

Sparkasse Managermagazin

SPARKASSENZEITUNG

SPARKASSE MANAGERMAGAZIN

BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE BLÄTTER

Portal » Sparkasse Managermagazin » Märkte und Kunden » Gute Kontakte sind bares Geld wert

02. Januar 2013 - 15:13 | Immobilienmarkt

Gute Kontakte sind bares Geld wert

von Norbert Hofmann

Im boomenden Immobilienmarkt gehören Sparkassen dank ihrer Kundennähe und Expertise zu den ersten Ansprechpartnern, wenn es um die Vermittlung und Finanzierung von Eigenheimen geht. Das damit verbundene Geschäftspotenzial ist noch längst nicht ausgeschöpft.



Peter Peters sieht vier zentrale Zielgruppen im Markt: Träumer, Käufer, Besitzer und Verkäufer.

(PPF)

(...) „Voraussetzung für den Erfolg ist stets die Fokussierung auf den Kunden einschließlich einer zielgerichteten Ansprache und entsprechender Ausrichtung der Leistungskonzepte“, sagt Peter Peters, Geschäftsführer der PPF Gesellschaft für Unternehmensentwicklung in Münster, die eine bereits von mehr als 20 Sparkassen individuell umgesetzte S-Qualitätsstrategie Immobilienkunde (S-QI) zur Ausschöpfung des Ertrags- und Wachstumspotenzials entwickelt hat. Peters unterscheidet

vier zentrale Zielgruppen: Träumer, Käufer, Besitzer und Verkäufer von Immobilien. Um diese zu erreichen, gilt es sie zu identifizieren, die Kompetenz der jeweiligen Sparkasse als Nr.1-Marke für Immobilienthemen überzeugend darzustellen und vor allem die Primärbetreuer zu motivieren sowie bei der wirkungsvollen Kundenansprache durch Service- und Beratungsmodule zu unterstützen.

Überleitungsquoten spürbar steigern

Ein weiterer Ansatzpunkt zur Optimierung ist die Steigerung der sogenannten Überleitungsquote, so dass aus eingegangenen Tipps zu potenziellen Immobilienkäufern oder -verkäufern auch tatsächlich mehr Abschlüsse resultieren. „Entscheidend ist, dass die Berater den Immobilienkunden als Fokus akzeptieren und erkennen, wie wertvoll er auch für das originäre Geschäft ist“, sagt Peters. Er verweist darauf, dass die privaten Kunden circa 30 bis 40 Prozent ihrer liquiden Mittel für den Bereich „Wohnen und Immobilien“ einsetzen. Nicht minder wichtig: Wer eine eigene Immobilie besitzt, gehört

zur eher vermögenden Klientel, braucht verhältnismäßig mehr Finanzprodukte und bleibt seiner Region treu. Da lohnt es sich allemal, auch in einer noch besseren Betreuung der Bestandskunden den Schlüssel zu mehr Erfolg zu suchen. Das geht zum Beispiel durch eine mit einem Garantie-Zertifikat unterlegte Premium-Betreuung während der Laufzeit einer Baufinanzierung. Berater Peters ist überzeugt, dass sich die Analyse bestehender Prozesse sowie nicht ausgeschöpfter Potenziale in jedem Fall lohnt. „Darauf aufbauend können wir machbare Maßnahmen erarbeiten und die damit verbundene konkrete Zielerreichung nachhaltig sicherstellen“, sagt der PPF-Geschäftsführer.