

Makler System Club

Leistungserbringung

Disqualifizierungsleitfaden

Kaufinteressenten

Alle Rechte vorbehalten: Dieses Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Dokumentinformationen

Vertraulich

Plan Prozessbeschreibung Dokumentation Vorlage
 Checkliste (Kunden-)Broschüre Gesprächsleitfaden Handbuch

Hauptprozess Interessentengewinnung (ING)

Strukturebene 3 - Prozesse

Ablage / Verzeichnis:

Dokument40

Genehmigungsstatus

Bearbeitungsstatus Final - Genehmigt

Freigegeben durch: Makler System Club

Bearbeitungshistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung
1.0	01.03.2013	Makler System Club	Fertigstellung

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorbemerkung	3
	Begriffsdefinitionen	5
	Allgemeine Anmerkungen zum Disqualifizierungsprozess	5
2.	Der Disqualifizierungsprozess	8
3.	Gesprächsleitfäden	10
	Telefonischer Erstkontakt durch Kaufinteressent	10
	Zentrale Disqualifikation	10
	Bedingungen festlegen	11
	Bedingungen festlegen	12
4.	Anhang	14
	Abbildungsverzeichnis	14
	Tabellenverzeichnis	14

1. Vorbemerkung

Dieser Leitfaden beschreibt einen Disqualifizierungsprozess für Personen, die bei einem Immobilienmakler anrufen und sich für die Besichtigung einer angebotenen Immobilie interessieren. Befragungen von Maklern und der Business Scan zeigen, dass viele Makler viel zu viel Zeit und Aufwand mit ergebnislosen Besichtigungen verbringen. Manche Makler haben eine durchschnittliche Quote von 40 Besichtigungen pro Verkauf. Manche Profis hingegen kommen auf Quoten von bis zu 3 Besichtigungen pro Verkauf. Der erste Makler hat also den 13fachen (!) Besichtigungsaufwand beim Verkauf einer Immobilie. Dieser Unterschied ist oft entscheidend für den geschäftlichen Erfolg des Maklers. Wer ohne vorherige Disqualifikation einfach jeden Anrufer zu einer Besichtigung einlädt, der riskiert, dass er seine Zeit und sein Geld für Personen investiert, die gar nicht kaufen können oder wollen bzw. gar keine Immobilie brauchen. Immer wieder hören wir Geschichten von Personen, die sich als Hobby gerne von Maklern durch die Gegend fahren lassen und ihre Freizeit mit Besichtigungen (sog. Immobilien-Peepshows) verbringen. Der engagierte Makler wird von solchen Personen ausgenutzt und schließlich ggf. sogar noch beschimpft, wenn er erst sehr spät die Bremse zieht und den Leuten erklärt, dass er nicht mehr bereit ist Besichtigungen durchzuführen.

Eine weitere Personengruppe kann lästig sein, nämlich Personen, die besichtigen wollen aber gar nicht entscheidungsfähig sind. Möglicherweise haben diese Personen das Geld gar nicht oder müssen noch verschiedene andere Personen um Zustimmung/Erlaubnis fragen. Selbstverständlich darf der Makler dann mit all diesen Personen weitere Extrabesichtigungen starten, wobei mit jedem Beteiligten die Chance des Verkaufs immer weiter sinkt. Letztendlich ist auch hier der Makler der Dumme, denn er hat viel Zeit und Aufwand investiert und der eigentliche Maklerkunde, der Verkäufer der Immobilie, ärgert sich über die vielen unnötigen Besucher, die möglicherweise die Immobilie schlechtreden und den Teppich verschmutzen.

Dieser Leitfaden zeigt Ihnen, wie Sie Anrufer höflich aber professionell disqualifizieren. Ziel des Prozesses ist es, tatsächlich nur die Personen zu einer Besichtigung einzuladen, bei denen eine hohe Wahrscheinlichkeit erkennbar ist, dass sie eine geeignete Immobilie auch tatsächlich kaufen werden. Der Leitfaden wurde so entwickelt, dass er ausschließlich für die Arbeit am Telefon genutzt werden kann. Es gibt viele professionelle Makler, die Alternativen bevorzugen. Die häufigsten sind:

- Arbeitstermine: Der Anrufer wird zunächst in das Büro des Maklers eingeladen. Im sogenannten Arbeitstermin findet dann ebenfalls eine Disqualifizierung statt, damit nur mit ernsthaften Interessenten besichtigt wird. Diese Vorgehensweise verläuft analog zur Befragung in diesem Leitfaden, so dass die vorgestellte Anweisung entsprechend angewendet werden kann.
- OpenHouse: Beim OpenHouse findet eine offene Besichtigung meist ohne vorherige Anmeldung der Interessenten – zu einem bestimmten Termin statt. Beim OpenHouse oder Bieterverfahren ist es ggf. aus taktischen Gründen wünschenswert, dass möglichst viele Personen zur Besichtigung erscheinen. In diesem Fall scheidet der Disqualifizierungsansatz aus.

Dieser Leitfaden entspricht im grundsätzlichen Vorgehen dem Ansatz des High Probability Sellings (HPS), das jedoch nur Auszugsweise für den Makler System Club eingesetzt wird.

Wendet man die Vorgehensweise korrekt an, führt dies zu insgesamt deutlich entspannteren Gesprächen mit den Kontakten und zu ausgesprochen gut qualifizierten Kontakten bei der Besichtigung. Das Ergebnis ist daher eine deutlich höhere Abschlussquote, da nur Termine mit Personen durchgeführt werden, die tatsächlich eine Immobilie kaufen wollen und bei denen keine weiteren Hindernisse die Entscheidung verhindern.

Der Makler System Club übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus der Benutzung dieses Dokuments für das Unternehmen entstehen.

Ziel des hier vorgestellten Prozesses ist es möglichst optimal die Kaufinteressenten zu ermitteln, die ernsthaft in Frage kommen. Der gewählte Ansatz ist ein Disqualifizierungsansatz, d.h. im Gegensatz zu den üblichen Verkaufsansätzen, bei denen versucht wird den Kontakt mittels Überzeugungseinheiten zu Terminen oder zur Kooperation zu bewegen, werden die potenziellen Interessenten einer Disqualifizierung unterzogen. Der Disqualifizierungsansatz ermittelt sehr direkt alle Kontakte, die für die weitere Bearbeitung nicht geeignet sind. Die Kriterien hierfür sind:

- Der Kontakt kann nicht: In diese Kategorie fallen alle Kontakte, die aufgrund von aktuellen Verpflichtungen (z.B. hat kein Geld) nicht in der Lage sind, eine Kooperation einzugehen.
- Der Kontakt will nicht: In diese Kategorie fallen die Kontakte, die eigentlich oder definitiv nicht wollen. Mögliche Gründe hierfür sind schlechte Erfahrungen in der Vergangenheit oder eine generelle Angst endgültige Entscheidungen zu treffen. In diese Kategorie fallen auch alle Interessenten, die noch abwarten wollen, weil ggf. noch weitere Immobilien auf den Markt kommen, die Preise nachgeben oder der 3. Weltkrieg ausbrechen könnte.
- Der Kontakt braucht gar keine neue Immobilie und will nur einmal schauen.

Der Disqualifizierungsprozess verfolgt in dieser Anwendung folgende Grundgedanken:

- Je später im Vertriebsprozess festgestellt wird, das ein Kontakt nicht kann, will oder braucht, desto mehr Aufwand ist bereits entstanden, daher ist es wichtig, diese Aspekte möglichst frühzeitig zu klären. Dadurch werden Kosten im Prozess vermieden. Je später nämlich ein Fehler auftritt, desto mehr Kosten sind bereits entstanden.
- Man benötigt selbst eine gewisse Konsequenz und Routine, um die möglicherweise unangenehmen Fragen an den Anrufer zu stellen. Bedenken Sie dabei aber, dass die Antwort auf die Frage sich nicht ändert, wenn Sie die Frage selbst vermeiden. Wenn Sie nicht fragen, ob jemand eine Finanzierung hat, dann wird sich das ohnehin später zeigen. Wenn es sich aber erst nach der dritten Besichtigung klärt, dann ist der Schaden für Sie bereits entstanden.
- Je nach Ergebnis der Disqualifizierung erfolgen entsprechende Aktivitäten, die so abgestimmt sind, dass die Wahrscheinlichkeit des anschließenden Verkaufs maximiert wird.

Begriffsdefinitionen

Im Rahmen dieses Dokuments werden die folgenden Begriffe verwendet:

Begriffe	Definition
Kaufinteressent	In diesem Falle handelt es sich um eine Person, die telefonisch um eine Besichtigung bittet, weil sie eine Immobilie kaufen will. Der Kaufinteressent darf nicht mit dem Interessenten verwechselt werden, der im Makeln21 eine andere Bedeutung hat (nämlich i.d.R. ein Eigentümer, der eine Immobilie über den Makler verkaufen möchte).
Kunde	Ein Kunde ist ein (i.d.R. qualifizierter) Interessent, mit dem eine vertragliche Vereinbarung über die Leistungserbringung geschlossen wurde. Wenn die Leistung erbracht wurde und keine weitere Leistung gewünscht wird, handelt es sich um einen inaktiven Kunden. (Standarddefinition des Kunden lt. Makler System Club). Hier ist der Kunde ein Privatverkäufer, mit dem eine schriftliche Vereinbarung über die Zusammenarbeit getroffen wurde, also der Eigentümer der zu verkaufenden Immobilie.

Tabelle 1.1: Begriffsdefinitionen

Allgemeine Anmerkungen zum Disqualifizierungsprozess

Ein wichtiger Grundsatz bei der Gestaltung von Prozessen besagt, dass Prozessfehler immer teurer werden, je später diese stattfinden oder aufgedeckt werden. Würde man mit einem unqualifizierten Kaufinteressenten aufwendige Verkaufsgespräche führen und stellt sich dann erst nach langen Gesprächen heraus, dass der Interessent überhaupt nicht in der Lage ist das angebotene Objekt zu kaufen, dann sind die Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg katastrophal.

Aus diesem Grunde ist es zwingend notwendig, Kaufinteressenten zu disqualifizieren. In der Praxis zeigen entsprechende Ansätze deutliche Vorteile gegenüber den herkömmlichen, meist aus dem klassischen Verkauf bekannten, Ansätzen.

Klassischer Verkauf geht häufig von den folgenden Vorannahmen aus:

- Jeder Kaufinteressent ist ein potenzieller Kunde. Ggf. kann er durch Verkaufsrhetorik noch in seiner Meinung umgedreht werden und er kauft auch dann, wenn es Gründe in seinem Umfeld gibt, die einen Kauf für ihn unmöglich machen. Der gute Verkäufer bringt also auch Menschen dazu Immobilien zu kaufen, die sie gar nicht wollen, nicht brauchen und auch nicht bezahlen können.
- Jeder Kaufwiderstand kann durch Überredung und Rhetorik überwunden werden.
- Durch aufwendige Verkaufstechniken ist der geschickte Verkäufer in der Lage jeden noch so widerspenstigen Kaufinteressenten schließlich zu überreden. Je mehr Einwandbehandlungstechniken, Überredungs- und Überzeugungskünste man hat, desto erfolgreicher wird verkauft.
- Das Verkaufsgespräch entscheidet maßgeblich über den Erfolg des Unternehmens und nicht die Qualifizierung der Kaufinteressenten.

Tatsächlich zeigt sich bei herkömmlichen Ansätzen klar, dass der Widerstand beim Kaufinteressenten unüberwindlich wird, wenn der Verkäufer sich weigert ein Nein zu akzeptieren und versucht das Gespräch fortzuführen. Im Rahmen der hier vorgestellten Systematik kommen hingegen die folgenden Annahmen zur Anwendung:

- Wer nicht kaufen kann oder will, der sollte auch nicht zu Besichtigungen eingeladen werden.
- Jede Besichtigung ist eine Belästigung für den Kunden (Eigentümer). Gute Makler sorgen dafür, dass die Belästigung der Kunden minimiert wird.
- Verkauf durch Druck funktioniert nicht. Guter Verkauf bedeutet möglichst nur Aktivitäten zu unternehmen, wenn der Erfolg vorher bereits sichergestellt wurde.

Der Disqualifizierungsprozess besteht daher aus einer Reihe von Fragen, die man den Kontakt möglichst frühzeitig stellt. Typischerweise handelt sich dabei um Fragen, bei denen folgende Kriterien geprüft werden sollen:

1. Benötigt der Anrufer überhaupt eine neue Immobilie? Gibt es Gründe dafür, dass er jetzt kaufen will?
2. Will der Kontakt eine neue Immobilie kaufen?
3. Kann der Anrufer die Immobilie bezahlen?

Sofern man eine Außencourtage berechnet (ausschließliche Innencourtage ist vorteilhaft) ist ggf. noch zu prüfen:

4. Ist der Anrufer bereit die Maklercourtage zu bezahlen?

Je nach Situation sind ggf. noch weitere Fragen zu klären, bevor der Kontakt sich für die weitere Bearbeitung im Rahmen der Kundengewinnung qualifizieren kann:

5. Wie lange sucht der Kontakt schon nach einer Lösung für sein Problem? Wie lange sucht er schon nach einer Immobilie? Ein typischer Kaufprozess für eine neue Wohnimmobilie dauert ca. 9 Monate. Befindet sich der Kontakt noch am Anfang seiner Suche, sind viele Fragen noch ungeklärt. Der Makler läuft Gefahr zum Lehrer des Kaufinteressenten zu werden. Später wird nicht vom Lehrer, sondern von einem Wettbewerber gekauft. Der Makler hat jedoch den Aufwand der Ausbildung übernommen und ist der Überbringer schlechter Botschaften, wenn nämlich der Kaufinteressent bemerkt, dass er seine Wunschimmobilie zum Wunschpreis gar nicht bekommen kann.
6. Gibt es Gründe, dass der Kontakt eine Entscheidung nicht treffen kann, selbst wenn das Objekt seinen Vorstellungen zu 100% entspricht?
7. Ist der Kontakt bereit sich bereits vor der Besichtigung mündlich zum Kauf zu verpflichten, sofern alle von ihm genannten Entscheidungskriterien zu seiner Zufriedenheit erfüllt werden.

Das Ziel des Disqualifizierungsprozesses ist es, möglichst alle Kontakte heraus zu filtern, bei denen die anschließende Kundengewinnung höchstwahrscheinlich nicht zum Erfolg führen wird. Auf diese Weise erhöht sich die Verkaufsquote und es wird verhindert, dass Geld für unnötige Aktivitäten ausgegeben wird.

Je nach Gesprächsverlauf kann der Prozess der Disqualifizierung weitere Entscheidungen und Aktivitäten beinhalten. Wenn Kontakte beispielsweise im Rahmen der Disqualifizierung angeben, dass sie jetzt zwar noch kein Interesse für die Leistung haben, sich dies aber in 6 Monaten ändern wird, ist es durchaus sinnvoll, diese Interessenten später selbst erneut zu kontaktieren, um später erneut eine Disqualifikation durchzuführen. Möglicherweise ist es auch sinnvoll einen Suchauftrag schriftlich zu vereinbaren, um nach einiger Zeit erneut eine Immobilie anzubieten und den Kaufinteressent erneut darauf zu disqualifizieren.

2. Der Disqualifizierungsprozess

Nachfolgendes Schaubild zeigt den prinzipiellen Prozessablauf des Makler System Club-Disqualifizierungsprozesses für Kaufinteressenten:

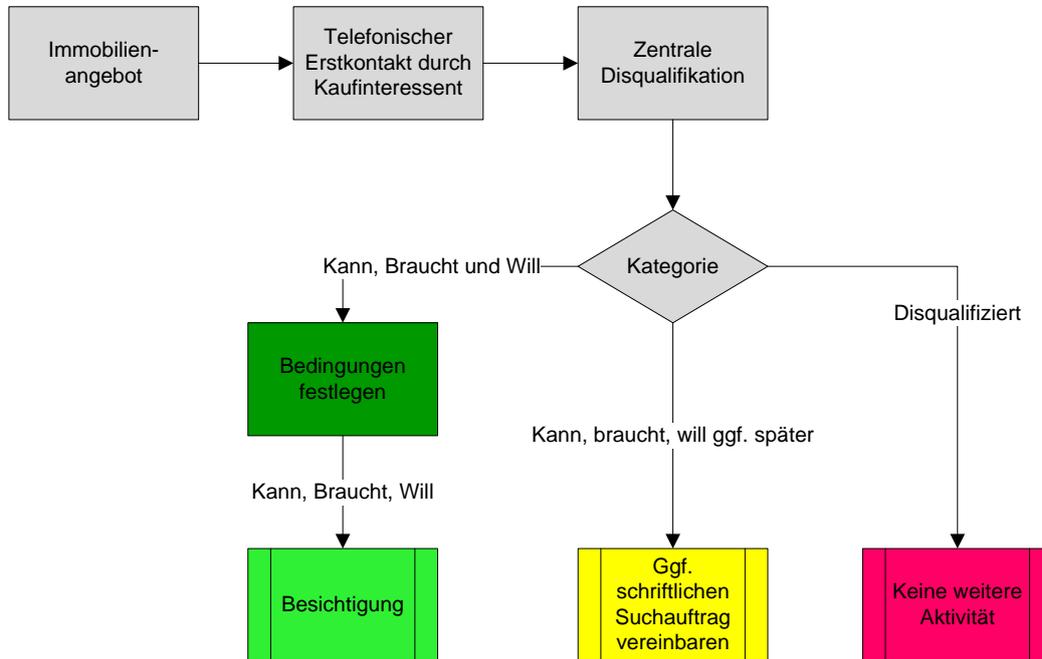


Abbildung 2.1: Makler System Club-Disqualifizierungsprozess für Kaufinteressenten

Der Makler System Club-Disqualifizierungsprozess besteht aus den folgenden Elementen:

- Immobilienangebot:** Ein Objekt wird im Rahmen der Leistungserbringung beworben, so dass Kaufinteressenten darauf aufmerksam werden (z.B. Zeitungsanzeigen, Internetportale).
- Telefonischer Erstkontakt:** Der vermeintliche (noch unqualifizierte) Kaufinteressent ruft im Maklerbüro an und bittet um weitere Informationen, will ggf. die Adresse haben oder direkt einen Besichtigungstermin vereinbaren.
- Zentrale Disqualifikation:** Der Anrufer wird hinsichtlich seiner Ernsthaftigkeit qualifiziert. Es wird versucht ihn zu disqualifizieren, weil ernsthafte Interessenten erfahrungsgemäß nicht sofort aufgeben. Mittels einfacher Fragen erfolgt eine Einordnung in die drei farbigen Kategorien.
- Bedingungen festlegen:** Nur, wenn der Kontakt sich bereit erklärt bestimmte Zusagen zu geben, wird ein Besichtigungstermin mit ihm vereinbart.
- Grüne Kategorie:** Sofern der Kontakt sich positiv qualifiziert hat, werden die Bedingungen festgelegt, unter denen eine Besichtigung stattfinden kann. Wesentliche Kriterien sind: Bereitschaft bei passendem Angebot eine Entscheidung zu treffen und die Fähigkeit zu entscheiden
- Gelbe Kategorie:** Kontakte, bei denen wahrscheinlich ist, dass sie sich möglicherweise in den nächsten Wochen oder Monaten qualifizieren, werden ggf. mit einem Suchauftrag versehen.

Dieser kann vertraglich abgeschlossen werden. Auch kann eine feste Gebühr für die Objektsuche frei vereinbart werden. Es gibt viele Möglichkeiten hier zu agieren. Auch kann ein Verweis auf ein Internetformular sinnvoll sein, in dem der Kaufinteressent seine Wünsche, Vorstellungen und Finanzierungsspielräume eintragen muss.

Rote Kategorie: Diese Kontakte disqualifizieren sich dauerhaft. Man verabschiedet sich höflich.

Achtung: Immer wieder äußern Makler in Gesprächen, dass ein Anrufer auch unwahre Angaben machen kann, um sich zu qualifizieren. Auch besteht die Möglichkeit, dass eine Person, die klar disqualifiziert wurde später doch eine Immobilie (dann bei einem anderen Anbieter) kauft. Solche Fälle können vorkommen. Verkauf ist eine Sache der Wahrscheinlichkeit und letztendlich gewinnen die Unternehmen, die optimal mit Wahrscheinlichkeiten umgehen. Es kann durchaus vorkommen, dass ein disqualifizierter Kontakt plötzlich doch zu Geld kommt (Lottogewinn, Erbschaft), ein Unentschlossener schließlich doch entscheiden muss oder ein Anrufer sie hinsichtlich seiner finanziellen Möglichkeiten belügt. Insgesamt gesehen sind diese Ereignisse aber nicht sehr wahrscheinlich und sie optimieren Ihren Erfolg, wenn Sie grundsätzlich prüfen, ob ein Kontakt für Sie im Moment der Richtige ist.

3. Gesprächsleitfäden

Telefonischer Erstkontakt durch Kaufinteressent

Anrufer: „Guten Tag mein Name ist <Name>. Ich habe die Immobilie <Bezeichnung> in Ihrer Anzeige gesehen. Ist die Immobilie noch da?“

Makler: „Ja selbstverständlich. Alle Immobilien, die wir inserieren oder im Internet anbieten sind auch noch verfügbar. Für welche Art von Immobilie interessieren Sie sich speziell?“

Sofern der Anrufer nun allgemeine Angaben macht, können diese für spätere Gespräche notiert werden. Möglicherweise wird er aber erneut Bezug auf die genannte Immobilie nehmen.

Anrufer: „Die genannte Immobilie passt schon ganz gut zu mir. Können Sie mir direkt einmal ein Exposé zuschicken?“

Makler: „Nun alle wesentlichen Informationen finden Sie bereits im Internet (ggf. Link nennen). Weitere Informationen geben wir nur weiter, sofern der Kaufinteressent zunächst einige Fragen von uns beantwortet, damit wir prüfen können, ob die Immobilie auch wirklich geeignet ist! Ist es in Ordnung für Sie, wenn ich Ihnen zunächst ein paar Fragen stelle?“

Wenn Antwort positiv, dann erfolgt die zentrale Disqualifikation.

Wenn negative Antwort oder Überredungsversuche erfolgen, dann Klarstellung: „Ich habe Ihnen gerade unseren Standardablauf bei der Vermarktung von Immobilien geschildert. Wir vertreten dadurch die Interessen unserer Verkäufer und stellen durch die Fragen sicher, dass nur ernsthafte und grundsätzlich geeignete Interessenten weitere Informationen oder Besichtigungen erhalten. Wenn Sie das nicht wollen, dann kann ich leider nicht mehr sagen und Sie müssen mit den allgemeinen Informationen zufrieden sein. Wenn Sie später doch mehr Informationen möchten, melden Sie sich doch einfach!“

Zentrale Disqualifikation

Bereits nach der Zustimmung zur Befragung entscheidet sich, ob der Ansprechpartner überhaupt ein grundsätzliches Interesse hat. Entscheidend an dieser Stelle ist, dass man sich nun auf gar keinen Fall in ein klassisches Verkaufsgespräch zwingen lässt, bei dem der Angerufene Fangfragen und Einwände äußert und dann versucht wird, diesen in einer Art verbalen Tauziehen zu begegnen und ihm zum Beispiel die Immobilie schmackhaft zu machen.

Es müssen nicht alle Fragen gestellt werden. Sofern der Anrufer in die rote Kategorie eingeordnet wurde (disqualifiziert), wird das Gespräch freundlich beendet. Man erklärt in diesem Fall höflich, dass es zum jetzigen Zeitpunkt offenbar nicht passend ist, sich die Immobilie genauer anzuschauen und beendet das Gespräch. Nicht alle Fragen dienen der direkten Disqualifikation, sondern sie dienen der Informationssammlung. Notieren Sie die Antworten, da diese in späteren Gesprächen von Bedeutung sein können.

Sofern eine Einordnung in die gelbe Kategorie erfolgt, muss je nach Unternehmensstandard entschieden werden, ob ein Gesprächsabbruch oder eine weitere Aktivität (z.B. Suchauftrag) erfolgen soll.

Fragestellung	Zuordnung zur Kategorie
„Wie lange suchen Sie bereits nach einer Immobilie?“	Wenn kürzer als 3-4 oder länger als 18 Monate, dann zunächst Einordnung in die gelbe Kategorie.
Wenn Suchzeitraum länger als 18 Monate: „Aus welchem Grund haben Sie noch nichts gekauft?“	Bei Antworten, die klar erkennen lassen, dass auch weiterhin nichts gekauft wird, Einordnung in die rote

	Kategorie.
„Gibt es Dinge, die die Immobilie in jedem Fall erfüllen muss?“	Normalerweise keine Einordnung, Informationsfrage
„Gibt es Dinge, die auf keinen Fall erfüllt sein dürfen?“ Achtung: Diese Kriterien sind über die Zeit häufig stabiler als, die Dinge die erfüllt sein müssen. Oft werden hinsichtlich der vorherigen Frage leichter Kompromisse eingegangen!	Normalerweise keine Einordnung, Informationsfrage.
„Bis wann müssen Sie spätestens eine Entscheidung getroffen haben bzw. gibt es zwingende Gründe für Sie, damit Sie sich bald entscheiden müssen?“	Gelbe Kategorie, wenn keine Antwort auf diese Frage.
„Bis wann wollen Sie spätestens eine Entscheidung treffen?“	Gelbe Kategorie, wenn 2-8 Monate, rote Kategorie wenn länger (bis dahin ist die Immobilie ohnehin verkauft)
„In welchem Preissegment muss sich die Immobilie letztendlich befinden, damit Sie bereit sind diese zu kaufen!“	Informationsfrage
„Verstehe ich Sie richtig, wenn ich eine Immobilie habe, die weit mehr bietet als der Durchschnitt und Ihre Kriterien optimal erfüllt aber 10-20 % teurer ist. Darf ich Ihnen diese dann gar nicht erst anbieten?“	Testfrage, um die Glaubwürdigkeit der vorherigen Antwort zu prüfen
„Ist die Finanzierung des genannten Betrags bereits von der Bank zugesichert worden bzw. können Sie heute garantieren, dass Sie den entsprechenden Betrag auch tatsächlich aufbringen können?“	Wenn aggressive, ausweichende oder negative Antwort, dann rote Kategorie

Tabelle 3.1: Gesprächsleitfaden Disqualifikation

Bedingungen festlegen

Sofern in der vorherigen zentralen Disqualifizierung weder die gelbe noch die rote Kategorie ermittelt wurde, handelt es sich um einen qualifizierten Kaufinteressenten. Nun müssen Bedingungen für die weitere Zusammenarbeit ausgehandelt werden, damit die Wahrscheinlichkeit des Verkaufs optimiert werden kann.

„Um herauszufinden, ob die Immobilien für Sie geeignet ist und ob wir eine Besichtigung durchführen können, ist es nötig, dass wir noch ein paar Fragen besprechen und die wichtigsten Rahmenbedingungen überprüfen. Das dauert ca. 5 Minuten. Wann haben Sie dafür Zeit?“

→ **jetzt wird ein telefonischer Termin vereinbart, bei dem die Bedingungen für den Besuchstermin geprüft werden.** (Wichtig: Der Makler ruft hierzu beim Kontakt an! Vorher die Telefonnummer und Adresse erfragen und ggf. eine E-Mail, falls der Telefontermin nicht zustande kommen sollte. Sollte der Angerufene das Gespräch tatsächlich nicht wahrnehmen, dann wird maximal ein Folgetermin z.B. durch Anruf oder per E-Mail vereinbart. Anschließend erhält dieser eine Nachricht, dass man aufgrund der zweimaligen Ausfälle nicht weiter Termine vereinbaren wird und er sich bei Interesse doch selbst melden soll). Sofern der Kaufinteressent direkt Zeit hat, wird kein separater Termin vereinbart, sondern direkt mit der nachfolgenden Einleitung begonnen.

Im Telefontermin wird nun geklärt, ob der Anrufer qualifiziert für Besichtigung ist.

Einleitung: *„Hallo Herr / Frau X. Wie wir schon gesagt haben, wollen wir noch ein paar Rahmenbedingungen klären, bevor wir mit Ihnen die Immobilie anschauen. Das ist Teil unseres Services für Käufer und Verkäufer, damit wir Ihnen Zeit sparen und den Verkäufer vor nicht ernst gemeinten Anfragen schützen. Sie verpflichten sich hierbei zu nichts, aber ich bitte Sie trotzdem darum möglichst wahrheitsgemäß zu antworten. Darf ich loslegen?“*

Fakten	<p>„Sie hatten bereits eine Kaufpreissumme angegeben. Wie sind Sie auf diese Summe gekommen?“</p> <p>„Was haben Sie schon unternommen? Mit welchem Makler hatten Sie schon Kontakt, was haben Sie schon angesehen?“</p> <p>„Warum kam es nicht zum Kauf?“</p> <p>Informationsfragen dienen dazu, den Kaufinteressenten und seine Motive besser kennen zu lernen. Ggf. kann später eine andere Finanzierungsform oder Immobilie gefunden werden.</p>
Lösungsfragen	<p>„Sind Sie bereit und in der Lage sich für den Kauf einer Immobilie zu entscheiden, wenn Sie das passende Objekt haben?“ (Wollen-Kriterium)</p> <p>„Gibt es Dinge oder Hindernisse, die dem Kauf heute noch im Wege stehen?“ (Können-Kriterium)</p> <p>„Wann wollen Sie Ihre Immobilie haben?“ (Will-Jetzt-Kriterium)</p> <p>„Gibt es noch weitere Dinge, die von Bedeutung sind?“ (z.B. Verhandlungen mit anderen Anbietern). (Grundsatzfrage, um letzte Hindernisse aufzudecken)</p>
Qualifikation	<p>Nach Beantwortung der Fragen muss nun entschieden werden, ob ein Termin in Frage kommt. Ggf. besteht nach den Antworten auf die Lösungsfragen die Chance aufzudecken, ob ein Gesprächstermin sinnlos ist und der Kontakt in die Wiedervorlage oder die Kampagne eingeordnet werden muss.</p>
Terminvereinbarung	<p>„Prima, das sind zunächst die wichtigsten Fragen von unserer Seite. Jetzt wäre es sinnvoll, dass wir Ihnen in einem persönlichen Termin einmal das Objekt . Wann können wir uns mit Ihnen treffen, um Ihnen das System vorzustellen?“</p>

Tabelle 3.2: Gesprächsleitfaden Voraussetzungen klären

Bedingungen festlegen

Die Bedingungen werden noch im Gespräch der zentralen Disqualifikation im direkten Anschluss gestellt.

Re-Commitment oder Disqualifikation	<p>„Ist es für Sie okay, wenn ich noch zwei Fragen stelle, damit die Besichtigung optimal verläuft?“ (Erwartungsgemäß kommt hier ein ja, Frage dient nur der Einleitung)</p> <p>1: „Wenn Sie sich für das Objekt entschließen, wer muss dann noch seine Zustimmung geben?“</p> <p>2: „Wenn wir alle Ihre Bedingungen der Zufriedenheit erfüllen, was werden Sie dann tun?“</p>
Entscheidung	<p>Sofern eine der beiden Fragen negativ beantwortet wird, erfolgt Disqualifikation bzw. Chance der Anpassung:</p> <p>1: Antwort: Niemand muss zustimmen: → Weiter zur nächsten Frage (Bedingungen der Zufriedenheit)</p> <p>2: Antwort: X oder Y müssen noch zustimmen → „Können wir dann einen Termin mit X/Y direkt ausmachen? Wenn ausweichend oder Nein: Wann haben wir die Möglichkeit dazu?“ Wenn immer noch ausweichend: „Tut mir leid aber so kommen wir nicht weiter. Ich kann keinen Termin vereinbaren, bei dem von vornherein klar ist, dass er zu keinem Ergebnis führt oder wiederholt werden muss. Das wäre auch gegenüber dem Eigentümer unfair und so handelt unsere Firma nicht.“ Motto: Termin mit allen Entscheidern oder Abbruch</p> <p>2: Antwort in der Form: Vielleicht machen wir dann etwas zusammen! ODER Ich werde Ihr Angebot mit anderen vergleichen!: „So arbeiten wir nicht. Termine sind für beide Seiten sehr aufwändig und wir verabreden uns nur mit Menschen, die auch bereit sind eine klare Zusage zu einem Geschäft zu</p>

	<p><i>geben, sofern sie mit uns zufrieden sind. Was würden Sie denn ansonsten tun?“</i></p> <p>2: Antwort: Dann kaufe ich!: Termin vereinbaren</p> <p>3: Antwort: Ich kann das nicht entscheiden. Ich will mich nicht verpflichten: <i>„Das ist in Ordnung. Wir lösen die Verabredung. Wir können uns ein andermal verabreden, wenn Sie soweit sind. Auf Wiederhören.“</i></p>
Wenn es keinen Termin gibt	<p><i>„Ist es für Sie okay, wenn ich mich in 6-8 Wochen wieder melde und Ihnen ein Angebot vorstelle? Das dauert nur ein paar Sekunden und Sie können SOFORT NEIN sagen!“ → Wiedervorlage in 6-8 Wochen</i></p>

Tabelle 3.3: Gesprächsleitfaden Bedingungen festlegen

Das entscheidende Prinzip ist also sich nur mit Menschen zu treffen, die auch dafür bereit sind. Die Vorgehensweise erlaubt eine sehr strukturierte Filterung aller nicht geeigneten Kontakte und ermöglicht so sehr effektive Besichtigungstermine. Denken Sie daran: Einen ernsthaften Kaufinteressenten werden Sie nicht so schnell los, darum disqualifizieren sie alle anderen. Auf diese Weise gehören Sie zu den Maklern, die die Anzahl Ihrer Besichtigungstermine deutlich reduzieren und gleichzeitig zufriedener Kunden haben. Der Gewinn sind geringere Kosten und deutlich mehr Zeit für wichtigere Dinge.

4. Anhang

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1: Makler System Club-Disqualifizierungsprozess für Kaufinteressenten..... 8

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1.1: Begriffsdefinitionen 5

Tabelle 3.1: Gesprächsleitfaden Disqualifikation 11

Tabelle 3.2: Gesprächsleitfaden Voraussetzungen klären..... 12

Tabelle 3.3: Gesprächsleitfaden Bedingungen festlegen..... 13

Alle Rechte vorbehalten: Dieses Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.