben, verhalten sich anschließend so, als würden wir uns bereits kennen. Gerade in Corona-Zeiten ist das ein nicht zu unterschätzender Vorteil“, erläutert Stephanie Schäfer, die als Gebäudesachverständige und Immobilienmaklerin tätig ist. Sie nutzt Video-Exposés seit Sommer 2019.

Sie räumt mit zwei Vorurteilen auf. Erstens, dass Bewegtbilder perfekt sein müssen und zweitens, dass für Drehs viel Technik erforderlich ist. „Es reicht ein gutes Smartphone, Software für Schnitttechnik und ein Gimbal für etwa 130 Euro. In dieses Gerät wird das Handy geklemmt. Es sorgt dafür, dass die Kamera keine verwackelten Aufnahmen macht, wenn man damit durch die Immobilie geht“, erläutert die Expertin.

Bei Live-Übertragungen rät sie von Spiegelreflexkameras ab. Bei den meisten Geräten sei es ein zusätzlicher Schritt, die Video-Datei auf den Rechner zu übertragen, hierfür seien Adapter nötig. „Mit seinem Smartphone habe jeder schon mal Videos gedreht und bearbeitet. Er ist mit der Technik vertraut. Und mehr braucht es auch nicht für ansprechende Immobilienvideos“, ist Schäfer überzeugt. „Außerdem müssen die Filme keine Hollywood-Qualität haben. Der Makler soll sympathisch und authentisch sein. Es dürfen beim Dreh Fehler passieren, die man mit Charme kommunizieren und nicht ignorieren sollte“, so Schäfer weiter.

> „Sie werden eher Makler beauftragen, die diese Medien beherrschen, die persönliche Kontakte in der Vermittlungsphase auf das Nötigste beschränken können und dennoch den optimalen Preis bei der Vermittlung erzielen.“

Zu den häufigen Anfängerfehlern zähle, die Immobilie beim Filmen zu wenig auszuleuchten. Dagegen hilft künstliches Licht oder die Anfertigung von Aufnahmen bei Sonnenschein. Bewegt man sich von innen auf ein Fenster oder die Terrassentür zu, sollte man sich seitlich annähern, weil sonst die Kamera unterbelichtet. Der Rest des Raums erscheint dunkel. Ein Effekt, den viele auch vom Fotografieren kennen. Das Handy sollte im Automatik-Funktion sein. Bei Live-Videos, die über Instagram oder Facebook verbreitet werden, sollte man alle paar Minuten wiederholen, wo man sich in der Immobilie befindet und was man gerade zeigt. Viele Zuschauer schauen nicht von Anfang an zu und sollten inhaltlich abgeholt werden.

Spricht ein Makler in die Kamera, sollte diese so nah sein, dass er mit Kopf und Brust zu sehen ist. Ist er zu weit weg, sieht man ihn auf einem Handydisplay kaum, der Ton ist schlecht. Ist er zu nah an der Linse, wirkt er bedrohlich. „Während vor der Corona-Krise Video-Exposés Lust auf das Objekt machen sollten, um es im Anschluss zu besichtigen, sollten während der Pandemie die Informationen umfassend sein. Das heißt, alle Räume, also auch Dachboden und Keller, sollten gezeigt werden. Dabei sollte man vorher prüfen, ob überall WLAN-Netz vorhanden ist“, rät Schäfer. Besser als das Handy-Mikro ist zudem ein Ansteck- oder Aufsteckmikro für das Gimbal. Makler machen häufig Außenaufnahmen: Dann sollte das Mikro unbedingt mit einem Fellschutz versehen sein, um Windgeräusche zu absorbieren.

Die meisten Makler würden gerne Videos drehen. Sie scheitern aber an ihren Perfektionsansprüchen. Und das, obwohl sie wissen, dass sich darüber mehr Informationen transportieren lassen und die Menschen lieber ein Video-Exposé starten als ein dreiseitiges Exposé lesen.

Dies belegen auch die Nutzerzahlen der PH Immobiliengesellschaft. Bei Instagram werden Fotos mit Objekthinweisen etwa 50 Mal aufgerufen. Video-Exposés hingegen, die Huczs Team seit Ausbruch des Corona-Virus verstärkt hochlädt, werden 400 bis 500 Mal angesehen; Tendenz steigend. Er empfiehlt Kollegen, sich mit Video-Exposés und -Besichtigungen zu befassen: „Es ist ein wirkungsvolles Medium, um den Digitalisierungsgrad zu steigern.“ Er ist überzeugt, dass nach dem Abschwellen der Corona-Krise vor allem Eigentümer, die zur Risikogruppe zählen, weiterhin vorsichtig sein möchten, bevor es Medikamente und einen Impfstoff gibt. „Sie werden eher Makler beauftragen, die diese Medien beherrschen, die persönliche Kontakte in der Vermittlungsphase auf das Nötigste beschränken können und dennoch den optimalen Preis bei der Vermittlung erzielen“, glaubt Hucz. Dies werde die Immobilienmakler-Branche nachhaltig verändern.

Kollegen, die mit Ängsten vor der Kamera kämpfen, rät Stephanie Schäfer, niederschwellig zu starten. „Ein Makler kann beispielsweise in seinem Büro die Immobilie anhand ausgedruckter Fotos und Grundrissen, die er in die Kamera hält, besprechen.“ Auch hier reicht sein Smartphone, das auf einem Stativ steht, aus. Ist man mit dem ersten Ergebnis unzufrieden, kann man es wiederholen oder Szenen herausschneiden. Es wird ja nicht live gesendet.

Wichtig ist es, beim Fern-Makeln zu selektieren. Welcher Eigentümer will in der aktuell unsicheren Phase tatsächlich verkaufen und welcher eher abwarten? „Der Immobilienprofi sollte priorisieren und sich vorrangig mit Eigentümern mit hoher Verkaufswahrscheinlichkeit befassen“, rät Lars Loppe, Geschäftsführer der Maklerwerft. Sein Unternehmen berät Immobiliendienstleister bei deren Web- und Digitalstrategie. Gleiches gelte bei Käufern: Interessenten, die einen krisensicheren Job haben und schon lange nach einer Bleibe suchen, sind auch in der aktuellen Phase kaufbereit. Wer hingegen Angst vor Kurzarbeit habe, werde den Immobilienkauf eher aufschieben“, schätzt Loppe. ■

FHG

Mitarbeiter plötzlich allein zu Haus

Bernhard Hoffmann

Viele Chefs erkennen in der Corona-Krise, dass Homeoffice besser funktioniert als gedacht. Wie sollten Angestellte jetzt und nach der Pandemie aus der Distanz geführt werden, wenn sie auch künftig Teile ihres Arbeitspensums in Telearbeit erledigen möchten?

Dass Homeoffice nach Corona wieder eingemottet wird, steht kaum zur Diskussion. Nach dem Ausbruch in Deutschland mussten viele Unternehmen über Nacht Homeoffice ermöglichen. Egal ob sie wollten oder nicht. Entweder um die gebotenen Hygiene- und Abstandsregeln einzuhalten, weil Teammitglieder unter Quarantäne gesetzt wurden oder um Angestellten das Betreuen ihrer Kinder zu ermöglichen, weil Kitas und Schulen geschlossen sind. Die wenigsten Angestellten haben zuhause sicheres WLAN, einen Drucker oder einen ergonomischen Bürostuhl. Aber dennoch funktioniert das distanzierte Arbeiten vielfach besser als gedacht.

Das Zwangsexperiment bringt auch Gutes mit sich. Keiner erwartet beim Ad-hoc-Telearbeiten Perfektion, weder bei der Technik noch bei der Kommunikation, noch bei der Mitarbeiterführung. Quasi alle – egal ob Chef oder Azubi – müssen improvisieren und lernen jeden Tag Neues. Zweitens werden aus dieser Phase viele Erfahrungen ihren Niederschlag im geregelten Büroalltag finden, wenn die Pandemie überstanden ist.

Dies gilt insbesondere für das Führen der Beschäftigten, die im Homeoffice tätig sind. Bei den meisten Maklerunternehmen arbeiten die Vertriebsmitarbeiter schon immer recht eigenständig. Aber dass auch der Innendienst mobil arbeitet, war selten. Sehr wahrscheinlich werden künftig mehr Büromitarbeiter flexibles Arbeiten einfordern, können sie doch während der Krise die Vorzüge hautnah erleben. Auch beim Rekrutieren und Binden von Mitarbeitern spielen flexible Arbeitsmöglichkeiten eine immer größere Rolle.

Daher sollten Führungskräfte zum einen die Erfahrungen, die sie gerade sammeln, analysieren. Auch Experten haben sich, schon vor der Pandemie, Gedanken zum Führen aus der Ferne gemacht.

Führen basiert auf gegenseitigem Vertrauen. Das bringen einerseits die Führungskräfte den Mitarbeitern entgegen und andererseits die Angestellten ihren Chefs. Beim Homeoffice offenbart sich wie unter einem Brennglas, falls es an diesem Vertrauen mangelt. Daher forderten vor der Krise viele Firmeninhaber Büropräsenz ein, damit sie ihre Mitarbeiter und ihr Tun kontrollieren können (siehe Kasten). Bei Jobnomaden geht das nicht. Hier muss der Vorgesetzte seinen Mitarbeitern vertrauen, dass diese ihre Arbeit selbsttätig und eigenmotiviert erledigen.

Im Umkehrschluss heißt das, dass Unternehmen, deren Führungsstil bereits vor Corona auf Vertrauen basierte, mit dem aktuell erzwungenen Distanz-Arbeiten besser klarkommen.

Homeoffice in Zahlen: vor und während Corona

Es gibt keine belastbaren Zahlen, wie viele Mitarbeiter während der Corona-Krise Telearbeit betreiben. Aus Umfragen, die vor der Krise durchgeführt wurden, wird klar, dass sich mehr Angestellte Homeoffice (zum Beispiel ein oder zwei Tage die Woche) wünschen als ihnen gewährt wird. In einer Umfrage der Hans-Böckler-Stiftung sagten 66 Prozent der Angestellten, deren Aufgaben auch mobil erledigt werden könnten, dass ihre Chefs auf Büropräsenz pochten. Im Gegensatz zu Nachbarländern wie Dänemark, Frankreich und Belgien ist hierzulande dieses Präsenzgebot in den Köpfen vieler Firmeninhaber weit verbreitet.

Die Quote der mobilen Beschäftigten ist in den zurückliegenden Jahren in Deutschland nur geringfügig gestiegen. 2013 waren es 19 Prozent, 2017 immerhin 22 Prozent. Dabei arbeiten die wenigsten ganze Tage zu Hause, sondern loggen sich stundenweise vorrangig abends, am Wochenende oder im Urlaub in die Unternehmenssoftware ein. Auffallend ist, dass vor allem größere Firmen mit über 500 Angestellten flexibles Arbeiten anbieten (57 Prozent). Bei Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern sind es nur 20 Prozent.

Mitte März wurden über tausend Angestellte, die einer Bürotätigkeit nachgehen, von der Analysefirma Censuswide nach ihrer Einstellung zur Heimarbeit nach der Corona-Krise befragt: 61 Prozent der Befragten stimmten der Aussage ganz oder teilweise zu, dass Homeoffice durch die aktuelle Ausnahmesituation auch langfristig ausgeweitet wird und sie das gutheißen.

„Beim Führen auf Abstand muss das Vertrauen häufiger in Telefonaten, Videokonferenzen etc. verfestigt werden. Im normalen Büroalltag senden Körpersprache und Stimmlage des Gegenübers neben dem Gesagten zusätzliche Signale und Informationen“, erläutert Anna Kühr. Sie arbeitet als Trainerin und Coach und ist Geschäftsführerin der Firma „Pro Integer“ in Köln.

Bei Videokonferenzen werden hingegen Stimme, Gestik und Mimik technikbedingt schlechter übertragen. Nuancen und ein Großteil der nonverbalen Kommunikation gehen verloren. Hier muss der Führende gegensteuern. Im Klartext muss er Emotionen abfragen und ernstnehmen, die er beim normalen Arbeiten nebenbei mitbekommen würde. Spricht er auch eigene Ängste und Befindlichkeiten an, dann ermutigt er seine Angestellten es ihm gleich zu tun. Ein Teamleiter muss dies vorleben; er oder sie hat Vorbildfunktion. Unter dem Strich ist das Führen aus der Distanz also mit einem Mehr an Kommunikation verknüpft.

„Ein weiterer Punkt bei dieser Managementaufgabe ist, dass klarer delegiert werden muss und Handlungsanweisungen präziser zu formulieren sind. Makler, die bereits vor dem Ausnah-

mezustand klare Prozesse und Verantwortlichkeiten innerhalb der Belegschaft hatten, profitieren jetzt von eingespielten Abläufen“, so Kühr. Andere müssen in der aktuellen Lage nachjustieren und in Team- und Einzelgesprächen festlegen, wer Zugriff auf welche Dateien erhält, wer an wen berichten muss, welche Entscheidungen der Mitarbeiter selbst treffen darf und welche seine Teamleiterin etc.

Besprechungen per Telefon- oder Videokonferenz sind gut, um alle Mitarbeitenden über allgemeine Themen zu informieren. „Bei Videokonferenzen besteht häufig ein Geräuschchaos, weil mehrere Teilnehmer durcheinanderreden. Hier ist gutes Benehmen gefragt, besser zuzuhören und den anderen ausreden zu lassen. Im Übrigen wäre es gut, wenn sich dieses höfliche Miteinander auch auf die Zeit nach der Corona-Phase im Büroalltag etablieren würde“, hofft Expertin Kühr. Sachthemen können hingegen per E-Mail oder Telefonat kommuniziert werden.

Führende sollten bedenken, dass jeder Mitarbeiter im Homeoffice eine andere Ansprache wünscht. Es gibt Kollegen, die sich über einen täglichen Anruf der Chefin freuen: Sie schätzen die persönliche Nachfrage, ein Lob und sind dadurch motivierter und zufriedener. Andere Mitarbeiter empfinden einen solchen Anruf eher als Kontrolle und reagieren abweisend. Die Führungskraft sollte empathisch sein und bei den Teammitgliedern abfragen, welche Kontakthäufigkeit und -art sie wünschen. Untergebene, die schon im normalen Bürobetrieb eher unorganisiert waren, werden es auch im Homeoffice sein und zusätzliche Unterstützung benötigen. Allerdings muss auch zu gut organisierten Teammitgliedern Kontakt gehalten werden. Sie dürfen nicht in „Vergessenheit“ geraten.

Beim mobilen Arbeiten, das im aktuellen Krisenmodus auf die Spitze getrieben wird, weil viele Menschen wochenlang nicht ins Büro gehen können, sind virtuelle Kaffeepausen wichtig, damit soziale Aspekte des Arbeitens, der persönliche Austausch, nicht vollkommen auf der Strecke bleiben. „Hierfür verabredet man sich per Videokonferenz auf eine Tasse Kaffee und tauscht sich einige Minuten über Privates aus“, meint Kühr. Solche informellen Treffen, die im Büro spontan an Kaffeemaschine oder Drucker stattfinden, sollten nicht unter den Tisch fallen.

Es gibt auch Angestellte, die liebend gerne auf Telearbeit verzichten. „Daher sollte man im normalen Büroalltag keinen dazu zwingen“, rät Kühr. Diese Mitarbeiter brauchen die klaren Strukturen eines festgefügten Arbeitsumfelds und fürchten, beim Arbeiten am Küchentisch zu sehr durch Soziale Medien, Hausarbeit und Kinderbetreuung vom Beruf abgelenkt zu werden. Überzeugte Telearbeiter, das belegen viele Studien, sind meist konzentrierter und produktiver als im Büro und machen eher Überstunden. Sie schätzen es, ihre Arbeit freier einzuteilen und Beruf, Freizeit und Familie besser vereinbaren zu können. Auf das tägliche Pendeln zum Arbeitsplatz können sie verzichten.

Auch der Chef des Immobilienunternehmens, der selbst im Homeoffice weilen muss, sieht in der aktuellen Phase vielfach, dass das Büro auch ohne seine Anwesenheit läuft, dass seine Beschäftigten sich untereinander abstimmen, dass es weniger Kontrolle braucht als er dachte. Dies kann eine wichtige Lernerfahrung sein, die er ohne Corona vielleicht nie gemacht hätte. ■

Tipps für mehr IT-Sicherheit im Homeoffice

Während der Corona-Krise mussten viele Angestellte überstürzt den Küchen- gegen den Büroschreibtisch tauschen. Aber auch beim mobilen Arbeiten in normalen Zeiten wird die IT-Sicherheit im Homeoffice oft stiefmütterlich behandelt. Telejobber arbeiten mit ihrem privaten Rechner und eigenem WLAN. Nicht immer sind Firewalls aktuell. Was sollte beachtet werden?

- Daten sicher abspeichern. Wer keine webbasierte, gesicherte Maklersoftware hat, sollte sensible Daten nicht in einer Cloud wie Dropbox oder OneDrive speichern, sondern verschlüsselte Netzwerkspeicher oder Depots wie externe Festplatten und USB-Sticks verwenden.

- Im Büro kann man viele Dinge auf Zuruf klären; im Homeoffice nicht. Für wichtige Fragen sollten daher keine unverschlüsselten E-Mails oder Chat-Dienste wie Slack verwendet werden. Besser sind gesicherte Messenger wie Threema oder Signal.

- Wer keinen Firmenrechner zu Hause verwendet, der über alle Sicherheits-Updates verfügt, sondern sein privates Gerät, sollte die geforderten Updates durchführen. Dies gilt vor allem für Betriebssystem und Browser. Das betrifft auch WLAN-Router, die mit dem Netzwerk verknüpft sind. Wer eine webbasierte Maklersoftware nutzt, kann sich zurücklehnen: Sie aktualisiert sich automatisch im Hintergrund.

- Um Berufliches und Privates zu trennen, sollten auf dem Privatrechner jeweils eigene Konten oder Admin-Rechte für den jeweiligen Bereich genutzt werden. Hilfreich ist es zudem, unterschiedliche Browser für den privaten und beruflichen Online-Zugang zu verwenden.

IMPRESSUM
Herausgeber: in.media Verlags GmbH, Mohrenstraße 1–3, 50670 Köln, Tel. 0221/16 80 71-0, redaktion@immobilien-profi.de, www.immobilien-profi.com. Redaktion: Werner Berghaus, Harald Henkel, Beiträge von: Werner Berghaus, Bernhard Hoffmann. Namentlich gekennzeichnete Beiträge entsprechen nicht unbedingt der Meinung der Redaktion. Layout/Herstellung: Britta Wilken. Auflage: 5.000/10.000 Exemplare kompakt/Magazin. Erscheinungsweise: IMMOBILIEN-PROFI kompakt erscheint zehnmal jährlich. Der Bezugspreis – inklusive 4 Magazine und der Nutzung des Onlinebereichs – für ein Jahr beträgt 95,- Euro zzgl. Mwst. Bildnachweise: S. 2 StockAdobe/Wolfilser, S. 4 StockAdobe/goodluz, weitere Bilder: Archiv, Druck: Silber Druck oHG, 34266 Niestetal