

Bei Anruf Termin von Hans J. Gärtner

Dass es heute noch Makler und Bauträger gibt, die einen echten Käufer nicht von einem Neugierigen trennen können, lässt mich aufhorchen. Es kann doch nicht sein, dass man seine wertvolle Zeit Leuten schenkt, die einem nur die Zeit stehlen wollen?

Was mir während meiner Coaching-Tätigkeit in der Praxis immer wieder auffiel, war die viel zu wenig angewendete Fragetechnik. Gibt es ein wichtigeres Glied als Fragetechnik im Verkauf?

Insbesondere beim Erstkontakt am Telefon, nachdem sich ein Interessent irgendwie beim Makler gemeldet hatte. Man kennt diese Person nicht, weiß nicht, wer das ist und ob sie überhaupt kaufen will und kann.

Wenn man sich nun in Auskünften über die inserierte Immobilie verstrickt, aber noch nicht mal weiß, ob diese Immobilie überhaupt zum Kauf in Frage kommt oder ob sich dieser Anrufer diese Immobilie leisten kann, etc. etc., **hat man keine Chance.**

Wer in den ersten Minuten nicht in der Lage ist, sein Gegenüber zu qualifizieren und somit einen echten Käufer nicht von einem (momentanen) Nichtkäufer unterscheiden kann, verschenkt wertvolle Zeit, Wissen und Energie. Das endet dann mit Frustration, weil man einem - im Moment potentiellen - Nichtkäufer auch keine Immobilie verkaufen kann!!! Und derjenige, der kaufen will und kann, für den bleibt dann nur ein klägliches Rest Zeit. Denken Sie immer an Ihre Umschlagsgeschwindigkeit. Obwohl man in einer Zeit, da die Käufer länger als früher überlegen, mehr Zeit für weniger Käufer bräuchte! Warum bündelt man sein Wissen nicht darauf, sich auf diese wenigen Käufer zu konzentrieren? Qualifizieren heißt das Zauberwort! Denn, um das volle Vertrauen der echten Käufer zu bekommen, braucht man heute mehr Zeit als nur ein oder zwei kurze Gespräche.

Also gingen wir bei den Praxis-Coachings zunächst im Büro unserer Klienten direkt ins „Eingemachte“. Bei den abwechselnden Gesprächen von Trainer und „Trainee“ mit Neu-Interessenten lagen jeweils sofort die Kernpunkte auf dem Tisch:

Gibt man den Interessenten sofort bereitwillig alle Auskünfte über die angefragte Immobilie, so glaubt der Anrufer doch, er wüsste alles über diese Immobilie und entscheidet sich sofort – meist gegen diese Immobilie. Dann kommt ein hilfloses: „...aber dafür haben Sie hier...“ und das Gespräch war zu Ende.

Nun musste der Trainer das nächste Gespräch live durchführen, um eine professionelle, erfolgreichere Vorgehensweise nach der Gärtner-Strategie zu demonstrieren.

Natürlich sieht der Interessent nicht ein, warum Sie oft der Einzige sind, der keine Exposés verschicken will, die Adresse nicht herausgibt, oder nicht sofort eine Besichtigung vor Ort durchführen will. Gerade das „Nichtverschicken“ zeigt Ihre Seriosität und Sorgfaltspflicht auch gegenüber dem Veräußerer! (Diskretion) Während andere Kollegen am Telefon schon versuchen, zu verkaufen um sich dann mit zweifelhaften Sprüchen bei der sofortigen „Blind-Besichtigung“ nur den Nachweis der Erstbesichtigung sichern zu wollen, gibt es für Profis nur einen Weg:

Heben Sie sich von diesem Niveau völlig ab!!! Sonst glauben die Käufer noch, Sie wären auch nicht besser als die anderen Makler, die sie bisher kontaktiert haben und bei denen sie nichts kauften!

Noch zu viele Makler haben Angst vor dem NEIN der Interessenten und machen willfährig alles, was diese von ihm verlangen.

Immobilien sind UNIKATE und müssen eben anders verkauft werden als Massenartikel. Also haben wir den Spieß herumgedreht. Denn ich muss vom Interessenten erst einmal ein paar Dinge wissen, damit ich ihn einschätzen kann. Denn, ob die Immobilie, für die er anruft, wirklich die ist, die er letztlich auch kaufen will und kann, weiß noch niemand. Hier liegt der „Knackpunkt“. Wenn ich echte Käufer zu einem Arbeitstermin an den Tisch bekomme – bei uns im Büro oder bei ihnen zu Hause, erst dann kann man über die Kaufvoraussetzungen sprechen oder sicher sein, wann und welche Immobilie zu welchem Preis die Käufer wirklich auch kaufen werden! Nicht vorher!

Der größte Fehler ist das zu frühe Zeigen irgendeiner Immobilie. Selbst, wenn alles stimmen würde (ich schätze einmal die Chance auf 1:100), ist noch lange nicht gesagt, dass diese Interessenten auch sofort kaufen würden! Also, reiner Zufall. Darauf kann man natürlich kein Geschäft aufbauen. Mehr Erfolg kann man nur erzielen, wenn man den Unikat-Verkauf beherrscht. Und das bedeutet: Zuerst einmal muss man mit echten Käufern an einen Tisch! Sie glauben nicht, wie Immobilienverkäufer heute staunen, wenn wir **live** Telefonate in deren Gegenwart führen und ganz normale Arbeitstermine vereinbaren. Warum gelingt das nur mit professioneller Fragetechnik? Weil echte Käufer viel mehr akzeptieren und mitmachen, als Nur-Gucker! Und, weil die Fragetechnik einen „Film“ über das Gefragte im geistigen Auge des Anderen auslöst – was eine Behauptung nie könnte.

Sie möchten ein Beispiel?

1. Denken Sie bitte an Ihren letzten Urlaub. Was hat Ihnen ganz besonders gefallen? Und daran denken Sie bitte ganz fest, während Sie meine zweite Frage lesen:
2. Welches Möbelstück lieben Sie in Ihrem Zuhause am meisten und warum?

Haben Sie gleichzeitig an beide Dinge gedacht, oder haben Sie sich von der zweiten Frage beeinflussen lassen? Egal – nur wegen der Fragetechnik haben Sie an mindestens eine Sache gedacht – weil **i c h** das wollte!

Also: Sie sind der Regisseur/in – und Sie bestimmen wann, welcher und wie der „Film abläuft“!

Können Sie sich vorstellen, dass es mehr Spaß macht, sich professionell zu verhalten, als sich von Nicht-Käufern jeden Tag drangsalieren zu lassen?

Reizt Sie die Vorstellung, echte Käufer neugierig zu machen und in Zukunft fast nur noch mit echten Käufern zusammen zu sitzen? Reizt Sie auch, sich von Ihren Mitbewerbern vor Ort erheblich abzuheben? Möchten Sie nicht mit Hobby-Maklern in einen „Sack“ geworfen werden? Und merken Sie, dass Sie sich trotz Ihrer langen Berufstätigkeit noch von Interessenten „verladen“ lassen, worüber Sie sich im Nachhinein ärgern? - Dann sehen wir uns auf einem der nächsten Seminare oder direkt bei Ihnen vor Ort!

Dazu reicht ein kurzer Anruf oder ein mail:

info@gaertner-training.de oder Telefon 0711 - 613059