

**Basis-Informationstext –**

**Pressemitteilung, Internet-Text und Prospekttext**

# QUALITÄTSTEST IMMOBILIENMAKLER

**Getestet werden jedes Jahr ca. 4000 Immobilienmakler in rund 75 Städten und Landkreisen deutschlandweit**

Die Untersuchungen der Dienstleistungs- und Beratungsqualität bei Immobilienvermittlungs- Unternehmen und Immobilienmaklern sollen sowohl Immobilienkäufern als auch Immobilienverkäufern eine Orientierungshilfe bei der Wahl des Maklers sein.

Für die Durchführung objektiver, neutraler und kompetenter Tests ist die DMA GmbH (Deutsche Markenallianz) Lizenzpartner von DIE WELT (im Unternehmen WeltN24 GmbH, eine hundertprozentige Tochter der Axel Springer SE).

Die Tests werden von Profis der Immobilienbranche gestaltet, die die Entwicklung und Gestaltung des Marktes beobachten, die Tests begleiten sowie mitwirken und durch besonders geschulte Tester umsetzen.

## DER QUALITÄTSTEST

Ausgangspunkt ist in einem jeden Gebiet ein „Mystery Research-Test“, auch bekannt als „Mystery Shopping“. Eine anerkannt wissenschaftliche, aussagekräftige Untersuchungsmethode, bei der Tester sich als echte Immobilieninteressenten ausgeben und mit Hilfe eines Leitfadens, des Kriterienkataloges, die reale Situation analysieren und bewerten. Im Vorfeld werden für jede Stadt/Region Marktforschungen anhand von lokalen Kennzahlen durchgeführt, die den herrschenden Wettbewerb in der Stadt und Testregion repräsentieren.

Ziel, Sinn und Zweck ist es, Käufern und Verkäufern in den verschiedensten Regionen und Bereichen dabei zu helfen, den besten Partner für den Kauf oder die Vermittlung einer Immobilie zu finden plus eine nachhaltige Qualitätsförderung der professionellen Immobilienvermittlung zu gestalten und zu fördern.

Immobilienunternehmen sind neben der Vermittlungstätigkeit zusätzlich Ratgeber für ihre Kunden. Die persönliche Situation des Kunden, seine Wünsche, Vorhaben, Pläne und Ziele erfordern ein hohes Maß an Individualität und multidisziplinäre Kompetenzen. Seriosität, Erfahrung, Marktkenntnis, Services, Angebots- und Dienstleistungsqualität spielen eine ebenso tragende Rolle wie die Beratungen zu Baulichem, Rechtlichem, finanziellen und energetischen Faktoren. Der Kriterienkatalog zum Qualitätstest beinhaltet all diese Segmente und beweist die Qualität aus der Sicht der Kunden.

Der Qualitätstest umfasst 5 Kategorien und besteht aus 31 Einzelbewertungspunkten denen Detailkriterien zu Grunde liegen. Insgesamt beinhaltet der gesamte Qualitätstest 37 zu bewertende Kriterien.

### ***Die 5 Kategorien:***

- Vorfeldanalyse des Unternehmens (Präsenz, Aktivität, Marketing und Kommunikation)
- Kontaktaufnahme / Kundenservice/ Kundenbetreuung
- Das Exposé
- Angebots- und Unternehmensanalyse
- Freiwillige Qualitätsstandards, Qualitätsmanagementsysteme und Auszeichnungen

### ***Die Gewichtungen – Schwerpunkte:***

- Kategorie 1 = 20%
- Kategorie 2 = 30%
- Kategorie 3 = 30%
- Kategorie 4 = 20 %
- Anpassungsfaktoren = Einwertungsmultiplikator

## ***Die besten Makler***

Ein guter Makler kennt den Immobilienmarkt auf dem er tätig ist und auch die Objekte, die er vermittelt. Der Wert einer jeweiligen Immobilie und der daraus resultierende Kaufs- /Verkaufspreis stellt den wohl entscheidendsten Faktor für Käufer und Verkäufer dar. Den richtigen Preis ausfindig zu machen, obliegt in der Regel beim Makler. Verschiedene Wertermittlungsverfahren sowie das Heranziehen eines speziellen Sachverständigen sind hier ebenso von Bedeutung, wie die

Beachtung spezifischer Mikro- und Individualfaktoren wie besondere Lagen, Zustände und Zubehör. Für die meisten ist der Erwerb oder der Verkauf einer Immobilie eine einmalige Angelegenheit oder eine, die einen Lebensabschnitt beendet und einen neuen begründet. Die Funktion eines Maklers als Berater und Ratgeber ist somit für die verschiedenen Stadien des Prozesses des Erwerbs- oder Verkaufsgeschäftes von essentieller Bedeutung. Umfang und Qualität der Erklärungen und Informationen zu Abläufen und Inhalten des Kaufs- und Verkaufsprozesses spielen hier eine gleich bedeutsame Rolle, wie die Qualität des Kundenservices und des gesamten Dienstleistungsangebotes. Die Größe des Unternehmens und die Anzahl der Filialen oder Mitarbeiter können ein Vorteil sein, sind aber nicht immer entscheidend. Ein auf ein bestimmtes Marktsegment oder -gebiet spezialisiertes Unternehmen kann genau so gut oder gar besser sein als eine global agierende Gesellschaft. Von ansteigender Bedeutung sind Imagefaktoren. In welchem Umfeld bewegt sich der Makler, welche Kooperationen oder Partnerschaften hat er? Ein Netzwerk das weitere Mehrwerte bietet?. Werden Maßnahmen ergriffen um sich von Mitwettbewerbern abzuheben, die sich auf die Gesamtqualität auswirken? Besonders für Verkäufer von Immobilien sind Werbe- und Kommunikationsmaßnahmen von entscheidender Bedeutung.

Um allen Anforderungen gerecht zu werden und festzustellen, wer zu den Besten der Besten gehört, für Käufer und Verkäufer, ist der Qualitätstest „DIE WELT“ der Immobilienvermittler der richtige Qualitätsmaßstab.