

Beziehungsmanagement - Makler

Schröder Immobilien im Profil

1990 wurde die Firma Schröder Immobilien durch den Kaufmann Jörg Schröder gegründet. Das Maklerunternehmen legt den Schwerpunkt auf den Verkauf und die Vermietung von Ein- bzw. Mehrfamilienhäusern, Eigentumswohnungen, Gewerbeimmobilien und Grundstücken. Insgesamt 15 Mitarbeiter arbeiten unter dem Grundsatz, sich als kompetenter Partner für Immobilien am Standort Winsen weiter zu etablieren. Das Unternehmen wächst kontinuierlich und kann seine Erfolgsgeschichte bereits für die Zukunft sicher formulieren. Die Frage, was das Maklerbüro Schröder Immobilien von traditionellen

Maklertätigkeiten unterscheidet und wo das Handeln innovativ und erfolgreich ist, kann in den wesentlichen Bereichen beantwortet werden:

Internetauftritt

- Kommunikationsarten und -formen mit dem Kunden
- Beziehungsmanagement mit den Interessenten und Kunden

Internetauftritt

Neben den Mitarbeitern im Büro, ist das Medium Internet eine aktive Unterstützung in der Kundenansprache. Auf der Homepage kann der Interessent eine Vielzahl von allgemeinen Informationen, Rechercheoptionen aber auch persönliche Informationen wie beispielweise das Tool „Objekt-Tracking“ nutzen. „Online-Exposés“ informieren en Detail und jederzeit über eine Immobilie. Nicht nur die Objekte, sondern auch Serviceleistungen wie das Tool „Finanzierung“ werden intensiv genutzt.

Kommunikationsarten und -formen

Klassische Telefonanfragen, Internet, externe Immobilienportale und traditionelle Inserate sind die Formen der Interessentenansprachen. Schröder Immobilien ist auf allen Plattformen aktiv und spricht somit unterschiedliche Interessenten an. Die Bedeutung der Homepage nimmt zu, insbesondere für die erste Kontaktaufnahme.

Für Kunden und Interessenten ist ein weiteres „Service Highlight“ der SMS-Versand. Die Kunden und Schröder Immobilien sind begeistert. Entsprechend der gespeicherten Anfragen werden die Informationen über Preisänderungen, neue Angebote oder Besichtigungstermine per SMS versendet. Der Kunde ist zeitnah informiert und kann reagieren.

Beziehungsmanagement

Schröder Immobilien setzt den Kunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt seines unternehmerischen Tuns. Alle Prozesse sind aus dem Blickwinkel des Kunden und seiner Erwartungshaltung gebildet und darauf ausgerichtet, die Erwartungen zu übertreffen. Schröder Immobilien baut Beziehungen auf und ermöglicht seinem Kunden, sich intensiv mit dem Unternehmen und den Personen, die dort arbeiten zu befassen. Aus dem unbekanntem Makler soll ein „neuer“ Bekannter werden. Insbesondere im Bereich der Dienstleistung ist das Visualisieren von Personen und Leistungen ein wesentlicher Beitrag, um Unsicherheiten auf Kundenebene ab- und Vertrauen aufzubauen.

Unterstützung der Erfolgsfaktoren durch die CRM-Software

1997 erwarb Schröder Immobilien die FlowFact CRM-Software. Neben den Standard-

Fakten

Jörg Schröder, Geschäftsführer

Kunde: Schröder Immobilien

URL: www.schroederimmobilien.de

- **Internet als aktive Unterstützung in der Kundenansprache**
- **„Service Highlight“: SMS Versand zur Information über Preisänderungen, neue Angebote, etc.**
- **Abbau von Unsicherheiten auf Kundenebene durch erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement**
- **Transparenz in der Büroorganisation und eine lückenlose Kundenhistorie**



wartungen an eine CRM-Software als Branchenlösung, wie beispielsweise effiziente Büroorganisation für Gruppenarbeit, lückenlose Kundenhistorie und detaillierte Objektselektion, war ausschlaggebend, dass die Erfolgsfaktoren des Unternehmens im Büroalltag effizient und ressourcensparend realisiert werden. Die Mitarbeiter fest angestellt, es gibt aber auch freie Mitarbeiter oder Teilzeitkräfte. Insbesondere diese Personalstruktur erfordert ein transparentes Büro. Wenn die Information nicht in FlowFact zu finden ist, dann steht sie auch nirgendwo anders.

Internet CRM-Lösung

Die Daten werden nur einmalig in das System eingepflegt und per Knopfdruck auf den verschiedenen Immobilienbörsen und der eigenen Homepage aktualisiert. Diese entspricht in Aktualität und Umfang dem tatsächlichen Mitarbeiterwissen und wird mit Bildern, Videos und Exposédaten zu einer guten Alternative zu dem traditionellen Exposé. Etwa 60 % der Interessenten-Anfragen erreichen direkt oder indirekt über die Objektpräsentation in den verschiedenen Internetportalen das Unternehmen. Weitere 40 % der Interessenten kontaktieren aufgrund von Außenwerbung oder der traditionellen Print-Anzeige. Die Onlinelösung spart Schröder Immobilien erhebliche Zeit und Personalkraft.

Kommunikationsarten und -formen CRM-Lösung

Die integrierte Telefonie und die Aktivitätenvielfalt, ermöglichen ein schnelles Erfassen und Qualifizieren von eingehenden Anfragen. Die Kundendaten werden bei Anruf direkt vom System aufgerufen. Die aus den Kundenkontakten gewonnenen Informationen werden effizient und zeitnah in konkrete Maßnahmen umgesetzt. Der SMS Client, wird direkt aus Flowfact gestartet. Der Prozess ist als Workflow definiert und erfordert nur einen minimalen Aufwand an Zeit und Arbeitskraft.

Die Nachbearbeitung der Daten ist aufgrund der automatischen Verknüpfungen ebenfalls gering und zu Gunsten der Mitarbeitermotivation. Die gesparte Zeit kann in die Vorbereitung von innovativen Verkaufsstrategien wie das Bieterverfahren und offene Besichtigung investiert werden.

Beziehungsmanagement CRM-Lösung

Die Kundenhistorie und die Dokumentation der Aktivitäten rund um ein Objekt ermöglichen jedem Mitarbeiter sich schnell in Sachverhalte einzuarbeiten und machen Schröder Immobilien zu einem transparenten Büro. Der Kunde und der Interessent fühlen sich wahr genommen und verstanden. All diese kleinen, aber wichtigen Detailinformationen bauen Unsicherheit beim Kunden ab und bilden Vertrauen; Vertrauen in die Leistung und Kompetenz von Schröder Immobilien. Letztendlich macht das Zusammenspiel der Komponenten Datenverknüpfung, Datenhistorie und Archiv wie auch die zeitsparenden Workflows im System, Schröder Immobilien zu einem wettbewerbsstarken Unternehmen, dass sich im stark umkämpften Immobilienmarkt durch schlanke und effiziente Prozesse in Vertrieb und Service positionieren kann. Voraussetzungen dafür sind neben einer klaren Unternehmensstrategie und motivierten Mitarbeitern, eine kundenorientierte und durchdachte Prozessorganisation, dessen Infrastruktur und Funktionalität durch eine CRM Software geleistet wird.

Seit über 20 Jahren entwickelt und vermarktet die FlowFact AG Customer Relationship Management-Lösungen (CRM), die Unternehmen unterstützen, transparente Organisationsstrukturen und erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen.

FlowFact AG
Industriestraße 161, 50999 Köln
Tel.: +49 (0)2236 - 880-0
Fax: +49 (0)2236 - 880-111
info@flowfact.de
www.flowfact.de