

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Immobilienmakler

### **Gute persönliche Beratung, Makler bei Besichtigungen aber nicht kompetent genug – Service nur befriedigend**

**Hamburg, 2.10.2010 (ots)** – Kunden werden in Maklerbüros insgesamt gut beraten, aber bei Objektbesichtigungen präsentieren sich die Mitarbeiter zu häufig mit mangelnden Kenntnissen. Dies ergab eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Marktforscher analysierten insgesamt 26 Immobilienmakler in den drei Städten Berlin, Hamburg und Köln. Fazit: Der Service ist insgesamt nur befriedigend.

Bei der Beratung zum Verkauf privater Wohnimmobilien in den Maklerbüros sowie am Telefon konnte die Branche hingegen überzeugen und erhielt ein gutes Qualitätsurteil. Sehr positiv wurden von den Testern beispielsweise die meist stilvoll eingerichteten Räumlichkeiten und die motivierten sowie freundlichen Mitarbeiter beurteilt. Bei jeder fünften Beratung störten allerdings klingelnde Telefone oder Handys.

Schwächen zeigten sich vor allem bei der Besichtigung von Immobilien. „Bereits die Terminvereinbarung gestaltete sich recht schwierig“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „In fast 80 Prozent der Fälle waren mehrere Telefonate notwendig, bis ein Termin gefunden werden konnte, zudem blieben versprochene Rückrufe teilweise aus. Dies zeugt nicht gerade von großer Flexibilität und hoher Serviceorientierung“, so Möller. Bei fast jeder dritten Besichtigung bemängelten die Tester dann die Kenntnisse der Makler zur Immobilie oder Umgebung. „Detaillierte Auskünfte zur Wärmedämmung zum Beispiel konnte nur jeder Dritte geben“, erläutert Serviceexpertin Möller.

Ein weiteres Manko: Die Beratungsqualität per E-Mail war im Durchschnitt nur ausreichend. Jede dritte E-Mail blieb unbeantwortet. Auf die restlichen Anfragen reagierten die Makler zwar in der Regel innerhalb eines Tages, allerdings gingen sie in zwei Drittel der Fälle nicht vollständig und strukturiert auf das Kundenanliegen ein. Inhaltlich verständlich waren nur knapp 40 Prozent der Antworten.

In der Gesamtbetrachtung aller getesteten Immobilienmakler erzielte von Poll Immobilien Berlin die Spitzenposition. Große Stärke des Unternehmens war die sehr gute persönliche Beratung. Hier bestachen die gezielte Analyse der Kundenwünsche und das große Wissen der Mitarbeiter bei Besichtigungen von Objekten. Der Berliner Makler Lanz & Melzer ImmobilienService folgte auf Rang zwei. Das Unternehmen bot die beste Filialberatung und überzeugte durch seine kompetenten und kundenorientierten Mitarbeiter. Der dritte Platz ging an Michael Schick Immobilien in Berlin, wo sowohl im persönlichen als auch im telefonischen Kontakt sehr umfassend beraten wurde.

Zum besten Berliner Immobilienmakler wurde von Poll Immobilien gekürt, zum besten Hamburger Immobilienmakler Haferkamp Immobilien, zum besten Kölner Immobilienmakler Engel & Völkers.

Im Fokus der Untersuchung stand die Beratungsqualität im Bereich „Kauf und Verkauf privater Wohnimmobilien“. Jedes Unternehmen wurde anhand von jeweils vier verdeckten Testbesuchen, zwei in den Büros vor Ort und zwei bei Besichtigungsterminen, eingehend unter die Lupe genommen. Zudem flossen jeweils fünf Tests pro Unternehmen per Telefon, E-Mail und Internet in die Analyse ein. Insgesamt ergaben sich so über 570 Kontakte zu den Maklern.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Curio-Haus  
Rothenbaumchaussee 17  
D-20148 Hamburg  
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25  
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22  
[info@disq.de](mailto:info@disq.de) · [www.disq.de](http://www.disq.de)