

ANDREAS MÖCK

# Schluss mit Dumping!

Wie man mit weniger Arbeit mehr Geld verdient und den Kundenmehrwert steigert.

**A**ls Gründungsmitglied des CompetenceClubs habe ich die Entwicklung der Idee „Makeln21“ miterlebt. Obwohl unser Kerngeschäft die Immobilienverwaltung ist, haben wir relativ schnell damit begonnen, Elemente von Makeln21 für unser Unternehmen zu nutzen. Dass dies tatsächlich auch gelungen ist, hat uns Dr. Jochen Sommer in einem sogenannten Business-Scan bestätigt: Dort erreichten wir im Februar 2009 deutschlandweit das drittbeste Ergebnis.

Im März 2009 hat die Münchner Agentur DAS WEISSE BUERO eine Telefonkonferenz organisiert, an der rund 15 Makler und Hausverwalter teilnahmen. Es handelte sich fast ausschließlich um Leser des „Immobilien-Profi“, von denen viele Makeln21 kennen oder Elemente davon einsetzen. Bei diesem telefonischen Brainstorming wollten wir der Frage nachgehen, welche Wege wir Verwalter bei der Neukundengewinnung gehen oder in Zukunft gehen könnten.

Ich bin der Meinung, dass viele Unternehmen sich identisch präsentieren. Ihr öffentlicher Auftritt ist austauschbar. Kaum eine Firma zeigt ein klares Profil oder eine klare Strategie. Und keine Firma hat sogenannte Unique Selling Propositions (USPs), also Alleinstellungsmerkmale, erarbeitet, um den potenziellen Kunden klar zu machen, was er bei ihm und nicht bei anderen bekommt.

## Billiger als andere?

Die Diskussion an jenem Nachmittag schockierte mich jedoch! Auf die Frage: „Welche Kriterien sind bei der Akquise eines Verwaltungsauftrags wichtig?“ schien es nur eine Antwort zu geben: der Preis! Glauben auch Sie, dass es das einzige Kundenargument sein kann, billiger zu sein als andere? Unterscheiden wir uns ausschließlich durch den Preis? Preisdumping statt Kundennutzen – ist das Deutschlands traurige Antwort auf das Thema Dienstleistung? Denn das sind wir schließlich: Dienstleister.

Und eine hochwertige Dienstleistung kostet nun einmal Geld. Niemand kann es sich leisten, etwas zu verschenken. Wir sind keine Handwerker, wir haben kein Material, auf das wir zum Teil fantastische Aufschläge erheben können. Wir bieten unseren Kunden Zeit und Know-how. Wenn wir also auf Geld verzichten, können wir uns qualifizierte Mitarbeiter, die wir für eine optimale Kundenbetreuung brauchen, nicht leisten. Oder wir haben einfach nicht genügend Zeit, um uns um die wirklichen Bedürfnisse unserer Kunden zu kümmern. Beides führt im Endeffekt zu unzufriedenen Kunden und Enttäuschungen.

## Verwechselbar sein

Franck Winnig, der sogenannte Head of Ideas von DAS WEISSE BUERO, hat zehn Hausverwalter angeschrieben und wollte – als potenzieller Kunde getarnt – aufspüren, was die jeweiligen Hausverwalter anzubieten haben. Was er herausfand, deckt sich mit unseren eigenen Erfahrungen: Hausverwalter sind im Grunde alle austauschbar! Homepages, Flyer ... – überall steht das gleiche Blabla.

Dabei gibt mir die tägliche Arbeit recht, das nicht der Preis entscheidet, sondern der Gegenwert, den unsere Kunden dafür erhalten. Es geht mal wieder um das berühmte „gute Gefühl“.

Meine Firma, Die ImmobilienVerwalter GmbH in Remseck, ist im Schnitt zwei Euro teurer als Wettbewerber. Das macht bei rund 2.000 Verwaltungseinheiten im Monat Mehreinnahmen in Höhe von 4.000 Euro. Von diesem Betrag leisten wir uns keine teuren Dienstwagen – obwohl wir es könnten –, sondern investieren das Geld in die Mitarbeiter und die Verbesserung der Leistungskonzepte.

Klar, ich höre schon Ihre Einwände: „Bei uns ist das aber alles anders!“

Darauf möchte ich antworten: Bei uns standen dieses Jahr rund 30 Wieder-

bestellungen an. Bis zum Jahresende werden wir fünf Mandate von kleinen Gemeinschaften mit einem monatlichen Volumen von rund 700 Euro abgeben. Weil wir aber – trotz Finanz- und Wirtschaftskrise – bei den Wiederbestellungen die Verwaltergebühren zum Teil um bis zu 25 Prozent erhöhen konnten, führt dies bei den restlichen 25 Gemeinschaften – nach Abzug der abgehenden Gemeinschaften – trotzdem zu einem Mehrerlös.

Also mehr Geld für weniger Arbeit? Ja, aber nur so ergibt sich der notwendige Spielraum zum Aufbau neuer Ideen und Vorgehensweisen.

## Qualität steigert Werte

Ich selbst bin nicht mehr direkt an der Verwalterfront tätig, sondern arbeite überwiegend an der Steuerung meines Unternehmens. Ein wichtiger Schritt bei der Entwicklung einer klaren Marketingstrategie mit dem Schwerpunkt „Qualität steigert Werte“ war, dass unser gesamtes Team sich noch einmal Gedanken über die Leistungen und den möglichen Kundenmehrwert gemacht hat. Das Ergebnis kann man in unserer neuen Imagebroschüre nachlesen, die wir wie eine Bewerbungsmappe aufgemacht haben. Im Kern besteht sie aus unseren Leitsätzen, die wir als Vertragsversprechen definieren, und aus einem journalistisch aufgemachten Interview. Und das soll erst der Anfang sein!

Wenn auch Sie Interesse an einem neuen Strukturprozess haben, auf neue spannende Wege, auf eine Gegenbewegung zum Billigverwalter, auf eine Art „Verwalter21“-Forum, dann würde ich mich freuen, wenn Sie Kontakt mit mir aufnehmen würden. ◀



Andreas Möck

Andreas Möck ist Geschäftsführer der Die ImmobilienVerwalter GmbH ([www.die-immobilienverwalter.de](http://www.die-immobilienverwalter.de)), die er 1999 unter anderer Firmierung begonnen hat. Inzwischen betreut sein Unternehmen und 2000 Verwaltungseinheiten.

# Bewerbung als Verwalter

## Marketing für Hausverwalter

**D**AS WEISSE BUERO hat jetzt sein erstes Marketingtool für Hausverwalter entwickelt. Kernstück der neuen Imagebroschüre ist ein Interview mit

dem Geschäftsführer einer Hausverwaltung. Es wird individuell an das Unternehmen angepasst. Der Trick: Es transportiert in journalistischer Form

die Qualitätsbotschaft der Firma. Lesen Sie unten das Interviewbeispiel aus der Broschüre von Andreas Möck.

## Marketing für Hausverwalter

Das ist die neue Imagebroschüre für Hausverwalter im A4-Format mit acht Seiten inklusive CD (mit Verträgen und Abrechnungen) sowie Schnellhefter-Mechanik für den Hausverwaltervertrag und Visitenkartenhalter.

Ungewöhnlich sind die überraschende Optik und die starken emotionalen Texte. Die Imagebroschüre erhält zum Beispiel jeder einzelne Eigentümer bei der Eigentümerversammlung, wenn ein neuer Hausverwalter gesucht wird.

Ebenfalls zu haben: ein DINlang-Flyer als Postwurfsendung, Anzeigen, Website sowie eine Videoshow. Dabei wird dem Hausverwalter immer Exklusivität in seiner Region zugesichert.

[www.dasweissebuero.de](http://www.dasweissebuero.de)

**Wir bewerben uns als Ihr Hausverwalter**

Wir möchten uns hiermit als Ihr neuer Dienstleister vorstellen. Die Verwaltung einer Immobilie erfordert nicht nur Wissen und Sorgfalt, sondern auch Feingefühl und ein gewisses Maß an Leidenschaft. Das gibt Ihnen nämlich die Sicherheit, dass wir mit ganzem Herzen bei Ihnen sind.

**Fordern Sie unsere Bewerbung an.**

**Die ImmobilienVerwalter**

**Tel.: 07146 / 82 30 2-0**

[www.die-immobilienverwalter.de](http://www.die-immobilienverwalter.de)

**Unsere Bewerbung als Ihr Immobilienverwalter**

Wir möchten uns hiermit als Ihr neuer Dienstleister vorstellen. Die Verwaltung einer Immobilie erfordert nicht nur Wissen und Sorgfalt, sondern auch Feingefühl und ein gewisses Maß an Leidenschaft. Das gibt Ihnen nämlich die Sicherheit, dass wir mit ganzem Herzen bei Ihnen sind.

**„Warum ist es so schwer, den richtigen Verwalter zu finden?“**

Ein Interview mit dem Geschäftsführer einer Hausverwaltung.

Die Broschüre enthält auch: Verträge, Abrechnungen, Schnellhefter-Mechanik für den Hausverwaltervertrag und Visitenkartenhalter.

## Interview aus der Imagebroschüre von Andreas Möck:

### Herr Möck, was genau machen eigentlich „Die ImmobilienVerwalter“?

85 Prozent unserer Arbeit besteht aus der Verwaltung von Mehrfamilienhäusern, die nach dem Wohnungseigentumsgesetz geteilt sind. Es geht um die klassische Eigentumswohnung. Dort sind wir für das gemeinschaftliche Eigentum zuständig. Die restlichen 15 Prozent verbringen wir mit der Mietshausverwaltung.

### Was gehört zu Ihren Aufgaben?

Das Gesetz verlangt vom WEG-Verwalter die ordnungsgemäße Instandhaltung sowie die Ansammlung einer Instandhaltungsrücklage. Wir machen die Hausgeldabrechnung und kümmern uns um die Eigentümerversammlung, um die Aufstellung eines Wirtschaftsplans, um die Feuer- und Haftpflichtversicherung oder die Durchsetzung einer Hausordnung.

### Kümmern Sie sich auch um die Reparaturen in Wohnungen?

Wir werden aktiv, wenn das Dach undicht ist oder die Heizung kaputtgeht. Aber nicht, wenn die Toilettenspülung nicht funktioniert. Das nennt man Sondereigentumsverwaltung, die unsere Firma aber auf Wunsch ebenfalls übernimmt. Dann kümmern wir uns auch um das Mietkasso, um die Betriebskostenabrechnung und um Reparaturen.

### Wir haben uns Ihre Leistungsliste angesehen. Die Aufgaben sind sehr umfassend ...

Unser Berufsbild hat sich gewandelt. Immobilien sind heute mehr denn je sichere Kapitalanlagen – oder können es jedenfalls sein –, wenn man sie entsprechend pflegt. Früher war der Verwalter vor allem ein Allrounder mit kaufmännischem Hintergrundwissen, der Daten gesammelt und Abrechnungen gemacht hat.

### Und heute?

Heute können Sie den modernen Verwalter mit einem Manager vergleichen, der ein Team von Spezialisten leitet, die eine Immobilie wie eine Wertanlage

führen. Die technische Betreuung nimmt einen immer größeren Raum ein. Zentrale Themen sind die Sanierung und Modernisierung der Immobilie. Außerdem prüfen wir die Energieeffizienz und kennen die aktuellen Gesetzeslagen und Fördermöglichkeiten.

### Bei den Recherchen zum Thema Immobilienverwaltung haben wir uns schwergetan. Wir haben uns Websites verschiedener Anbieter angeschaut oder uns Prospekte schicken lassen. So ganz klar wurde uns nicht, woran ich als Kunde einen guten Anbieter erkennen kann.

Die WEG-Verwaltung ist rechtlich leider nicht an eine berufliche Qualifikation gebunden. Ich denke, das wichtigste Kriterium ist die Frage nach der Ausbildung der Mitarbeiter. Ich wünsche

### ■ Ich verstehe nicht, wie Kollegen in einer Eigentümerversammlung ihre Handwerker mal eben als Sanierungsfachleute verkaufen.

eine abgeschlossene Berufsausbildung im Bereich der Immobilienwirtschaft, und wir bilden deshalb auch selber aus. Außerdem stellen wir Spezialisten verschiedener Bereiche ein, die unser Team ergänzen. Ich empfehle Ihnen zum Beispiel, Ihren neuen Verwalter vorher zu fragen, wer sich genau um Ihre Immobilie kümmert, wie viele Leute im Team sind und was die gelernt haben.

### Und vielleicht noch, wer für mich da ist, wenn Urlaubszeit ist. Die Zufriedenheit ergibt sich tatsächlich erst in der täglichen Zusammenarbeit.

Das ist ein bedeutender Faktor. Tägliche Zusammenarbeit bedeutet auch, dass ein Verwalter tatsächlich täglich, im Notfall sogar rund um die Uhr, erreichbar ist und auch in Urlaubs- oder Krankheitsphasen. Ist immer jemand da, der Ihr Haus kennt?

### Sie sagten, das Thema Sanierung sei heute ein wichtiger Punkt!

Das ist für mich ein Aufregertema! Ich verstehe nicht, wie Kollegen in einer Eigentümerversammlung ihre Handwerker mal eben als Sanierungsfachleute verkaufen. Eine sinnvolle Modernisierung, die den Wert Ihrer Immobilie nachhaltig sichert, braucht ein gutes Konzept. Deshalb ziehen wir grundsätzlich einen Architekten hinzu. Das Architektenhonorar spart bei der Handwerkerplanung dann bares Geld.

### Wie kann ich als Kunde im Voraus wissen, wie die Leistungen und die Zusammenarbeit mit dem Verwalter genau aussehen? Die Informationen in den Werbebroschüren sind oft eher dürftig und austauschbar.

Ich gebe zu, dass viele Verwalter ähnliche Versprechen machen. Da schreibt der eine vom anderen ab. Meist wird eh nur über den Preis argumentiert: Dabei geht es hier um Cent-Beträge pro Quadratmeter, die für den einzelnen Eigentümer gar nicht relevant sein sollten. Wichtig ist doch, welche Leistungen ein Hausverwalter wirklich garantieren kann, und ob er die Manpower dazu hat. Wir haben drei Ideen, an denen Sie uns prüfen können. Zum Ersten können Sie unsere Kunden selbst fragen: Auf Wunsch dürfen wir Telefonnummern unserer Kunden herausgeben. Zum Zweiten beinhaltet unser Vertrag acht Leistungsversprechen, an die wir uns halten. Und zum Dritten machen wir Ihnen erst ein passendes Angebot, wenn wir gemeinsam die Immobilie besichtigt haben.

### Ist Letzteres eigentlich nicht selbstverständlich?

Sollte es vielleicht sein. Aber die Realität sieht anders aus.

### Herr Möck, worauf waren Sie besonders stolz in Ihrem Job?

Wir haben eine Immobilie in Ditzingen übernommen, die durch Missmanagement der vorherigen Verwalter zum sozialen Brennpunkt mutierte. Zeitungsbekannt verlor die Immobilie immer mehr an Wert. Der Verwaltungsbeirat bescheinigt uns heute, dass wir es mit einem vernünftigen Konzept geschafft haben, die Wohnanlage wieder nach vorne zu bringen. Jetzt geht die Wertekurve erneut nach oben.