

DETLEV SCHMIDT

Organisation II

Umfeld-Organisation – Der nachhaltige Weg, die Verkaufszeit zu erhöhen



Jeder kennt es aus seiner eigenen Erfahrung – am Anfang ist der neue, qualifizierte Mitarbeiter hochmotiviert, er zieht vielleicht sogar alle anderen mit und bringt wertvolle Impulse in den eingefahrenen Betrieb.

Nach einer gewissen Zeit, wir sprechen von wenigen Monaten, ist es mit dem Schwung vorbei. Frust tritt an dessen Stelle. Das ist ganz normal, sagen Sie vielleicht. Muss es aber nicht sein. Die Frage darf gestellt werden, weshalb ist das so? Auf diese Frage gibt es eine einfache Antwort: Frust entsteht bei jedem Mitarbeiter, wenn sein Arbeitsumfeld nicht organisiert ist.

Ein Betrieb, und sei er noch so klein, ist nicht organisiert, wenn es keine klare Spielregeln gibt, wer für was verantwortlich ist. Das beginnt mit dem Kaffeekochen oder dem Bestellen von Büroklammern und geht bis zur Regelung, wie neue Mitarbeiter bei wem und mit welchen Perspektiven eingearbeitet werden.

Wenn es keine klare Regelungen gibt, entwickeln sich Stresspotenziale, die keine Immobilienfirma brauchen kann, denn davon hat sie meistens genug. Bei

aufgeregten Diskussionen und Streitigkeiten gibt es jede Menge Reibungsverluste.

- Das Backoffice darf nicht in die „Verlegenheit“ kommen, den „lieben Gott“ spielen zu müssen bei der Vermittlung von Kundentelefonaten.

Wer für was?

Stellen Sie sich doch einmal vor, Sie kommen gut gelaunt aus Ihrem Büro in das Backoffice und müssen erleben, dass Ihrem Kollegen schon wieder ein lukrativer Interessent zugeschustert wurde. Wenn da kein Frust aufkommt! Es muss in jedem Betrieb klar geregelt werden, wer welche Kunden betreut – sei es nach Art der Immobilie, nach dem Alphabet oder gebietsabhängig.

Das Backoffice darf nicht in die „Verlegenheit“ kommen, den „lieben Gott“ spielen zu müssen bei der Vermittlung

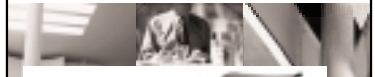
von Kundentelefonaten. Es geht schließlich um viel Geld – da darf keiner betriebsinternen Schicksal spielen.

Reservierungsabsprachen

Das Gleiche gilt bei Reservierungen. Wann ist eine Reservierung eine Reservierung? Das muss geklärt werden, damit sich zwei Mitarbeiter nicht in die Quere kommen, weil der eine die Immobilie verkauft, während der andere diese seinen Kunden für einen kurzen Zeitraum vorbehalten hat.

Für den übervorteilten Mitarbeiter geht bei so einer Aktion nicht nur viel Geld verloren, es ist auch ein erheblicher Imageschaden, der ihm da entsteht. Vertrauensverluste beim Kunden können nur schwer wieder gut gemacht werden. Wenn schriftlich fixiert wird, wie mit Reservierungen umgegangen werden soll, hilft das solche Streitigkeiten zu vermeiden und das Betriebsklima positiv zu beeinflussen. Alle betriebsinternen Prozesse rund um Angebot, ▶

Wo immer Sie sich niederlassen.



In der Architektur. Wie bei Stühlen. Der Innovationspreis "Architektur und Office 2000" spricht für sich: Metric wurde in der Kategorie "Produkte von hoher architektonischer Qualität" ausgezeichnet. Die neue Broschüre und die Händleradressen hat Klöber, Postfach 10 15 62, 88645 Überlingen, Telefon 0 75 51/838-0, Fax 0 75 51/838-142, www.kloeber.com, info@kloeber.com

KLÖBER

Die einen finden sein Aussehen unvergleichlich. Die anderen seine Ausstattung. Recht haben sie beide.

Bestform. Mal zwei.

Unisonos von Interstuhl.



Leonhard Büro Gestaltung GmbH

Hanauer Landstr. 182
60314 Frankfurt
Tel: 069 / 94 33 71-0
Fax 069 / 94 33 71-33
www.fg-leonhard.de

Einkauf und Verkauf müssen klar organisiert sein.

Ein Beispiel ist der Umgang mit den Laufkunden, wenn der Angebotsbetreuer gerade mal nicht da ist. Wer darf diesen Interessenten dann betreuen und in welchem Umfang? Nichts ist schlimmer als Grüppchen, die in der Mittagspause, in „Flurgesprächen“ oder an der Kaffeemaschine einzelne Personen schlecht machen, weil sich jemand benachteiligt fühlt.

Mobbing tut keinem Betrieb gut und führt häufig zu einschneidenden Veränderungen bei der Betriebszugehörigkeit. Das sieht auch nach außen nicht gut aus. In einem geordneten Betrieb ist es möglich, Streitfälle auf ein Minimum zu reduzieren. Es ist wichtig, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, d. h. auf die Angebote, die Käufer und die Verkäufer. Und das allerwichtigste ist, über alles miteinander zu reden und nicht übereinander.

Die Orga Bereiche

Es gibt insgesamt 6 Bereiche, in denen die Aufgaben einer Regelung bedürfen.

Alle organisatorische Aufgaben im Bereich Büro, (1) wie z. B. allgemeine Korrespondenz, Büro- und Materialbestellungen usw. und im Bereich der verkaufsunterstützenden Maßnahmen (2) wie z. B. Objektbeschreibungen erstellen, den aktuellen Grundbuchauszug anfordern, das Exposé gestalten und schreiben usw. Des Weiteren gibt es die Vertriebsaufgaben im Bereich Akquisition (3) z. B. Kontaktaufnahme mit den Verkäufern und den Auftrag hereinholen. Im Bereich Verkauf (4) mit seinen klassischen Aufgaben, wie z. B. der Interessentengewinnung bis zum Notartermin. Auch die Aufgaben im Bereich der Werbung (5) gehören dazu und last but not least der Bereich Statistiken (6). Diese müssen geführt und ausgewertet werden, um Tendenzen und Entwicklungspotenziale frühzeitig zu erkennen und reagieren zu können.

Egal, wer wie viele dieser Zuordnungsfelder bearbeitet – die Aufgaben und der Verantwortungsbereich müssen eindeutig definiert sein. Denn immer wieder gibt es in Betrieben die guten Schafe, die viel Zeit in den betrieblichen Abläufen investieren, auch wenn es nicht unmittelbar ihren eigenen Interessen dient, während die Mehrheit sich ausruht oder, was im Metier der Makler wahrscheinli-

cher ist, sich um die eigenen Provisionen kümmert. Da kann böses Blut auf Dauer nicht ausbleiben.

■ Es läuft nicht mehr, dass die Führungskraft allen erklärt, wer was wie zu tun hat.

Führungs-Stil

Zur guten Umfeldorganisation gehört auch der Führungsstil. Das Chefgebaren der 60er oder 70er Jahre à la „Linienmodell“ hat ausgedient.

Es läuft nicht mehr, dass die Führungskraft allen erklärt, wer was wie zu tun hat. Denn heute haben selbst Aushilfen oft einen hohen Ausbildungsstand. Im Zeitalter des Job-Sharing, der geteilten Kindererziehungszeiten und der flexiblen Arbeitszeitgestaltung sind Aushilfskräfte häufig qualifizierte Mitarbeiter, die einen anderen Umgang erwarten.

Heute werden sie von fähigen Führungskräften gefragt, was sie sich selbst zutrauen und entsprechend eingesetzt. Diese Form der Mitarbeiterführung



Detlev Schmidt

LIVE BEI
www.meeting2001.de
IMMOBILIENPROFI

Fachwirt in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft, geprüfter BDVT-Trainer und Vize-Präsident des BaTB (Bundesverband ausgebildeter Trainer und Berater).

Seit mehr als 20 Jahren in unterschiedlichen Bereichen der Immobilienwirtschaft tätig. Schwerpunkte: Vertrieb von Wohnimmobilien, Ausbildung von Immobilienmaklern. Arbeitet seit 1996 als Trainer für Marketing- und Verkaufstraining für die Immobilienwirtschaft.

Kontakt zum Autor:
www.immotrain.de
oder per E-Mail:
detlev.schmidt@immotrain.de