

Berlin, 12. März 2020

Neue Podcast Folge – Kunden aktiv informieren und in Kontakt bleiben – einfache Kommunikation mit Joyce

Auf dem Podcast Channels von Joyce gibt es wieder eine neue Folge. Dieses Mal informieren wir über die Kommunikations-Probleme, die im Laufe des Kaufprozesses auftreten können. Kunden stets informiert halten, sie an anstehende Aufgaben erinnern oder einfach nur eine Nachfrage stellen. Dies alles kann zu einem großen Organisationsproblem werden, besonders dann, wenn notwendige Informationen an mehreren Stellen verstreut zusammengetragen werden müssen. Wie es mit Joyce besser gelingen kann, darüber berichten wir in unserer neuen Folge.

Transkription:

Erinnern Sie sich? In einer der letzten Folgen habe ich über ein befreundetes Pärchen berichtet, welches sich vor einiger Zeit eine Wohnung gekauft hat. Damals ging es um die Auswahl und die Erfahrungen, die beide während des Kaufs gemacht haben. Damit waren die beiden, wie sie sich vielleicht erinnern können, nicht so begeistert gewesen. Ich kann aber sagen: mit dem Kauf hat es geklappt.

Beide haben sich für eine Wohnung von einem Bauträger entschieden. Ein Projekt in Berlin, welches gerade im Entstehen ist. Der Bauträger errichtet dort im Grünen ein ganzes Quartier komplett neu. Die beiden gehören zu den Käufern der ersten Stunde. Die Preise waren in Ordnung, die Ausstattung ansprechend ihren Vorstellungen. Dann war die Entscheidung auch nicht schwer.

Jetzt heißt es warten, denn die Wohnung wird erst in ca. zwei bis 2,5 Jahren bezugsfertig sein. Für die beiden auch kein Problem, so bleibt ausreichend Zeit sich um die neue Einrichtung zu kümmern und alles Weitere nach und nach anzugehen. Zwei Jahre können schnell vorbei sein.

Bis dahin gibt es aber noch eine Menge zu erledigen. Nachdem der Kaufvertrag abgeschlossen worden ist, müssen noch Küchenplanungen erstellt und übergeben werden, Baufortschritte geprüft und Rechnungen bezahlt werden. Schließlich gilt es auch die Übergabe vorzubereiten. Nicht zu vergessen: die WEG-Gründungsversammlung. Kurzum: Dinge, die für die beiden vollkommen neu sind.

Wie der Dokumentenaustausch über das Joyce Erwerberportal mit wenig Aufwand und nachvollziehbar abgewickelt werden kann, haben wir in der letzten Episode unseres Podcast angerissen. Hören Sie doch gerne noch einmal rein.

Über die anstehenden Aufgaben, die voraussichtlichen Termine und notwendigen Unterlagen wurden die beiden auch umfassend im Gespräch informiert. Eine Übersicht haben die beiden auch mit auf den Weg bekommen. Sie erinnern sich vielleicht, dass dies ein schlankes PDF-Dokument war. Grundsätzlich geeignet, um es sich an den Kühlschrank zu pinnen. Dort kommt man zumindest oft genug vorbei, um sich daran zu erinnern, dass man sich um die Küche für die neue Wohnung kümmern sollte.

Wie wir die Schritte und Aufgaben, die bis zum Einzug in die neue Wohnung anstehen mit unserer Lösung übersichtlich und transparent darstellen, haben wir Ihnen ebenfalls bereits in einer Episode unseres Podcasts Channels nähergebracht.

Aber wie das auch immer so ist, vergisst man dann doch den einen oder anderen Termin und ärgert sich dann vielleicht, wenn man eine Chance verpasst hat, z.B. um noch eine Sonderausstattung zu einem günstigen Preis zu erhalten oder höhere Kosten entstehen, wenn man in Verzug mit einer Entscheidung gerät.

Und seien wir doch ehrlich zu uns als Kunden: nur weil dort etwas am Kühlschrank hängt, heißt es noch lange nicht, dass es uns immer auffällt, wenn wir das Tor zum heißgeliebten Grießpudding öffnen.

Und seien wir auch bitte ehrlich zu uns als Bauträger oder Makler: Termine verschieben sich bei Bauprojekten gerne einmal, vor allem in die Zukunft. Dabei muss man selber gar nicht zwingend schuld daran sein. Fakt ist aber: zum Zeitpunkt des Kaufs kann man oft nicht genau sagen wann die Gründungsversammlung der WEG stattfinden wird und bis wann die Küchenplanung zwingend abgegeben sein muss.

Bedeutet also: Informationen und PDF für den Kühlschrank hin oder her - nichts ist so alt wie die Zeitung von gestern oder der Projektplan von letzter Woche.

Bauträger und Makler wissen das natürlich. Terminmanagement ist das A und O in der Kundenbetreuung. Zum Glück bekommen meine beiden Freunde regelmäßig Emails von ihrem Bauträger, die Sie darüber informieren, was in den kommenden Wochen ansteht und welche Informationen oder Unterlagen die beiden zu übergeben haben. Das ist für den Bauträger oder den Makler natürlich sehr aufwendig. Stellen Sie sich ein Bauprojekt mit 150 Wohnungen vor. Da die Termine nicht für jeden Erwerber gleich sein müssen (Erdgeschoss ist ja bekanntlich früher fertig als ein Penthouse), sind zumindest für jedes Stockwerk separate Terminpläne zu verwalten und den Kunden zuzuordnen. Dabei den Überblick zu behalten kann eine Herausforderung sein. Fehler können schnell passieren und sorgen im Zweifel für Stress, Unmut und können den einen oder anderen Euro kosten.

Den Kunden aktiv über seine Aufgaben informieren kann somit sehr aufwendig sein. Immerhin können sich die Termine in einem Projekt mit mehreren Baukörpern unterscheiden und zum anderen kann auch jeder Kunde individuelle Termine haben. Zwar gibt es Baufortschritte, die für das gesamte Gebäude gelten, aber spätestens bei Fragen, die sich direkt auf Ausstattungen der Kunden oder auf einzelne Wohnungen beziehen, ist es auch für Bauträger und Makler nicht immer ganz einfach, den Überblick zu behalten und die Kunden rechtzeitig und individuell auf die einzelnen Themen anzusprechen. Nicht ohne Grund ist Organisationstalent eine Eigenschaft, die man in der Kundenbetreuung in jedem Fall dringend braucht.

Auch in Zukunft ist es wichtig, alle Agenden gut zu strukturieren und zu prüfen, dass auch nichts vergessen wird. Um Bauträgern und Maklern beim Management dieser Anforderungen besser unter die Arme zu greifen, haben wir unsere Plattform mit Funktionen für die aktive Kundenkommunikation ausgestattet.

Über wichtige Termine können die Käufer automatisch informiert werden. Auf unserer Plattform werden die Meilensteine vom Kauf bis zum Einzug in die neue Wohnung mit Terminen versehen, bis wann eine Aufgabe erledigt sein muss. Zum Beispiel, bis wann der Kunde seine Küchenplanung eingereicht haben muss, damit die Steckdosen auch am richtigen Platz sind und der Wasseranschluss auch dort angelegt ist, wo am Ende das Waschbecken bzw. die Spülmaschine ihren Platz finden soll.

Lassen Kunden diese Termine verstreichen gibt's natürlich trotzdem einen Wasseranschluss und ja, Strom wird wohl auch da sein. Vielleicht sind die Anschlüsse dann aber nicht so optimal gelegt, wie dies für die neue Küche von Vorteil wäre. Dann kommt der Ärger spätestens, wenn der Küchenbauer entweder viel Material aufwenden muss, um alles an den richtigen Platz zu bekommen oder die Anschlüsse baulich verändert werden müssen – nach der Übergabe versteht sich. Dies kann aufwendig und teuer werden. Das eine neue Einbauküche viel Geld kosten kann, kennen wir alle. In jedem Fall ist zum Einzugstermin dann noch keine Küche da.

Mit dem Joyce Erwerberportal haben Bauträger und Makler die Möglichkeit die Kunden aktiv über die anstehenden Termine zu informieren. So können sie einstellen, ab wann eine automatische Information an den Kunden versandt werden soll und in welchem Intervall. Wenn es noch 8 Wochen bis zum Termin sind, ist es vielleicht ausreihend alle 2 Wochen zu erinnern, dass die Küchenplanung bald fällig wird. Sind es nur noch 2 Wochen und die Küchenplanung ist noch nicht eingegangen, ist eine Erinnerung vielleicht alle 3 Tage sinnvoll. Dies zu entscheiden, überlassen wir den Bauträgern und Maklern, da diese am besten wissen, wie mit den Kunden kommuniziert werden sollte.

Die Benachrichtigungen erhalten die Kunden zum einen über das Joyce Erwerberportal und zusätzlich, wenn gewünscht, auch per Mail. Im Kundenportal werden die Nachrichten dann übersichtlich dargestellt, ähnlich wie in einem Posteingang, den man von seinen Emails kennt – oder den „Gefällt-mir“-Benachrichtigungen auf Facebook. Jedes Thema wird dort einzeln aufgelistet und verweist auf die Meilensteine, in denen die Aufgaben stehen.

Da es doch auch mal zu Fragen kommen kann und nicht immer direkt Zeit ist beim Makler oder Bauträger anzurufen, haben die Kunden zudem die Möglichkeit auf die Benachrichtigungen direkt zu antworten. Nicht extra per Mail, sondern direkt über die Plattform. Somit bleibt die Kommunikation immer an einer zentralen Stelle und niemand muss mehr in seinen Postfächern suchen. Vorteil für Makler und Bauträger: die Kommunikation kann auch von anderen Mitarbeitern eingesehen werden. Das ist besonders dann von Vorteil, wenn ein Kundenbetreuer einmal nicht antworten kann, die Sache aber doch dringend ist.

Für die Benachrichtigungen, die an die Kunden versendet werden, können Bauträger und Makler aus verschiedenen Vorlagen wählen. Diese richten wir im Rahmen der Einführung gemeinsam ein und aktualisieren diese im laufenden Betrieb, wenn es zu Änderungen kommt.

Neben den Aufgaben und Terminen, die bis zum Einzug anstehen, gibt es natürlich auch schöne Dinge, über die Bauträger und Makler berichten wollen. Ist doch klar, man möchte ja die Freude auf das neue Heim warmhalten. Warum also nicht zum Richtfest einladen. Mit unserer Plattform ist das kein Problem. Für Einladungen hinterlegen wir eine Vorlage, die für die verschiedensten Anlässe verwendet werden kann. Damit können die Kunden direkt über die Plattform zum bevorstehenden Event eingeladen werden. Ebenso wollen wir in Kürze eine Funktion bereitstellen, mit der die Teilnehmer direkt auf eine Einladung zu- oder absagen können, damit Makler und Bauträger genau wissen, wer kommt und sich damit besser auf das anstehende Event vorbereiten können. Alles übersichtlich auf unserer Plattform dargestellt.

Und auch wenn die Erwerber eine Frage haben, gibt es die Möglichkeit seinem Kundenbetreuer einfach eine Nachricht zukommen zu lassen, die dann direkt beantwortet werden kann. Kommunikation im Whats-App Feeling halt, angepasst an die Bedürfnisse der Generation Zukunft. Das wär's doch, oder?

Als Joyce Real Estate helfen wir Maklern und Bauträgern beim Weg in die digitale Zukunft. Auf diesem Kanal veröffentlichen wir alle zwei Wochen interessante Beiträge über unsere Plattform und ihrer Funktions- und Einführungsweise.

Ebenso wollen wir stets interessante Themen zu wichtigen Fragestellungen der Branche einbauen. In der Zwischenzeit gibt es aktuelle Informationen auf unserer Homepage. Diese erreichen Sie unter www.joyce.re. Ebenso können Sie uns bei LinkedIn finden. Hier freuen wir uns auf den Kontakt, gemeinsame Projekte und vielleicht einen gemeinsamen Podcast.

Wir freuen uns auf den gemeinsamen Austausch.

Veröffentlichungshinweis

Der Kanal kann aktuell über die eigene Homepage abgespielt, oder über iTunes, Spotify und deezer abonniert werden.

Über Joyce Real Estate Systems GmbH

Bauträger und Makler benötigen dringend Lösungen für die digitale Welt – das wissen wir aus langjähriger Erfahrung. Diese Lösungen zu bieten, ist der Antrieb für die Gründung von Joyce als Start-Up. Wir kennen die Immobilienbranche, wir kennen die Bedürfnisse und Herausforderungen der Bauträger und Makler. Und wir kennen die IT dieser Branche, wissen um die Notwendigkeit zur Weiterentwicklung. So ist Joyce die beste Adresse, um den Verkaufsprozess digital, modern und innovativ für die Zukunft aufzustellen.

Hinter Joyce stecken drei kreative Köpfe mit Erfahrung in der Immobilienbranche und im IT-Umfeld:

Marc Petzoldt, der Strukturierer

Marc Petzoldt ist der Gründer und Geschäftsführer von Joyce. Er kümmert er sich um die Strukturierung und Entwicklung des Produkts – und vor allem um das, worum es bei einem Start-Up geht: Dass die Vision mit dem Fokus aufs Wesentliche zum Erfolg geformt wird. Strukturen und Bedürfnisse der Immobilienbranche kennt Petzoldt aus jahrelanger Arbeit in der IT, zuletzt für vier Jahre in führender Position sowie als CIO bei einem der großen Unternehmen der Immobilienbranche im deutschsprachigen Raum.

Dennis Jost, der Möglichmacher

Dennis Jost ist der Technologie-Experte im Team. Er macht jenes Besondere möglich, das sich Kunden wünschen. Jost bringt viele Jahre an Erfahrung in Planung, Design und Entwicklung von Apps und Web-Anwendungen mit, hat sich bei der Digitalisierung von Logistik-Prozessen einen Namen gemacht. Er nutzt dabei die neuesten Technologien, um die schönsten Lösungen zu erschaffen – die so schnell sind, dass wir nicht mal ein Sanduhr-Symbol brauchen. Auf Usability, Funktionalität und Stabilität legt er großen Wert.

Michael Fitzka, der Verstehher

Michael Fitzka ist der Kundenverstehher und Mitgründer von Joyce. Als Projektmanager bringt er Lösungen in Fahrt. Seit 35 Jahren hat Fitzka Erfahrung mit Kundensituationen und dabei das perfekte Gespür entwickelt, um Probleme und Wünsche des Auftraggebers zu verstehen. Dessen Zufriedenheit ist seine oberste Priorität. Die Bauträgerbranche kennt Fitzka lange: Er war bei einem der ganz großen Konzerne der Branche tätig, hat sehr große Erfahrung bei der Einführung von Tools und im Change Management.

Mehr Informationen finden Sie auf www.joyce.re

Presse: Sie haben Fragen, Sie benötigen Hintergrund-Informationen, O-Töne oder einen Experten als Interview-Partner?

Marc Petzoldt

m: marc.petzoldt@joyce.re

t: +49 172 762 726 9

a: Joyce Real Estate Systems GmbH, Wattstraße 11, 13355 Berlin