

HANS J. GÄRTNER

Wie Profis ihre Provision durchsetzen

Wann ist der richtige Zeitpunkt, um die Provision zu verkaufen?



Warum haben viele Makler ein schlechtes Gewissen, wenn es um die Provision geht? Schämen sie sich, weil der Betrag insgeheim doch etwas hoch erscheint? Stehen sie am Ende nicht hinter dem Betrag, den sie bzw. ihre Leistung wert sein sollten? Fragen, die sich jeder Leser zunächst selbst beantworten sollte.

Wir wollten es genau wissen und befragten Makler (auch Teilnehmer, die sich bei uns in Seminaren weiterbilden) zu diesem Thema. Heraus kristallisiert haben sich drei Gründe:

- > Makler hielten den Betrag selbst für zu hoch (im Verhältnis zur erbrachten Leistung)
- > Der Wettbewerb konnte die Provision auch nicht durchsetzen (weil zu schwach)
- > Viele wussten einfach nicht, wie man es durchsetzt (hier kann geholfen werden).

Nun sagt ein altes Verkaufssprichwort: „Wer nicht hinter seinem Preis steht, kann ihn auch nicht durchsetzen“. Das haben wir in den beiden vorangegangenen Artikeln bereits angesprochen. Nun geht es konkret um die praktische Vorgehensweise der Profis, nämlich die Frage: Wann wird die Provision überhaupt „ins Spiel“ gebracht?

Rechtlich gesehen

Nehmen wir doch einige Beispiele aus dem normalen Verkauf einer Gebraucht-Immobilie. Rein rechtlich fängt das schon bei der Zeitungsanzeige an.

Mit dem Hinweis Müller-Immobilien, oder dem Zusatz „...wird eine Courtage in Höhe von 3,48% vom Kaufpreis fällig“ entgeht man zunächst nur der „Abmahnungs-Mafia“. Auch Ihr Rechtsanwalt hat Ihnen sicher schon mehrfach geraten, während der Aushändigung des Exposees vor der Besichtigung deutlich

auf die Provision hinzuweisen. Doch sind es nicht nur die rechtlichen, sondern vor allen Dingen die verkaufspsychologischen Gründe, die die Akzeptanz der Provision herstellen. Und genau darum geht es, denn andernfalls müssen Sie sich die wohlverdiente Courtage immer erst vor Gericht erstreiten.

Menschlich gesehen

Gerade in der Zeit nach dem Fall des Rabattgesetzes sind Käufer für jeden „gesparten“ Euro sensibel. Die Gier nach Rabatten lässt bei Käufern zu häufig das Gehirn ausschalten (wie ist das bei uns?). Wir müssen also noch mehr als früher auf diese Situation achten.

Den erfolgreicherem Verkauf der vollen Käuferprovision (von 3% auf 4%, bzw. von 5% auf 6% je nach Bundesland) ist in erster Linie Kopsache. Es muss in erster Linie Ihnen absolut klar sein, dass Ihre exzellente Dienstleistung dies auch wert ist. Es ist völlig normal, dass Sie nicht Immobilien-ALDI sind. Wer am Preis etwas weglässt, muss es vorher draufgerechnet haben.

Seien Sie sich darüber im Klaren, dass jeder heute versuchen wird, über den Preis zu handeln. Aber dabei kann man auf seine Sicherheit, verkaufen zu können, gut vertrauen.

Das Timing

In welchem Moment jedoch akzeptiert ein Käufer die Provision?

Die Provision muss in jedem Fall im Arbeits-Gespräch „auf den Tisch“. Aber Käufer registrieren das nur. Sie akzeptieren es damit noch nicht.

Bekanntlich warten Käufer mit Einwänden gegen die Provision lieber bis zur buchstäblichen letzten Minute. Beim Notar haben sie dazu die beste Gelegenheit, den Makler zu „knebeln“. Und das passiert zu oft.

Prophylaxe

Wie kann man solche Fehler vermeiden? Ganz einfach. Der Makler hat seine Provision zwar genannt, aber noch lange nicht verkauft. Da der Käufer einfach nichts gesagt hat (seine Stunde kommt ja noch), will der Makler dieses Thema gerne darauf beruhen lassen. Es könnte ja den Auftrag gefährden.

Das erinnert mich an einen der unglücklichsten Sprüche aus der Branche:

„Kratz den Kunden nicht, wo es ihn nicht juckt...“ Nein, denn dann juckt's sowieso nicht mehr. Dann tut es verdammt weh – nämlich Ihnen!

Blickkontakt

Wir sind nun mal kein Kammerberuf und haben keine Gebührenordnung. Wer sich danach sehnt, ist hier im falschen Beruf. (Nur komisch, dass es jetzt schon viele Kammerberufler gibt, die pleite sind, weil sie nicht verkaufen können)

Wer sich verteidigt, klagt sich an oder entschuldigt sich. So ist es unsere verkäuferische Pflicht, Provisionen nicht durch so genannte Argumente („... aber dafür haben sie doch die Möglichkeit...“) zu verteidigen, sondern durch Kompetenz zu verkaufen. Und dies erzielt man am besten im Arbeitsgespräch vor der Besichtigung!

Wenn man dann vor der Besichtigung nochmals auf die Provision zu sprechen kommt muss dies zweifelsfrei geklärt sein. „Sie wissen, wenn wir Ihnen jetzt Ihr zukünftiges Zuhause nachweisen, ist beim Notar eine Provision von 3,48 % fällig...?“

Dabei schauen Sie Ihre Gegenüber ruhig und sicher in die Augen. Merken Sie eine Reaktion? Schauen die Käufer verlegen weg? Oder lächeln sie dabei?

All dies sind Hinweise auf eine spätere Reaktion, die Sie noch zu spüren bekommen. Aber viele Makler wollen diese Signale nicht wahrhaben. Es kann nicht sein, weil es nicht sein darf!

Die Kompetenzfrage

Wenn die Kompetenz des Maklers noch erkannt wird, wenn dieser in den Augen der Käufer nur der „Museumsführer“ durch die Immobilie ist und nicht der Fachmann, den er für seine Seite braucht, dann ist das Thema Provision noch nicht zu Ende!

Verkaufen Sie den Käufern, dass sie ihre Immobilie nicht bei, sondern wegen Ihnen gefunden haben. Warum haben sie denn nicht bei den vielen anderen Maklern gekauft, wo die doch so schön billig waren?

Der Zeitpunkt des Verkaufens der Provision ist also der Schlüssel zum Erfolg. Es muss unbedingt vor dem Zeigen irgendwelcher Unterlagen oder sogar dem

Zeigen einer Immobilie passieren. Sonst ist es zu spät.

Dann laufen Sie den Käufern wie ein Hündchen hinter der Wurst her und geraten in eine Falle: „Wenn Sie bei der Provision nicht nachgeben, kriegen Sie keinen Auftrag...“.

Anstatt den Spieß herumzudrehen und klug zu sagen: „Es tut mir leid, wenn Sie die Provision nicht bezahlen wollen, kann ich Ihnen Ihr zukünftiges Haus - was wirklich auf Sie passt - leider nicht verkaufen!“

■ Wir sind nun mal kein Kammerberuf und haben keine Gebührenordnung. Wer sich danach sehnt, ist hier im falschen Beruf.

Nur hierzu gehört Mut, und den haben leider nicht viele. Auch der Ton macht hier definitiv die Musik.

Ist das alles nicht erfolgt und Sie sitzen beim Notar, wenn die Erpressung mit der Provision beginnt, so gibt es auch hier wieder Vorsichtsmaßnahmen.

Profis klären dies vorausschauend mit den Veräußerern. Dies geschieht vor dem Notartermin und nicht, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist.

Machen Sie klar, dass die Käufer, die beim Notar mit der Provision nachkarten, anschließend versuchen werden, den Kaufpreis zu drücken. Man müsse gemeinsam hart bleiben, um anschließend nicht gemeinsam Geld zu verlieren.

Wenn nachverhandelt wird, müssen beide, Makler und Verkäufer, aufstehen und den Termin schlicht beenden.

Lassen Sie sich überraschen, was dann passiert! Käufer, die es nur mal probieren wollten, lenken sofort wieder ein.

Käufer, die böse reagieren, können Sie ruhig ziehen lassen, sie hätten Ihnen die Provision sowieso nicht bezahlt. Das aber hätten Profis schon lange vor diesem Gespräch gewusst und dementsprechend reagiert.

Und noch eine Kleinigkeit: Wenn Sie den Preis für die Immobilie vor dem Zeigen von Unterlagen und natürlich vor der Besichtigung mit folgenden Worten nennen, werden Sie ebenfalls am Schluss keine böse Überraschung erleben:

Versteigerungskalender.de
 €9 ganz Deutschland
 u.U. 50% unter Verkehrswert.
 Ca. 60.000 Objekte pa.
 Sie verdienen an Beratung und Finanzierung.
 Druckmuster kostenlos.
 Tel.: 0231/635977
 FAX: 0231/604029
 http://versteigerungskalender.de

„... und dieses Haus, welches ich Ihnen hier zeigen werde, kostet 286.700 EUR. Das ist der Festpreis (und daran ist nichts mehr zu machen)...“

Sie werden dann vielleicht noch einen Versuch erleben, dass die Käufer doch noch ein kleines Erfolgserlebnis in Sachen Rabatt erzielen möchten, aber der Preiskrieg ist weg.

Spreu oder Weizen

Merken Sie, wie man mit den bisher schwierigen Situationen leichter umgehen kann? Alles ist erlernbar. Alles, was Sie wirklich beherrschen, haben Sie irgendwann einmal gelernt.

Warum nicht auch, schwierige Situationen in ihrem Beruf zu meistern? Wenn's leicht ist, können es alle. Wenn's schwer wird, trennt sich die Spreu vom Weizen. ◀



Hans J. Gärtner

gilt derzeit als die Nr. 1 unter den Verkaufstrainern für die Bau- und Immobilienwirtschaft. Der 54-jährige Stuttgarter wird von Branchenkennern als der Spezialist für Abschlusstechniken in Einkauf und Verkauf angesehen.

Kontakt zum Autor:
 Info@gaertner-training.de
 www.gaertner-training.de