

TELEFONISCHER ERSTKONTAKT LEITFADEN

A network diagram consisting of numerous small white and grey dots connected by thin white lines, forming a complex web-like structure that extends across the bottom right portion of the slide.

Bei Lead Eingang

Agenda 5 Punkte

01

ALLGEMEINES

02

BEGRÜSSUNG

03

**BETREFF DES
ANRUFES**

04

**INFORMATIONEN
EINHOLEN**

05

ABSCHLUSS

Allgemeines

Telefonischer Erstkontakt

Allgemein gilt:

Ziel → **Beziehung aufbauen und Vor-Ort-Termin vereinbaren**



Gespräch

Sie führen das Gespräch mit offenen Fragen.

Der Gesprächspartner soll reden!



Beziehung

Bauen Sie eine Beziehung auf und wiederholen sie den Namen des Gesprächspartners.

So kommt der Kunde gerne auf Sie zurück.



Umgang 1.1

Keine Angst vor einer Absage!

Sie befassen sich mit dem Thema Immobilie und möchten auch darüber sprechen!



Umgang 1.2

Entwickeln sie ein Gefühl für die Stimmung ihres Gesprächspartners.

Schlechter Zeitpunkt?
Rufen sie später nochmal zurück!



Dokumentation

Machen Sie Notizen!
Diese können Sie direkt im ErfolgsCockpit pflegen.

Ein freundlicher Einstieg: Stellen Sie sich vor

- „Schönen guten Morgen, mein Name ist *Beraterin* von der Sparkasse in Musterstadt. Spreche ich mit Max Muster?“

Wenn Name nicht bekannt ist, dann nachfragen!

- „Entschuldigen Sie bitte, ich habe ihren Namen nicht ganz verstanden“; „Darf ich nochmal Ihren Namen erfahren?“

Sie haben über unsere Website eine Wertermittlung für eine Immobilie abgefragt, ist diese denn angekommen?“

- Kunde antwortet nein, dann: *„Oh, dann überprüfe ich mal woran das lag und schicke Ihnen Ihre Analyse sofort nochmal raus.“* (Über Postfach oder ErfolgsCockpit WMA Kurzfassung aufrufen und nochmal an Kunden rausschicken)
- Kunde antwortet ja, dann: *„Hatten Sie schon Zeit einen Blick auf die Analyse zu werfen?“*
- Kunde antwortet ja: weiter mit **4. Informationen einholen**
- Kunde antwortet nein: zu späterem Zeitpunkt Rückruftermin vereinbaren

Informationen einholen

Verkaufs-, Kauf- oder sonstiges Interesse erfragen

„Sind Sie zufrieden mit der Analyse und der Analyse Ihrer Immobilie?“

- Kunde antwortet: (siehe detaillierten Richtwertleitfaden)

Ja, der Preis trifft in etwa meine Vorstellungen

Nein, der Preis ist höher als ich dachte

Nein, der Preis ist niedriger als ich dachte



„Einer unserer Berater kann gern zu Ihnen vor Ort kommen und mit Ihnen die Angaben in der Wohnmarktanalyse durchgehen. Wir erklären Ihnen gern die Herleitung des Richtwerts und können den bestmöglichen Verkaufspreis besprechen.“

Informationen einholen

Verkaufs-, Kauf- oder sonstiges Interesse erfragen

- „Der Termin ist für Sie unverbindlich und kostenfrei und dauert etwa eine halbe Stunde bis Stunde.“
„Wann würde Ihnen am besten passen?“ (1-2 Termine vorschlagen) „Haben Sie denn konkretes Verkaufsinteresse?“
- *Optional:*
„Haben Sie denn konkretes Kaufinteresse? Dürfen wir Ihnen ein unverbindliches Finanzierungsangebot zukommen lassen?“
(Relevante weiterführende Fragen basierend auf den Antworten stellen, ggf. Kontakt an Finanzierungsberater weiterleiten, um Finanzierungstermin zu vereinbaren)

Abschluss

Gesprächsabschluss



Bei Terminvereinbarung

„Alles klar Herr Mustermann, Unsere Immobilienberaterin Frau Hauskauf kommt dann am 2.2.2020 um 02:20 zu Ihnen in die Musterstraße in Musterstadt um das Objekt mit Ihnen zu besichtigen und die Wohnmarktanalyse mit dem Richtwert und den möglichen Verkaufspreis zu besprechen.“

„Haben Sie noch weitere Fragen vorab?“



Ohne Termininteresse

„Alles klar Frau Muster, wenn Sie weitere Fragen haben oder doch verkaufen möchten rufen Sie mich jeder Zeit an unter 0123456, mein Name ist Eigenheim.“

„Darf ich Sie denn nochmal zu späterem Zeitpunkt kontaktieren und mit Ihnen gemeinsam den Wert Ihrer Immobilie erneut abfragen, vielleicht gibt es ja bald eine Wertänderung?“

Unbedingt Antwort dokumentieren (DSGVO Erlaubnis zum Wiederkontakt)

Kontakt Daten

IIB Institut



E-Mail: service@iib-institut.de

Telefon: 06202 95 049 10

Adresse: Office Schwetzingen:
Bahnhofanlage 3
68723 Schwetzingen

Office Berlin:
Hufelandstraße 22
10405 Berlin