

KOMPETENZ BRINGT KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

Aus dem Verkäufermarkt wird je länger je mehr ein Käufermarkt. Damit rückt die ausgewiesene Expertise wieder in den Fokus. Künstliche Intelligenz (KI) kann dabei nützliche Dienste leisten.

TEXT – Ruedi Tanner & Dieter Mader*



Der persönliche Austausch und die Beratungsexpertise von Maklerinnen und Maklern geben Sicherheit. Und führen zu einer hohen Kundenzufriedenheit.

BILD: ZVG

► DER MARKT DREHT

Wer in den letzten Jahren der von Glücksrittern befeuerten Illusion nachhing, Immobilien würden sich von allein verkaufen, wird spätestens jetzt eines Besseren belehrt. Der Markt dreht sich. Aus einem Verkäufermarkt wird mehr und mehr ein Käufermarkt. Für qualifizierte Maklerinnen und Makler heisst das, dass ihre ausgewiesenen Zugänge zu interessanten Objekten und zu Kaufinteressenten zum Wettbewerbsvorteil werden. Auch die richtige Preiseinschätzung und verbrieft Verkaufsexpertise sind relevanter denn je – einfache Rechnungen aus der Vergangenheit sind überholt. Nur wer qualifiziert ist, verfügt über die Kompetenzen und Erfahrungen, um Marktdaten richtig zu interpretieren und daraus eine individuelle, ziel-

führende Vermarktungsstrategie zu entwickeln.

EXPERTISE SCHAFFT ZUFRIEDENHEIT

Konkret heisst das, dass die Effizienz weiter in den Fokus rückt. Effizienz in den Prozessen, Effizienz in der Datennutzung. Die Leistungsfähigkeit

“
**STANDARDISIERUNG
SCHAFFT RAUM FÜR
INDIVIDUALISIERUNG.**
“

und die Effizienz legen die Basis für eine massgeschneiderte Beratungsexpertise. Und damit für die hohe Kundenzufriedenheit.

Die Welt von heute verändert sich rasend schnell. Das Gewinnerkonzept von gestern kann das zu Tode gerittene Pferd von morgen sein. Aufmerksamkeit heisst darum das Gebot der Stunde. Aufmerksamkeit, um frühzeitig neu entstehende Marktbedürfnisse zu erkennen und zielführend darauf zu reagieren. Und damit dauerhaft zukunftsfähig zu bleiben. Daher ist es unerlässlich, immer wieder neue Ansätze, Kanäle und Methoden zu testen.

MIT UNTERSTÜTZUNG VON KI

Künstliche Intelligenz ist einer der Hebel, der die Effizienz in der Immobilienvermarktung steigern kann – und damit auch die Kundenzufriedenheit. Durch die Nutzung

von KI können Maklerinnen und Makler automatisierte Prozesse implementieren und Routineaufgaben automatisch ausführen. KI-Systeme können etwa Daten sammeln und analysieren, um Immobilien zu bewerten und Marktanalysen durchzuführen. Aber auch die Kundeninteraktion verbessern, indem beispielsweise intelligente Chatbots Anfragen jederzeit und in Sekundenbruchteilen beantworten oder Angebote und Kommunikationsmittel exakt segmentiert an die richtigen Interessenten distribuieren. Dadurch spart man nicht nur Zeit und Ressourcen, sondern kann auch schneller und effektiver arbeiten. Denn damit ergeben sich schnellere Reaktionszeiten bei allen Anfragen und zu jeder Uhrzeit. Zudem unterstützen die immer leistungsfähigeren KI-

Systeme qualifizierte Berufsleute dabei, ihre Entscheidungen umfassender einzubetten.

AUTOMATISIERT ANSPRECHEN, PERSÖNLICH BERATEN

KI-unterstützte Systeme sollen – und können – eine persönliche Beratung aber nicht ersetzen. Heute nicht, morgen nicht. Sowohl Verkäuferschaft als auch Käuferschaft nutzen die Informationskanäle, die einen Mehrwert bieten. Den grössten Mehrwert bieten qualifizierte Maklerinnen und Makler. Der Austausch mit ihnen bietet die höchste Sicherheit. Aber die digitale

Gesprächsvorbereitung kann ihre persönlichen Dienstleistungen verstärken. Alles in allem schafft Standardisierung Raum für die Individualisierung. Und damit für die Empathie. Dadurch bietet sich eine zusätzliche Möglichkeit, optimale Lösungen zu entwickeln. Darum bleibt der direkte Kontakt mit der Kundschaft der zentrale Erfolgsfaktor im Maklerberuf.

CUSTOMER JOURNEY VERSTEHEN

Wichtig ist, die Customer Journey zu kennen und zu verstehen, also den Weg, den Verkauf- und Kaufinteressenten gehen, um zu entscheiden,

mit wem sie ihr Immobilienobjekt verkaufen, resp. welches Objekt sie kaufen wollen. Mit dem Verständnis für die entsprechenden Berührungspunkte bis zum Entscheid können Akquise- und Vermarktungsmassnahmen online und offline optimal miteinander kombiniert werden. Denn die professionelle Immobilienmäkelei, die sich nicht dem Zeitgeist, sondern der unbedingten Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden verpflichtet fühlt, gründet auf Kompetenz, nicht auf Glücksrittertum. ■



***RUEDI TANNER**

Der Autor ist Präsident der Schweizerischen Maklerkammer SMK und Mitinhaber der Wirz Tanner Immobilien AG in Bern.



***DIETER MADER**

Der Autor ist Vizepräsident der Schweizerischen Maklerkammer SMK und Geschäftsführer Verkauf der Früh Immobilien & Partner AG in Wallisellen.

ANZEIGE

SVIT VERLAG AG

SVIT SCHWEIZ

Neuaufgabe 2023

Das Stockwerkeigentum
Kommentar

Amédéo Wermelinger
in Zusammenarbeit mit Nadine Wermelinger

3. Auflage

Schulthess §

**jetzt bestellen:
shop.svit.ch**