

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilienmakler 2013

Gute Beratungsleistung trotz einiger Mängel – Testsieger ist Dahler & Company vor Amarc21 und Von Poll Immobilien

Hamburg, 03.12.2013 – Der Immobilienmarkt boomt: Die Zinsen sind im Keller, und das sogenannte Betongeld ist als Anlageform sehr populär. Auf der anderen Seite sind die Erlösmöglichkeiten für Verkaufswillige günstig wie nie. Für Interessenten ist hierbei der Immobilienmakler oft die wichtigste Anlaufstelle. Doch welche Leistungen können Käufer und Verkäufer vom Makler erwarten? Wie gut fallen die Beratungsqualität und der Service insgesamt aus? Diesen Fragen ging das Deutsche Institut für Service-Qualität nach, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 13 bundesweit tätige Immobilienmakler getestet hat.

Die Servicequalität der Branche bewegte sich auf einem insgesamt guten Niveau (70,1 Punkte). Fünf Unternehmen erreichten das Qualitätsurteil „gut“, fünf weitere schnitten befriedigend ab. Drei Makler konnten im Ergebnis nicht berücksichtigt werden, da im Testzeitraum keine Immobilienbesichtigungen stattfinden konnten.

Im Schnitt gut war auch die Beratung bei den Besichtigungsterminen zum Immobilienkauf. Die Makler erschienen pünktlich und nahmen sich genügend Zeit. Die Vor- und Nachteile des Objekts wurden freundlich und motiviert vermittelt. Noch etwas besser war die Beratung, wenn es um den geplanten Verkauf einer eigenen Immobilie ging. Der Test deckte aber in beiden Beratungsbereichen auch Schwächen auf: Die Kundenvorstellungen hätten teils genauer erfragt werden müssen. Auch wurden die Kosten nicht immer verständlich erklärt, und bei speziellen Fragen mussten die Makler oft passen.

Überraschend bei den Beratungen zum Immobilienkauf: „Jede fünfte Besichtigung war nicht exklusiv. Der Kunde staunte hier nicht schlecht, als zum vereinbarten Termin noch andere Interessenten erschienen“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Deutliche Mängel gab es auch bei der Beantwortung von E-Mails: 30 Prozent der Anfragen wurden innerhalb einer Woche gar nicht beantwortet. Und von den eingegangenen Antworten fiel lediglich ein Viertel auch vollständig und strukturiert aus.

Testsieger wurde Dahler & Company. Das Unternehmen bot die beste Beratung bei den Besichtigungsterminen zum Immobilienkauf. Die Makler punkteten hier durch eine ausgezeichnete Kenntnis der Objekte. Auch in anderen Servicebereichen konnte der Anbieter überzeugen und landete sowohl bei der telefonischen Beratung als auch bei der Bearbeitung von E-Mails auf Platz eins. Den zweiten Rang erzielte Amarc21. Der Anbieter erbrachte bei den Beratungsgesprächen zum Kauf und Verkauf von Immobilien die insgesamt beste Leistung. Positiv fiel auch die überdurchschnittlich individuelle E-Mail-Bearbeitung auf. Von Poll Immobilien belegte den dritten Rang und profilierte sich ebenfalls mit einer sehr guten persönlichen Beratung, auch der telefonische Service war gut. Dabei bot das Unternehmen als einziges im Test eine kostenlose Hotline und war bei den Terminvereinbarungen am flexibelsten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 03.12.2013, 18:35 Uhr.

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:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 13 Immobilienmakler, die an mindestens zehn Standorten in Deutschland mit Maklerbüros vertreten waren. Dabei wurde die Servicequalität anhand von je sechs persönlichen Beratungen vor Ort ermittelt – je zur Hälfte Besichtigungstermine zum Immobilienkauf beziehungsweise Gespräche in Maklerbüros zum geplanten Verkauf einer eigenen Immobilie. Zudem erfolgten jeweils zehn anonyme, verdeckte Interessentenanfragen über Telefon und E-Mail („Mystery-Tests“) sowie jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens. Insgesamt flossen 481 Servicekontakte in die Analyse ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.