

AKQUISE KNOW-HOW

Verkäufer respektvoll überzeugen

Wie Makler mit der richtigen Gesprächstechnik ihre Einkaufschancen erhöhen können.

Text | Detlev Schmidt



Foto: Schmidt

Der Autor ist Vizepräsident des Bundesverbands ausgebildeter Trainer und Berater.

Maklerprofis machen sich häufig zu zweit auf den Weg zu einem potenziellen Verkäufer. Das hat gute Gründe: Vier Augen sehen bekanntlich mehr als zwei. Und da der Einkauf einer Immobilie die „Kür“ im Maklergeschäft ist, lohnt es sich, „man-power“ zu investieren. Nur gut eingekaufte Immobilien lassen sich gewinnbringend verkaufen. Wichtig ist, dass bei dem Treffen alle Personen anwesend sein sollten, die über den Verkauf der Immobilie entscheiden. Es kostet unnötig Zeit und schafft geschäftsschädigende Irritationen, wenn ein Verkäuferhepaar mit dem Makler einig wird, aber die abwesende Schwiegermutter später ihr Veto einlegt.

Aufnahmegespräche sind keine Routinegespräche. Schon gar nicht sollte der Makler den Verkäufer als Gegner ansehen. Der oder die Verkäufer sind gleichberechtigte Partner bei einem Geschäft, das in eine Win-Win-Situation münden soll. Gespräche sollten gut vorbereitet sein. Dazu gehört es, sich über die eigenen Gesprächsziele klar zu werden. Als Makler sollte man sich vor Augen führen, welche Erwartungen mit diesem Geschäft verbunden werden, was man von dem Verkäufer unbedingt wissen muss und wie man bei diesem Gespräch vorgehen und welche Grenzen man setzen will. Hilfreich ist es herauszufinden, welche Gesprächsziele der Verkäufer verfolgen könnte, um eine gemeinsame Basis zu finden. Dazu ist es hilfreich, so viele Informationen über ihn einzuholen wie möglich.

Schließlich werden 80 Prozent aller Entscheidungen auf emotionaler Ebene getroffen, und nur 20 Prozent sind sachlich begründet. Jede geschäftliche Begegnung lebt von einer positiven Gesprächsatmosphäre. Scheint banal, ist aber alltäglich: Wer den Verkäufer von oben herab behandelt, handelt unprofessionell. Als Experte in Sachen Immobilien sollte man souverän mit Einwänden umgehen und diplomatisch Vorurteile korrigieren.

Effektive Aufgabenverteilung während der Verhandlung

Ein Kurs in Small-Talk oder Gesprächsführung kann sehr hilfreich sein, schwierige Situationen elegant zu meistern. Small-Talk unterstützt auch den Einstieg in das Gespräch. Wenn zwei Mak-

ler diesen Termin wahrnehmen, können die beiden eine effektive Aufgabenverteilung beim Gespräch vornehmen. Der eine Makler übernimmt den Part „pro Verkäufer“ und bedient die emotional-menschliche Seite des Gesprächs. Der zweite Makler ist mehr für den sachlichen Teil des Gesprächs zuständig.

Das Gespräch mit allen beim Verkauf beteiligten Entscheidungsträgern ist gut vorangekommen, der Verkäufer scheint davon überzeugt zu sein, dass seine Immobilie in den Händen des Maklerunternehmens gut aufgehoben ist. Sollte der Verkäufer noch nicht ganz sicher sein, ob er seine Immobilie dem Makler anvertrauen will, dann sollten sich die Gesprächspartner auf einen zweiten Termin verständigen. Durch diesen Zeitaufschub kann sich der Makler bis zum nächsten Gespräch gründlich vorbereiten und sich neue Argumente überlegen, wie er den Verkäufer überzeugen könnte. Natürlich birgt jeder Zeitaufschub das Risiko, dass das Geschäft an andere verloren geht. Die beste Versicherung gegen dieses Risiko ist ein professionelles, respektvolles und einheitliches Auftreten der Mitarbeiter des Immobilienunternehmens, das den Verkäufer davon überzeugt, auf privater Basis nicht so gute Verkaufschancen auf dem Markt zu haben – und mit der Überantwortung seiner Immobilie an das Maklerbüro den größtmöglichen persönlichen Vorteil erzielen zu können.



Auf einen Blick

- » **Es ist wichtig herauszufinden, welche Gesprächsziele der Verkäufer verfolgen könnte, um eine gemeinsame Basis zu eruieren. Dazu ist es hilfreich, so viele Informationen über ihn einzuholen wie möglich.**
- » **Sollte der Verkäufer noch nicht ganz sicher sein, ob er seine Immobilie dem Makler anvertrauen will, dann sollten sich die Gesprächspartner auf einen zweiten Termin verständigen. Das birgt zwar ein gewisses Risiko, zeugt jedoch von Professionalität.**