
Immobilien erfolgreich vermarkten

Evelyn Nicole Lefèvre-Sandt

Immobilien erfolgreich vermarkten

Praxiserprobte Strategien und Techniken
für Makler

4. Auflage

Evelyn Nicole Lefèvre-Sandt
Limburg-Eschhofen
Deutschland

Die erste, zweite und dritte Auflage erschienen unter dem Titel „Immobilienmakler – Vermittler zwischen Angebot & Nachfrage – Der Kunde ist der Mittelpunkt des Maklergeschäftes: Von der Idee zum Konzept mit Strategie, System und Motivation zum Erfolg“ im Grabener Verlag Kiel.

ISBN 978-3-658-15313-7 ISBN 978-3-658-15314-4 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-15314-4

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2013, 2013, 2014, 2017

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Strasse 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

Mittler zwischen Welten

Kaum ein Beruf wird so häufig unterschätzt, wie der des Immobilienmaklers. Dabei ist es einer der schönsten und anspruchsvollsten Berufe überhaupt.

In erster Linie arbeiten Makler mit den Emotionen, Geschichten, Schicksalen und Existenzen ihrer Kunden, denn hinter jedem Immobilienkauf oder -verkauf steht eine Geschichte, warum sich die Menschen räumlich verändern wollen. Dies erfordert für den Makler auf der einen Seite ein hohes Maß an Verantwortung und eine noch höhere Sorgfalt. Auf der anderen Seite können nur wenige Berufsgruppen von sich behaupten, für einen kurzen Moment Teil zweier Leben gewesen zu sein.

Immer häufiger hört man im Zusammenhang mit der Immobilienvermittlung den Begriff der „Sorgfaltspflicht“. Und um dieser gerecht zu werden, braucht der Makler neben einem hohen Maß an Empathie und verkaufpsychologischem Können natürlich auch ein umfangreiches fachliches Fundament.

Auch das richtige Selbstverständnis gehört dazu, und das wandelt sich derzeit – glücklicherweise. Makler verstehen sich immer mehr als globaler Ansprechpartner, nicht nur für die Vermarktung von Wohnungen und Häusern, sondern als Fachleute mit umfassendem Service in allen Fragen rund um die Immobilie.

Mehr und mehr Kollegen kommen von der Fehleinschätzung ab, dass es reichen würde, Exposés zu verschicken und zur Besichtigung die Tür aufzuschließen.

Das Wissensspektrum, welches ein Immobilienmakler abrufen muss, ist breit gefächert. Es beginnt nicht nur bei der Auftragsakquise und den rechtlichen Dingen, sondern erstreckt sich weit darüber hinaus, zum Beispiel über die Kenntnis der Materialien, mit denen Immobilien in den unterschiedlichen Epochen gebaut wurden, gerade auch im Hinblick auf die gestiegenen Ansprüche zum Thema Wohngesundheit, bis hin zum Marketing.

Ohne eine solide Ausbildung wird wohl kaum ein Makler im Markt starten oder bestehen können. Dies sollte nicht nur den gestiegenen gesetzlichen Anforderungen oder der anstehenden „Sachkundeprüfung“ geschuldet sein, sondern vor allem dem eigenen Anspruch. Schließlich geht es nicht nur darum, sich erfolgreich im Markt zu etablieren und als Spezialist wahrgenommen zu werden, sondern auch darum, dass es für die meisten Kunden um die größte Investition ihres Lebens geht. Dieser Umstand „verdient“ einen gut ausgebildeten Fachmann oder eine gut ausgebildete Fachfrau. Nur voller Einsatz und

ebenso harte wie intelligente Arbeit im Interesse des Kunden führt dauerhaft zum Erfolg. Makler haben eine tragende Funktion gegenüber den Menschen, die sich ihnen mit allen Vorstellungen, Plänen und nicht zuletzt bedeutenden Finanzvolumina anvertrauen, die mit einer Immobilie in Verbindung stehen.

Wird der Makler als verantwortungsvoller Experte wahrgenommen, erhöht es das Vertrauen des Kunden ungemein. Er entwickelt das gute Gefühl, den richtigen Partner für alle Immobilienbelange gefunden zu haben, der alles für ihn regelt, zumindest in der Vorbereitung, in der Form passender Angebote und durch die Vermittlung kompetenter Fachleute.

Eine gute Ausbildung und die Leidenschaft, zwei Personengruppen, die zunächst einmal unterschiedliche Interessen verfolgen im bestmöglichen Sinne zusammen zu bringen, bilden das Fundament, auf dem aller berufliche Erfolg im Immobilienbusiness ruht.

Sie können damit das großartige, erfüllende Gefühl erleben, wie es ist, wenn Sie nach einer erfolgreichen Vermittlung in die glücklichen Augen Ihrer Käufer und in die zufriedenen Mienen Ihrer Verkäufer schauen können. Und dann wissen Sie, dass es eine Ihrer besten Entscheidungen war, Immobilienmakler/in zu werden.

Evelyn Nicole Lefèvre-Sandt

Inhaltsverzeichnis

1	Den Markt beherrschen	1
1.1	Informiert und bekannt durch Zuträger	1
1.2	Kunden gewinnen, Kunden pflegen	8
1.3	Rechte und Pflichten von Maklern	13
1.4	Voraussetzungen für professionelle Makler	18
1.5	Aktuelle Marktlage	25
	Literatur	26
2	Die Makler-Erfolgsstrategie	29
2.1	Immobilienkauf	29
2.1.1	Verkäufer am Telefon überzeugen	29
2.1.2	Jetzt wird's persönlich: Kontakt mit dem Immobilienbesitzer	33
2.1.3	Damit sich Leistung lohnt: Provision und Exklusivauftrag	38
2.1.4	Die Zahl, um die sich alles dreht: Den Marktwert ermitteln	42
2.1.5	Keine Angst vor dem Verkäuferveto	45
2.2	Immobilienverkauf	49
2.2.1	Die richtige Strategie für Marketing und Werbung	49
2.2.2	Der Verkaufsprofi am Telefon	56
2.2.3	Vom Wunsch zur Wirklichkeit: Das Kennenlerngespräch	61
2.2.4	Die Immobilie von ihrer besten Seite	68
2.2.5	Richtig besichtigt	71
2.2.6	Regie führen im Verkaufsgespräch	75
2.2.7	Preisverhandlung – Die Stunde der Wahrheit	78
2.2.8	Das Finale: Abschluss und Notartermin	80
	Literatur	83
3	Weitere Erfolgswege	85
3.1	Miete: Oft unterschätzt	85
3.2	Erfolgreiches Verkaufen lässt sich trainieren	92
3.3	Der Makler der Zukunft	94
3.4	Makeln Frauen anders?	97

3.5	Die Macht von Stimme und Sprache	100
3.6	Kompetenz, die man sieht: Körpersprache und Mimik	104
3.7	Am heißen Draht: Telefonieren mit Effekt	108
3.8	Internet und Social Media sinnvoll nutzen.	111
3.9	Wie der Kunde tickt: Werbepsychologie kompakt.	116
	Literatur.	121
4	Ausblick	123
	Anhang	125