

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Immobilienmakler 2019

#### **Professionelle Beratung vor Ort, vor allem für Immobilienverkäufer – Testsieger ist Dahler & Company**

**Hamburg, 06.02.2019** – Der Boom auf dem Immobilienmarkt hält an. Die Nachfrage ist groß und passendes Wohneigentum lässt sich vor allem in Metropolregionen nur schwer finden. Nicht nur Interessenten, auch private Verkäufer nutzen die Expertise von Immobilienmaklern. Und damit fahren sie oft gut, denn Service und Beratung können überzeugen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn große Immobilienmakler getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 06.02.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Makler punkten bei der persönlichen Beratung**

Unter dem Strich überzeugt der Service der Branche: Neun der zehn getesteten Unternehmen schneiden „gut“ ab, ein Anbieter „befriedigend“. Als ihre größte Stärke erweist sich die Beratung im persönlichen Gespräch. Insbesondere die Beratungen für einen Immobilienverkauf fallen sehr gut aus. Die Makler überzeugen mit einer professionellen Haltung und einer außerordentlich kompetenten und individuellen Gesprächsführung.

Die Beratungen zu einem gewünschten Kauf einer Immobilie bewegen sich auf einem insgesamt guten Servicelevel. Besichtigungstermine sind häufig exklusiv und die Exposés zu den Immobilien ansprechend und aussagekräftig. Die ausgesprochen freundlich auftretenden Makler beantworten Fragen kompetent und ausführlich. Ein Manko jedoch: Nicht selten gehen sie zu wenig auf die Vorstellungen der Interessenten ein. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität rät daher: „Wer einen Kauf plant, sollte bei einer Besichtigung die eigenen Vorstellungen offensiv äußern und auch nach Alternativen zur besichtigten Immobilie fragen.“

#### **Service am Telefon und per E-Mail mit Schwächen**

Beratungen am Telefon verlaufen in angenehmer Atmosphäre. Die Auskünfte lassen allerdings oft Fragen offen und sind zu wenig am Bedarf der Kunden orientiert. Große Defizite zeigt der Service per E-Mail: Nahezu ein Drittel der Anfragen bleibt im Test gänzlich unbeantwortet. Die eingegangenen Antworten, auf die Interessenten im Schnitt fast 40 Stunden warten müssen, sind oft oberflächlich und berücksichtigen das individuelle Anliegen kaum.

#### **Die besten Immobilienmakler**

Dahler & Company geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Makler beraten bei exklusiven Besichtigungen zum Immobilienkauf motiviert, individuell und sehr freundlich. In Gesprächen zum Verkauf einer Immobilie erfragen sie umfassend die Wünsche und die Situation des Kunden. Auch am Telefon zeigen sich die Makler kompetent und zudem flexibel bei der Terminfindung. Der informative und optisch ansprechende Internetauftritt rundet das gute Gesamtbild ab.

Auf dem zweiten Rang platziert sich Falc Immobilien (Qualitätsurteil: „gut“). Die Beratungen zum Immobilienverkauf fallen sehr individuell aus und

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:  
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

informieren umfassend. Auch die Kaufberatungen gestalten sich sehr gut, unter anderem dank ansprechender und informativer Angebotsunterlagen. Anfragen per E-Mail beantworten die Mitarbeiter professionell und gründlich.

Von Poll Immobilien belegt Rang drei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Makler überzeugen besonders mit kompetenten und lösungsorientierten Beratungen vor Ort, beim Immobilienkauf wie auch -verkauf. Vorstellungen zur Immobilie erfragen die Mitarbeiter gründlich. Zudem trägt ein komfortabler und übersichtlicher Internetauftritt zu dem positiven Ergebnis bei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn bedeutende Immobilienmakler, die deutschlandweit mit Standorten in mindestens vier Bundesländern vertreten sind. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils drei verdeckte Beratungsgespräche (Mystery-Tests) zum Thema Immobilienverkauf in den Filialen der Unternehmen sowie jeweils drei Beratungen bzw. Besichtigungen vor Ort zum Thema Immobilienkauf. Darüber hinaus wurden pro Anbieter je zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests, eine detaillierte Inhaltsanalyse jeder Website und je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer durchgeführt. Insgesamt flossen 370 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

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

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. 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.