

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Immobilienmakler 2021

#### **Beratungen kompetent, aber wenig individuell – Service nur „befriedigend“ – Dahler & Company auf Platz eins**

**Hamburg, 16.02.2021** – Der Immobilienmarkt auf dem privaten Sektor boomt, doch Interessenten müssen derzeit mit Einschränkungen leben: Vor-Ort-Beratungen und Besichtigungen sind aktuell kaum möglich. Immobilienmakler müssen ihre Servicequalitäten umso mehr am Telefon, per E-Mail und im Internet beweisen. Drei von zehn Unternehmen können hier überzeugen; insgesamt fällt das Ergebnis der Branche aber nur „befriedigend“ aus. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn überregionale Immobilienmakler getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Telefonische Beratungen mit Licht und Schatten**

Die Immobilienmakler beweisen am Telefon ihre Kompetenz und beantworten Fragen der Interessenten meist korrekt und strukturiert. In den Gesprächen treten sie freundlich und glaubwürdig auf. Es zeigen sich aber auch Defizite: Die Beratungen sind nur selten umfassend. Zudem haben die Makler zu wenig den Bedarf der Anrufer im Blick und es mangelt hier an Individualität. Der Kontakt per E-Mail erweist sich als keine gute Alternative: Im Test bleibt mehr als jede dritte E-Mail-Anfrage unbeantwortet; eingetroffene Auskünfte sind nicht selten unvollständig und ebenfalls wenig bedarfsgerecht.

#### **Internetauftritte als Service-Pluspunkt**

Nicht zuletzt dank umfangreicher themenrelevanter Informationen und Funktionen rund um die Immobiliensuche zeigen sich die Makler online insgesamt gut aufgestellt. Neben vielfältigen Filteroptionen für die persönliche Objektauswahl werden die Immobilienangebote auch umfassend dargestellt, etwa durch Exposés samt Grundrissen. Allerdings bieten nicht alle Websites auch wichtige grundlegende Inhalte, wie einen FAQ-Bereich oder die AGB.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Internetauftritte der Makler sind in der aktuellen Lage die erste Wahl bei einem geplanten Immobilienkauf oder -verkauf. Für detailliertere Informationen ist der telefonische Kontakt sinnvoll – hier zeigen immerhin vier der zehn Unternehmen eine gute Beratungsleistung.“

#### **Die servicebesten Immobilienmakler**

Dahler & Company geht mit dem Qualitätsurteil: „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Der Immobilienmakler bietet die im Anbietervergleich beste telefonische Beratung. Die Auskünfte sind gut auf die Anliegen der Interessenten zugeschnitten und lösen diese auf einfache Weise. Die Mitarbeiter zeigen sich sehr freundlich und motiviert. Zudem überzeugt die Website mit einer optisch sehr ansprechenden Gestaltung und gut strukturierten Inhalten, darunter vielfältige Suchoptionen, Objekt- sowie Marktinformationen.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei nimmt Falc Immobilien (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Unternehmen profiliert sich mit einer guten E-Mail-Bearbeitung: Die sehr verständlich verfassten Antworten treffen bereits nach durchschnittlich rund vier Stunden ein. Am Telefon beraten die kompetenten Makler häufig umfassend. Die Website punktet mit kundenfreundlichen Funktionen, etwa einem individuellen Suchauftrag und einem Rückrufangebot.

Auf Rang drei positioniert sich Amarc21, ebenfalls mit einer guten Gesamtleistung. Der Immobilienmakler bearbeitet E-Mail-Anfragen am individuellsten und überwiegend vollständig. Am Telefon beraten die Mitarbeiter freundlich und verständlich. Der informative Internetauftritt, der etwa auch einen FAQ-Bereich sowie ein Glossar umfasst, rundet die positive Serviceleistung ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn überregionale Immobilienmakler. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon- sowie je zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails). Zudem wurde der Online-Service der Unternehmen mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Untersuchung jeder Website analysiert. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Immobilienmaklern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.