IMMOBILIEN PROFI

Dis-Qualifikation in der Leistungserbringung

Versionshistorie

Vers.	Datum	Art der Bearbeitung	Bearbeiter
1.0	13.2.2013	Erstellung	Werner Berghaus
1.0	24.02.2014	Überarbeitung	SMD
1.1	25.02.2014	Ergänzung: Frage nach den aktuellen Wohnverhältnissen	Werner Berghaus

Prozessziel

Filtern von telefonischen Interessentenanfragen. Insbesondere Aussortieren von Besichtigungsanfragen mit geringen Erfolgs-Chancen.

Inhalt

Versionshistorie 1
Prozessziel 1
Prozessbeschreibung 2
Grundsätze 2
Vorbereitung 2
Dis-Qualifizierungs-Fragen 3
Nach der Dis-Qualifizierung 4
Interessenten-Entwicklung 5

© inmedia Verlag GmbH Mohrenstr. 1-3 50670 Köln www.IMMOBILIEN-PROFI.de

Prozessbeschreibung

Der Teil-Prozess „Dis-Qualifikation“ startet, sobald ein telefonischer Kontakt zu Kaufinteressenten zustande kommt. Wird der Wunsch nach einer Besichtigung geäußert, muss der Makler entscheiden, ob sich dieser Aufwand rentiert bzw. wie hoch die Chance für einen Abschluss ist.

- Besichtigungen sind eine zeitraubende Tätigkeit für den Makler. Viele Besichtigungen erweisen sich schon im Vorfeld als überflüssig, weil
- Interessenten eine andere Immobilie erwartet haben oder
- noch nicht kaufbereit sind
- immer noch auf der Suche nach einer Immobilie sind, die der Markt nicht anbietet.
- weitere Informationen dazu >

Grundsätze

- Die Dis-Qualifikation steuert immer das „Nein“ des Interessenten an. Es wird nicht versucht, Interessenten zu überreden bzw. Termine „zu verkaufen“.
- Dis-qualifizierte Interessenten werden für zunächst aus dem Verkaufsprozess entfernt.
- Interessenten, die irrtümlich dis-qualifiziert wurden, wehren sich dagegen, bemühen sich, wieder in den Verkaufsprozess zu gelangen. Der Verkäufer / Makler kann bei der Dis-Qualifikation deshalb nie falsch liegen.

Vorbereitung

Viele Makler vereinbaren Besichtigungstermine nach „Kundenwunsch“. Dies ist zeitraubend, kaum planbar und bedeutet schlechten Service für die Eigentümer, falls die Immobilie noch bewohnt ist. Bei einer professionellen Organisation werden so genannte **Besichtigungs-Slots** geplant, in denen mehrere Besichtigungen nacheinander durchgeführt werden können.

Zudem ist es zweckmäßig zwischen **Erst- und Zweittermin** zu unterscheiden und dies auch gegenüber Interessenten zu kommunizieren. Damit ist klargestellt, dass bei der Erstbesichtigung nur eine flüchtige Prüfung der Immobilie erfolgen soll, Detailfragen werden später geklärt, wenn die Interessenten sich weiterhin für das Objekt interessieren. Dies ermöglicht es dem Makler, die Erstbesichtigungen von Assistenten durchführen zu lassen.

Letztlich ist es Teil dieser Strategie, für die Besichtigungsphasen **sowohl A-Slots als auch B-Slots** einzuplanen. Die A-Slots sind Termine, die von Interessenten bequem wahrgenommen werden können, also Termine am Wochenende oder in den späten Nachmittagsstunden. Die B-Slots erfordern von den Interessenten mehr Engagement, es sind Termine für die man sich evtl. einen halben Tag Urlaub nehmen muss. Wie diese Slots genutzt werden, wird im Weiteren beschrieben.

© 2016 inmedia Verlag GmbH Mohrenstr. 1-3 50670 Köln www.IMMOBILIEN-PROFI.de

Dis-Qualifizierungs-Fragen

1. **Sachliche Eigenschaften**: Wünscht ein Interessent eine Besichtigung, sollte erst einmal die grundsätzliche Eignung der Immobilie geprüft werden. Hier geht es um die Fragen, ob die sachlichen Eigenschaften der Immobilie passen. Dies wären z.B. die Zimmerzahl, Größe oder die Anzahl der Bäder und natürlich die Lage.
2. **Probleme der Immobilie**: Dann sollten bekannte Probleme der Immobilie frühzeitig angesprochen werden. Beispiel: „Das Haus liegt in unmittelbarer Nähe der S-Bahn. Das ist zwar sehr nützlich, aber auch hörbar. Ist das für Sie ein wichtiges Kriterium?“.
3. **„Wie wohnen Sie derzeit**? Mit dieser Frage können Sie klären, ob der Interessent Mieter oder Eigentümer ist. Falls es sich um einen Eigentümer handelt, sollten Sie auf die Dis-Qualifikation verzichten und den Kontakt herstellen, damit Sie den Auftrag akquirieren können.
4. Folgende Fragen helfen nun die Erfolgs-Chancen einer Besichtigung zu ermitteln:

Frage	Hintergrund	Entscheidung
1. „Wie lange suchen Sie schon?“	Interessenten, die erst neu im Markt sind, werden sich kaum entscheiden, weil sie noch weitere Objekte sehen müssen. Interessenten, die schon sehr lange suchen, suchen eine Traumimmobilie, die es nicht gibt.	Wer kürzer als 2 Monate oder länger als 9 Monate sucht, ist vorläufig dis-qualifiziert. Weitere Fragen anschließen mit 2a bzw. 2b
2a. „Wie viele Immobilien haben Sie sich schon angesehen?“	Für Interessenten, die weniger als 2 Monate suchen	Dis-Qualifiziert wenn weniger als 3 Objekte besichtigt
2b. „Aus welchem Grund haben Sie noch nichts gekauft?“	Wenn Suchzeitraum länger als 9 Monate:	Ist durch Antwort auf die erste Frage bereits dis-qualifiziert. Nur eine plausible Erklärung auf die Frage 2b kann dies aufheben.
3b. „Haben Sie schon einmal nach einer völlig anderen Immobilie gesucht? Zum Beispiel in einer anderen Lage oder eine andere Kategorie?“	Frage an Interessenten, die bereits lange suchen: Meist revidieren Interessenten nach einer gewissen Zeit ihre Ziele und gehen Kompromisse ein. Ein „Ja“ auf diese Frage zeigt, dass	Dis-Qualifiziert bei „Nein“, insbesondere bei den Dauer-Entscheidern

© 2016 inmedia Verlag GmbH Mohrenstr. 1-3 50670 Köln www.IMMOBILIEN-PROFI.de

	eine gewisse „Reife“ erreicht wurde.	
4. „Mit wem haben Sie bereits über eine Finanzierung gesprochen?“	Ohne Finanzierung ist ein Kauf kaum möglich. Wer sich noch nicht mit diesem Thema auseinander gesetzt hat, plant auch keine schnelle Entscheidung.	Dis-Qualifiziert ohne Finanzierung. Finanzierungsberatung anbieten, um die Bereitschaft zur Zusammenarbeit zu testen.

Die Reihenfolge der Fragen kann variiert werden. Zweckmäßig wäre es, die Finanzierungfrage an den Anfang zu stellen. Wer sich nicht traut, stellt diese Frage weiter nach hinten.

Nach der Dis-Qualifizierung

Nach dem Interview kann der Interessent vom Makler gut eingeschätzt werden:

Qualifizierte Kandidaten mit hohem Potenzial, die in der Lage sind zu entscheiden und die Immobilien auch finanzieren können, erhalten einen Besichtigungstermin im A-Slot.

Dis-Qualifizierte Kandidaten mit geringem Potenzial erhalten entweder

- **einen Termin im B-Slot**, der es erschwert, die Immobilien zu besichtigen. „Touristen“ werden sich keinen Urlaub nehmen wollen und dies ablehnen. Dann wird im nächsten Schritt ein Termin im übernächsten A-Slot vorgeschlagen.
  Wichtig: Wer den Termin im B-Slot akzeptiert ist wieder qualifiziert!
- nur einen Termin im A-Slot, wenn dort eine freie Lücke gefüllt werden kann (Zeit zwischen zwei Terminen).
- Keinen Termin, weil es ohne Finanzierungszusage oder aus anderen Gründen keinen Zweck hat („Bis dahin ist die Immobilie verkauft!“). Vorschlag des Maklers: Zukünftig ähnliche Objekte anbieten.

© 2016 inmedia Verlag GmbH Mohrenstr. 1-3 50670 Köln www.IMMOBILIEN-PROFI.de

Interessenten-Entwicklung

Der Verkaufstrainer Georg Ortner beschreibt die typische Entwicklung eines Kaufinteressenten wie folgt:

Typ 1: Die Träumer entdecken gerade den Wunsch nach einer Veränderung und nach einer eigenen Immobilie. Sie sind noch nicht auf dem Markt aktiv, recherchieren aber, was der Markt bietet. Die Träumer werden regelmäßig in den Online-Börsen nach Objekten recherchieren und sich hier und da auch einmal ein Exposé bestellen. **Die Kauf-Entscheidung liegt noch in weiter Ferne.**

Typ 2: Der Sucher. Irgendwann begibt sich der Träumer auf die Suche nach dem Traum und wird auf dem Markt aktiv und will Immobilien besichtigen. Fotos und Grundrisse in den Online-Börsen reichen nicht mehr, jetzt müssen Erfahrungen mit echten Immobilien gesammelt werden. Nun werden Makler kontaktiert und Termine vereinbart. Makler, die darauf reinfallen, übernehmen nun die weitere „Ausbildung“ der Interessenten. Die Entscheidung wird vorbereitet.

Irgendwann wird man feststellen, dass der Traum ein Traum bleiben wird. Einige Suchende steigen nun ganz oder vorläufig aus, bleiben in der alten Immobilie oder mieten etwas Neues. Andere lernen Kompromisse zu machen und verändern nun ihre Suchkriterien.

Typ 3: Der Frustrierte hat den Immobilienwunsch vorläufig oder ganz zurückgestellt. Diese Interessenten haben viele Angebote geprüft und zahlreiche Immobilien besichtigt, doch war einfach nichts Passendes dabei. Diese Interessenten suchen nicht mehr aktiv. Sie werden aber wieder aktiv, wenn ihnen ein passendes Angebot begegnet, etwa durch Verkaufsschilder, Flyer oder durch Empfehlung.

Typ 4: Der Kompromissbereite hat seine Ansprüche an die Realität angepasst und will das Projekt Immobilienkauf zu Ende bringen. Der Kompromissbereite kennt den Markt gründlich, ist vorbereitet und wartet nur noch auf das passende Angebot – dann kann alles sehr schnell gehen. Der Makler erkennt diese Interessenten daran, dass sie aktiv an einer Lösung mitarbeiten, bereitwillig Auskunft geben und gut vorbereitet sind (z.B. Finanzierung). **Erfahrene und gut vorbereitete Kandidaten mit hohem Kauf-Potenzial.**

Beispielrechnung: Von 100 Interessenten durchlaufen 100 die Entwicklung von Typ 1 zum Typ 2. Anschließend scheiden zwischen 40 Prozent (ländlicher Raum) und 70 Prozent (städtisches Umfeld) aus. Die echten Kaufinteressenten vom Typ 4 stellen damit nur noch zwischen 30 und 60 Prozent der ursprünglichen Typ 2-Interessenten.

Für den Makler ist es wichtig, möglichst nur in die Typ 4-Interessenten Zeit und Geld zu investieren.

© 2016 inmedia Verlag GmbH Mohrenstr. 1-3 50670 Köln www.IMMOBILIEN-PROFI.de