

## Hohe Ansprüche an die Immobilienvermarktung

Utl.: Tagebuchstudie enthüllt Nutzerwünsche von Immobiliensuchenden =

Wien (OTS/IMMOBILIEN.NET) - Wer etwas verkaufen möchte, muss seine Kunden kennen. Dieser altbekannte Leitspruch gilt auch in der Immobilienbranche. Eine aktuelle Nutzer-Verhaltens-Studie von IMMOBILIEN.NET zeigt neben typischen Wünschen bei der Wohnungssuche auch einige überraschende Ergebnisse. Im Vordergrund stehen bei der Immobiliensuche eindeutig aussagekräftige Bilder, aber auch Effizienz in der Darstellung ist gefragt. Interessant ist auch, dass nicht nur die Darstellung auf Immobilienplattformen wie [www.immobilien.net](http://www.immobilien.net) wichtig ist, sondern auch der erste persönliche Kontakt mit dem Makler über einen erfolgreichen Geschäftsabschluss entscheiden kann. Um das Nutzungsverhalten bei der Immobiliensuche erstmals genau analysieren zu können, hat IMMOBILIEN.NET die Customer Experience Agentur poolpilots beauftragt eine Tagebuchstudie unter Wohnraumsuchenden durchzuführen. Dabei handelt es sich um ein innovatives Instrument der qualitativen Marktforschung, bei dem akribisch alle Suchhandlungen und Aktivitäten über mehrere Wochen aufgezeichnet werden. Somit erhält man einen tiefen Einblick in das Verhalten und die Motive der Immobiliensuchenden. "So detailliert haben wir noch nie Feedback von den Wohnraumsuchenden bekommen. Die Fülle an Informationen zum Ablauf bei der Wohnraumsuche, den Wünschen und Problemen der User sind beeindruckend. Wir haben erstmals einen genauen Einblick in das Verhalten bei der Immobiliensuche bekommen und können daraus viel für die Weiterentwicklung der Immobilienvermarktung lernen", zeigt sich Cliff Kapatais, Produktmanager bei IMMOBILIEN.NET, von der Studie überzeugt.

Zwtl.: Gute Bilder, klare Suchkriterien

Neben altbekannten Präferenzen wie einem großen und aktuellen Angebot oder aussagekräftigen Bildern, die eine klare Vorstellung der Objekte ermöglichen, war der Wunsch nach Effizienz eines der zentralen Ergebnisse der Studie. Laut Tobias Herrmann, Geschäftsführer der Agentur poolpilots, sind die Immobiliensuchenden mit der Fülle an Wohnungen und Häusern, die sie im Zuge der Suche finden, schon fast überfordert. Um aus Dutzenden, manchmal mehreren hundert Objekten das richtige herauszufiltern benötigen sie laut dem Customer Experience Experten klar strukturierte Auswahlkriterien.

"Die Wohnungssuchenden wünschen sich eine Trefferliste, bei der zu den einzelnen Immobilieninseraten bereits einheitliche Key Facts wie Größe, Lage und Ausstattung der Objekte übersichtlich angezeigt werden. Illustrative Bilder sind ebenso wichtig wie die Vermeidung sich wiederholender Angaben und klar verständliche und vollständige Texte. Vor allem Angaben zu Lichtverhältnissen, Detaillage und eine erste qualitative Bewertung werden häufig noch vermisst", erläutert Tobias Herrmann die zentralen Wünsche der befragten Wohnungssuchenden.

Zwtl.: Schnelle, höfliche und kompetente Makler

Ein weiterer wichtiger Punkt bei der Tagebuchstudie war der Umgang der Wohnraumsuchenden mit den Immobilienvermittlern. Wichtig ist den Befragten laut Studie eine schnelle Reaktion der Makler auf eine Anfrage, was mit dem knapper werdenden, hochwertigen Angebot auf dem österreichischen Immobilienmarkt zu tun haben dürfte. Auch klassische Eigenschaften wie Höflichkeit, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit stehen bei den Immobiliensuchenden hoch im Kurs. Bei der Besichtigung wird von den Maklern Flexibilität, Kompetenz und Ehrlichkeit erwartet. "In Zeiten steigender beruflicher Belastung sehen es die Wohnungssuchenden als selbstverständlich an, Objekte an Wochenenden und auch spät abends besichtigen zu können. Auch detaillierte Informationen zum besichtigten Objekt werden vom Makler erwartet ebenso wie Ehrlichkeit in Bezug auf Schwächen oder Mängel", so der poolpilots Agentur-Chef über die Anforderungen der Immobiliensuchenden. Der optimale Besichtigungstermin ist laut der Studie ein Einzeltermin und dauert zwischen 20 und 30 Minuten. Wichtig ist den Immobiliensuchenden vor allem, genügend Ruhe und Zeit zu haben, um das besichtigte Objekt auf sich wirken lassen zu können. "Keine Reaktion auf eine Anfrage oder einen Anruf" ist für alle Befragten ein absolutes No-Go. Die meisten erwarten innerhalb eines Werktages kontaktiert zu werden. Auch Schlampigkeit oder fehlendes Engagement der Immobilienvermittler werden als mögliches Ausschlusskriterium für eine weitere Zusammenarbeit mit einem Makler genannt.

Zwtl.: Über IMMOBILIEN.NET

IMMOBILIEN.NET ist Österreichs größte Immobilienplattform und seit der Gründung 1994 Marktführer. Über 1.000 aktive Kunden (Makler, Bauträger und sonstige professionelle Immobilienanbieter) sind auf [www.immobilien.net](http://www.immobilien.net) aktuell vertreten. Das Onlineportal verzeichnet

monatlich mehr als 725.000 Besuche von insgesamt über 360.000 Immobiliensuchenden.

Zwtl.: Über poolpilots:

Die Customer Experience Agentur poolpilots GmbH unterstützt Sie dabei, Ihre Kunden in den Mittelpunkt zu rücken: Mit innovativen Research Methoden helfen wir Ihnen zu verstehen wie Ihre Kunden denken, fühlen und was sie von Ihrem Unternehmen erwarten. Abgeleitet von diesen Erkenntnissen gestaltet die Customer Experience Profis von poolpilots mit ihren Kunden großartige, neue Kundenerlebnisse. Mehr Informationen finden Sie unter [www.poolpilots.com](http://www.poolpilots.com)

~

Rückfragehinweis:

IMMOBILIEN.NET

Pressesprecher

Mag. Andreas Besenböck

Tel.: 01/586 58 28

Mobil: 0699/1500 1506

[ba@immobilien.net](mailto:ba@immobilien.net)

[www.immobilien.net](http://www.immobilien.net)

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/2570/aom>

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT \*\*\*

OTS0129 2013-10-23/11:58

231158 Okt 13

Link zur Aussendung:

[http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20131023\\_OTS0129](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20131023_OTS0129)