

Berlin, 26. März 2020

## **Neue Podcast Folge – In jeder Krise liegt auch eine Chance – nutzen wir sie!**

**Auch in Krisenzeiten gibt es heute wieder einen aktuellen Podcast von Joyce. Dieses mal sprechen die Gründer Marc Petzoldt und Michael Fitzka über die gegenwärtige Corona-Krise, das Arbeiten von zu Hause und warum es gerade jetzt wichtig ist, in digitale Technologien zu investieren. Sie sind es, die es uns ermöglichen, trotz Home Office, weiter an unseren Projekten zu arbeiten und im Kontakt zu bleiben. Wie Bauträger und Makler dies ohne großen Aufwand auch für Ihre Kunden realisieren können, erfahren Sie in dieser Folge.**

### *Transkription:*

Heute machen wir unseren Podcast einmal anders. Heute bin ich, Marc Petzoldt, nicht allein, sondern mit dabei ist Michael Fitzka, der Ihnen bereits einen Einblick in die Strukturierung des Käufererlebnisses mit dem Joyce Erwerberportal gegeben hat.

Eigentlich wollten wir unseren Podcast heute gemeinsam aufnehmen, aber durch die Reisebeschränkungen auf Grund des CORONA-Virus, ist Michael in Wien und ich bin in Berlin. In unseren digitalen Zeiten jedoch kein Problem. Wir führen unser Gespräch einfach online, denn eines ist klar: das Geschäft muss trotz Krise weiter gehen können.

Die Fragen stellte Marc Petzoldt.

**Marc Petzoldt: Hallo Michael,**

Michael Fitzka: Servus Marc.

**Marc Petzoldt: In den Nachrichten hört und sieht man, dass in Österreich z.T. sehr drastische Maßnahmen im Vergleich zu Deutschland getroffen werden. Wie ist euer Alltag gerade?**

Michael Fitzka: Wir mussten uns drauf umstellen, den ganzen Tag miteinander zu verbringen. Jana und ich machen Homeoffice, die Kinder machen Home-Schooling. Die Herausforderung ist zu fünft den Tag so zu strukturieren, dass wir als Familie auf engem Raum zusammenleben und doch jeder für sich seine Aufgaben für Job und Schule wahrnehmen. Das hat schon was Experimentelles an sich auch, weil es ja kein Ausweichen in Abwechslung gibt.

**Marc Petzoldt: HomeOffice klingt doch erstmal gar nicht so schlecht, immerhin setzt man sich dann der Gefahr einer Ansteckung weniger aus. Klappt es bei euch gut?**

Michael Fitzka: Mittlerweile schon, die ersten Tage hat´s schon mal ordentlich gekracht, mittlerweile klappt´s. Wichtig ist, dass jeder seinen Plan hat, eine Ordnung im Zusammenleben einerseits und in den jeweiligen Aufgaben andererseits. Damit wissen wir auch, wann wir aufeinander mit Fragen und Bedürfnissen zugehen

können und wann Wer womit busy ist und nicht gestört werden soll. So verrückt das klingen mag: die großen, 10 und 12-jährigen Kinder haben tatsächlich einen Stundenplan zu befolgen und Jana und ich schicken einander Termine mit Hinweisen wie „Telko Jana von 10 – 10:30“ mit Erinnerung vorab. Dann weiß ich, dass Jana sich für diese Zeit ein wenig absentiert.

Es gibt also Regeln und es gibt Abläufe und es gibt klare Erwartungen, an die sich alle halten, ausgenommen der 6-jährige – von dem kann man sich das nicht erwarten.

**Marc Petzoldt: Nun hat ja nicht jeder die Möglichkeit ins Home Office zu gehen. Ich stelle es mir z.B. für Makler und Bauträger schwierig vor. Man muss doch eigentlich immer zu jemanden hingehen, wenn man eine Wohnung kaufen will, oder?**

Michael Fitzka: Für Kunden ist das tatsächlich alternativlos. Aber nicht weil ich als Kunde das so will sondern weil's mir niemand anders ermöglicht. Was bleibt mir denn anderes übrig wenn ich ein Minimum an Vorgefühl erfahren möchte, wie meine neue Wohnung ausgestaltet sein soll, welche Katze ich denn im Sack kaufe, wenn dort wo die bunten Prospekte zeigen, heute noch ein Kartoffelacker ist.

Für die Anbieter gibt's ja auch keine Befriedigung, weil außer den bunten Bildern vom Prospekt als Plakat nix da ist, was man dem Käufer zum Angreifen geben kann.

Weder das Verkaufen noch das Kaufen kann man heute in ein Homeoffice verlagern, weil nix da ist was man nach Hause mitnehmen kann. Damit muss heute und jetzt der Wohnungsverkauf eigentlich völlig stillstehen, weil's eben keine Struktur, keinen Stundenplan gibt und jedwede Aktion ein physisches Zusammenkommen erfordert. Ich bin gespannt was das bedeutet, wenn die Menschen die nächsten 1 -2 Monate soziale Kontakte auf ein absolut notwendiges Minimum reduzieren.

**Marc Petzoldt: Geht das nicht auch anders?**

Michael Fitzka: Ja, wenn ich meine Wohnungsauswahl völlig autark von Daheim aus treffen kann, wenn mir mein Anbieter gestattet die Auswahl ähnlich zu treffen wie es beispielsweise zum Autokauf längst Standard ist, dann bin ich als Kunde schon in der Auswahl und zu wichtigen Entscheidungen im Home Office Entscheidungsfähig.

Umgekehrt können Anbieter genauso ihr Angebot von Zuhause erstellen und verwalten, ein Unternehmen muss handlungsfähig bleiben und zwar völlig egal, ob das Homeoffice wie jetzt gerade erzwungen oder, wie in vielen Branchen schon Standard freiwillig und vereinbart stattfindet.

Das setzt natürlich voraus, dass wie eingangs zu meiner Familie erwähnt alle Beteiligten ihre Aufgaben kennen, ihre Termine austauschen und an Fristen erinnert werden. Also muss alles seine Ordnung haben, so einfach ist das. Das Joyce Erwerberportal bietet so eine Möglichkeit.

**Marc Petzoldt Wie kann ich mir das mit dem Erwerberportal genau vorstellen? Geht dann wirklich alles online?**

Michael Fitzka: Ehrlich; Ja – theoretisch. Alle Aktivitäten, alle Entscheidungen, welche auf einen Wohnungskäufer zukommen sind ja grundsätzlich vorhersehbar. Es sind die konkreten Zeitpunkte und Ausprägungen, welche zwar noch nicht unbedingt vollständig feststehen aber in jedem Fall absehbar sind. Das ist wie im Bauprojekt selbst, je näher ein Meilenstein auf der Zeitachse rückt wird erst endgültig klar Was Wann zu tun ist. Deswegen sehen wir ja im Erwerberportal vor die unmittelbar anstehenden Tasks zu aktivieren. Die Themen, die noch ferner sind, die sind zwar als bevorstehende Etappen vorhanden und avisiert aber noch nicht aktiviert.

### **Marc Petzoldt: Und wie führe ich dann meine Gespräche mit den Kunden?**

Michael Fitzka: Das muss man sich wie im Home Office jetzt auch vorstellen. Online Termine können genauso wie innerhalb einer Firma oder zwischen Firmen auch mit Interessenten oder Käufern stattfinden. Je besser Informationen aufbereitet sind, je klarer Aufgaben strukturiert und kommuniziert sind, desto leichter ist es, Gespräche auch über die gängigen Tools zu führen. Die Käufer sind da oft viel selbständiger als der Vertrieb, eigentlich muss sich das ein Käufer erwarten können, nur zu den wirklich notwendigen und unumgänglichen Terminen irgendwo Vorort erscheinen zu müssen. Die Entscheidung, Was ich von zuhause oder persönlich Vorort erledigen will, muss eigentlich dem Kunden freigestellt werden. Das ist der Schlüssel zur Customer Experience.

### **Marc Petzoldt: Michael, du hast eingangs gesagt, dass es wichtig ist, sich den Tag im HomeOffice gut zu strukturieren. Wie kann mich das Joyce Erwerberportal dabei unterstützen?**

Michael Fitzka: Das liegt doch auf der Hand. Einfache Bedienung, einwandfreie und von Medienbrüchen befreite technische Umsetzung, klare Abläufe und kommunizierte Erwartungen zu benötigten Ergebnissen sind die Schlüsselemente ob eine Anwendung angenommen wird. Das betrifft alle Beteiligten, den Kunden und seine Partner auf Seiten des Dienstleisters gleichermaßen.

### **Marc Petzoldt: Klingt alles logisch, aber was, wenn es dann doch schief geht?**

Michael Fitzka: Um Abweichungen zu managen muss ich eine Planung haben, nur dann können die Beteiligten Auswirkungen beurteilen und Maßnahmen setzen. Gerade jetzt, wo zu erwarten ist, dass Bauvorhaben Verzögerungen erfahren ist es essenziell zu wissen, welche Kunden über welche Änderungen informiert werden müssen. Dann verschieben sich Termine und Fristen, dann fallen Zahlungen zu einem anderen Zeitpunkt an als geplant und als Unternehmen muss ich wissen, was das für meine Liquidität bedeutet. Und Kunden haben jedes Recht zu erfahren, an welchen Stellen sie etwas anderes erwarten müssen, als im Plan angegeben. Umgekehrt gibt's auch positive Abweichungen, dann wenn ich meinem Kunden ein zusätzliches Angebot machen kann, welches ich ursprünglich nicht im Plan hatte.

Dann geht eben nichts schief, sondern man kommuniziert und steuert gemeinsam Änderungen. Schief geht's, wenn nix kommuniziert wird und der Erwerber mit Ärger bei der Abnahme einen Mangel moniert. Dann ist's schief gegangen und wird teuer, für den Bauträger.

### **Marc Petzoldt: Alles wunderbar, aber warum sollte ich mich als Bauträger oder Makler gerade jetzt mit diesen Fragen befassen?**

Michael Fitzka: Weil wir doch hoffentlich alle gemeinsam aus Schaden klug werden. Wenn ich heute die Hälfte der Belegschaft quasi von Gesetztes wegen in ein Home Office entlassen muss, völlig egal ob dafür auch Voraussetzungen geschaffen wurden, damit die Leute ihren Job schaffen können, dann sollten sich die Führungskräfte dringend Gedanken machen. Weil einer Sache bin ich völlig sicher, die Corona Krise wird nicht nur zu einer Betriebsunterbrechung führen, das wird jetzt länger dauern und es wird Folgeunterbrechungen geben. Sich darauf nicht vorzubereiten und Werkzeuge in der Hand zu haben meinen Betrieb aufrecht zu erhalten, wird möglicherweise ein Wirtschaftsprüfer auch bewerten.

Und wenn ich die Strukturen und Werkzeuge im Erwerberportal eingerichtet habe, dann kann das Unternehmen auch seinen Mitarbeitern ein Home Office aktiv anbieten, ganz ohne Corona Krise sondern als Goodie im Arbeitsumfeld.

### **Marc Petzoldt: Wie lange dauert es denn, bis ich die Lösung in Betrieb nehmen kann?**

Michael Fitzka: Nicht länger als China benötigt hat den Corona Virus in den Griff zu bekommen. Maximal 3 Workshops für die Definition der Anforderungen, der Meilensteine und Abläufe im allerersten Verkaufsprojekt. Ein wenig Bereitschaft zur Klärung von Fragen und dann nochmals ein darüberschauen

nach Umsetzung zur Qualitätssicherung im eigenen Interesse. 2 bis 3 Monate vor Vertriebsstart sollten wir loslegen, bei den nächsten Verkaufsprojekten verkürzt sich der Zeitraum und auch der Aufwand sinkt auf allen Seiten, beim Bauträger als auch bei Joyce.

**Marc Petzoldt: Michael, ich denke mir, dass es sicher von Vorteil wäre, wenn man bei der Einführung von solchen Lösungen eng zusammenarbeitet. Geht das auch online?**

Michael Fitzka: Das muss unser gemeinsames Ziel sein. Initial wird's schon Sinn machen einander kennen zu lernen und Face to Face zu agieren. In der aktuellen Situation geht aber auch das online. Spätestens in der Umsetzung wird's dann in jedem Fall online ablaufen können, eben weil Aufgaben, Zeitpunkte und geforderte Ergebnisse klar abgegrenzt sind. Und im Folgeprojekt kann's schon ausschließlich online ablaufen, das sollte eigentlich gemeinsam als Ziel angenommen werden.

**Marc Petzoldt: Wo finde ich weitere Informationen?**

Michael Fitzka: Weitere Informationen zu Joyce und den Leistungen gibt's im Internet auf [www.joyce.re](http://www.joyce.re) oder im direkten Gespräch mit Präsentation. Dabei können wir uns sicher ganz intensiv über die Inhalte und Erlebnisse mit Meilensteinen in Ihren Projekten unterhalten.

**Marc Petzoldt: Kommst du auch vorbei, um das Portal einmal vorzustellen?**

Michael Fitzka: Yeah, gerne persönlich und jederzeit auch Online, eben um jede Ansteckungsgefahr auszuschließen als Live-Demo.

**Marc Petzoldt: Michael, danke dass du Zeit gefunden hast mit über die über die Krise und die Chance des Joyce Erwerberportals zu sprechen. Ich habe gelernt, dass man keine Angst haben muss.**

Michael Fitzka: Angst lieber Marc ist ein gesunder Reflex, der uns am Leben hält und unsere Sinne in Gefahrensituationen scharf macht. Fürchten muss man sich aber nicht, wenn man vorgesorgt hat und Abweichungen managen kann.

## **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](http://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](mailto:marc.petzoldt@joyce.re)

t: +49 172 762 726 9

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