

# Webseiten gestalten – aber richtig!

**Stefan Mantl**

Die Benutzerfreundlichkeit und das Design einer Homepage werden als Umsatzbringer noch immer unterschätzt.

Das ein gelungener Webauftritt das A und O jedes erfolgreichen Unternehmens darstellt, ist auch unter Mittelständlern mittlerweile weithin bekannt. Längst sind es nicht mehr nur Großunternehmen und Konzerne, die an ihrem Webauftritt mit größter Sorgfalt und Energie arbeiten. Auch kleine Dienstleistungsunternehmen, und hierzu zählen nun einmal auch die meisten Maklerbüros, haben den Wert eines professionell gestalteten Internetauftritts erkannt. Das sagen sie zumindest! Jedoch gibt es auf vielen Maklerseiten noch erheblichen Verbesserungsbedarf, vor allem bezogen auf die Benutzerfreundlichkeit. Denn sie bestimmt in erster Linie, ob und wie lange Interessenten auf einer Webseite verweilen und ob sie sich die Immobilienangebote anschauen. Ein professionell gestalteter Webauftritt ist daher nicht nur eine Geschmacks-, sondern vor allen Dingen auch eine Erfolgsfrage für das Unternehmen!

## Eine Frage des Komforts

Die Google-Statistik gibt in schöner Regelmäßigkeit die monatlichen „Single clicks“ an, also die Anzahl der Besucher, die schon nach der ersten Seite enttäuscht das Weite gesucht haben, ohne etwas gefunden zu haben – zumindest auf Ihrer Seite. Eine hohe Zahl dieser Clicks bedeutet eine erhöhte Menge an verschenktem Umsatz. Deswegen ist die Einbindung innovativer Funktionen ein Investment in die Zukunft Ihres Unternehmens.

Denn eine Website muss heutzutage mehr als nur reine Informationen bieten: Von zentraler Bedeutung ist es, wie diese Informationen vermittelt werden. Dadurch entscheidet sich letztlich, ob aus einem Surfer ein zahlender Kunde wird. Gerade Immobilienmaklern bieten sich heute enorme technische Möglichkeiten. Und Interessenten wiederum kann man einen hohen Mehrwert an Komfort und Information bieten. Aus diesem Grunde sollte bereits auf der Homepage ersichtlich werden, welches Produkt beziehungsweise welche Dienstleistung Ihr Unternehmen anbietet, damit ein Besucher der Website sich diese Informationen nicht erst mühsam zusammensuchen muss. Selbstverständlich ist auch ein

Kontakt-Button auf der Homepage, der dem Besucher die Möglichkeit des telefonischen Rückrufs oder der Kontaktaufnahme per E-Mail bietet. Diese Funktionen sollten auch auf den Unterseiten vorhanden sein.

Übersichtlichkeit ist höchstes Gebot, denn werden verschiedene Produkte (im Falle eines Maklerunternehmens Häuser und Wohnungen) angeboten, sollten die verschiedenen Objekte einer Systematik folgend vorgestellt werden. Das erleichtert den Vergleich der wichtigsten Eigenschaften auf einen Blick. Es dient auch der Benutzerfreundlichkeit und erhöht Ihre Chance auf eine erfolgreiche Vermittlung.

## Persönlichkeit zeigen

Und da für die Dienstleistungsbranche der Faktor Vertrauen sehr wichtig ist, sollte auf der Website des Maklers auch ein persönliches Profil des Eigentümers beziehungsweise des Geschäftsführers veröffentlicht sein. Das bringt Sie Ihren Kunden näher als jede Leistungsbeschreibung. Auch Ihr Team sowie Fotos Ihrer Geschäftsräume schaffen Vertrauen und nehmen Ihren Interessenten die Schwellenangst.

**Zu jedem angebotenen Objekt gehören aussagekräftige Fotos. Die Qualität der Aufnahmen hat entscheidenden Einfluss auf die spätere Anzahl der Clicks und damit schließlich auch auf Ihren Verkaufserfolg.**

Die erste Kontaktaufnahme des Besuchers sollte stets mit einer Art „incentive“, also einem Anreiz, verbunden sein. So bietet es sich für einen Makler an, hochwertige Informationen (zum Beispiel eine Wertanalyse, Exposés oder Informationsmaterialien für private Verkäufer) nur gegen die Angabe der Adresse herauszugeben. Damit steigt die Verbindlichkeit von Kontaktaufnahmen.

Geben Sie Ihren Interessenten die Möglichkeit, Ihre Dienstleistung auf die Probe zu stellen, indem Sie zum Beispiel eine abgestufte Dienstleistung für die potenziellen Kunden anbieten. Das kann in Form eines Exposé-Entwurfs oder einer Wertermittlung geschehen. Damit hält sich die Investition für den Immobilienbesitzer in Grenzen, und gleichzeitig kann er sich einen fundierten Eindruck von der Arbeitsweise Ihres Unternehmens machen.

## Informativ & attraktiv

Zu jedem angebotenen Objekt gehören aussagekräftige Fotos. Die Qualität der Aufnahmen hat entscheidenden Einfluss auf die spätere Anzahl der Clicks und damit schließlich auch auf Ihren Verkaufserfolg (Umschlaggeschwindigkeit). Deshalb sollten Fotos der angebotenen Immobilien entweder von einem Profi oder von speziell dafür geschultem Personal ►

## FINANZIERUNGSPARTNER

Baufinanzierer aus den Regionen 5 empfehlen sich

### Postleitzahl 5

#### 50968 Köln

Hypo Shop GmbH  
Herr Marco Eschbach  
Tel. 0221/340 91 92-0, Fax 0221/340 91 92-93  
www.hypo-shop.com  
info@hypo-shop.com

#### 56579 Rengsdorf

Axel Runkel  
Partner von Haus & Wohnen  
Alter Garten 1  
Tel. 026 34/92 39 61 oder 0171/202 81 39  
Fax 026 34/92 39 62  
axel.runkel@vr-web.de

#### 56422 Wirges

Volker Barop  
Partner von Contoplus  
Steinerne Brücke 23  
Tel. 0172/361 98 66, Fax 026 02/997 97 41  
Volker.Barop@web.de

#### 57223 Kreuztal

FSB GmbH Rolf Schrey  
Rotdornweg 5  
Tel. 027 32/16 32  
Fax 027 32/285 41  
FSB-Kreuztal@t-online.de

#### 57520 Emmerzhausen

Herr Orsowa  
Haus & Wohnen GmbH  
Schöne Aussicht 12  
Tel. 027 43/92 00-0, Fax 027 43/92 00-29  
info@hausundwohnen.de

#### 59872 Meschede

Partner von Haus & Wohnen  
Wolfram Schulte  
Auf der Knippe 8  
Tel. 0291/501 79 und 029 72/96 10 19  
Fax 0291/588 66 und 029 72/96 10 25  
W.Schulte@dig-sauerland.de

angefertigt werden. Zudem hat die Beschreibung der einzelnen Objekte erheblichen Einfluss darauf, ob und wie viele Interessenten noch weitere Informationen anfordern beziehungsweise einen Besichtigungstermin vereinbaren werden.

**Visuelle Eindrücke machen den größten Teil der sinnlichen Wahrnehmung aus. Warum sollte ein Makler dieses Aufmerksamkeitspotenzial nicht für eine filmische Darstellung seiner Objekte nutzen?**

Doch trotz aller technischen Raffinessen: Keine noch so gute Produktbeschreibung kann die positive Wirkung von Kundenreferenzen auf Ihren Unternehmenserfolg in ihrer Wirksamkeit übertreffen. Besorgen Sie sich daher entsprechende Statements von Ihren Kunden und publizieren Sie diese, wenn möglich mit Foto, auf Ihrer Homepage. Diese Referenzen sind eine Art Mund-zu-Mund-Propaganda, die oft glaubwürdiger erscheinen als Ihre eigenen Positionierungsaussagen.

Käufer-Suchmaschine auf [www.goldinger.ch](http://www.goldinger.ch)

Denken Sie auch daran, Ihre Website gemäß den geltenden rechtlichen Vorschriften zu gestalten. Zu einem juristisch einwandfreien Auftritt im Internet gehört zunächst einmal zwingend ein Impressum, das Auskunft über den Betreiber der Website gibt, also eine Anbieterkennzeichnung. Fehlt diese Kennzeichnung, kann sich der Betreiber eine Geldbuße in Höhe von bis zu 50000 Euro einhandeln. Zudem können Wettbewerber kostenpflichtige Abmahnungen auf Unterlassung aussprechen, auf die sich mittlerweile ganze Heerscharen von Anwälten spezialisiert haben. Weiterhin ist eine Darstellung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unerlässlich. Schließlich sollten auch etwaige Widerrufrechte und Daten-

schutzrichtlinien publiziert werden, etwa wenn Sie für Infomaterialien die Kontaktdaten von Ihren Interessenten anfordern. Weiterführende Informationen zu den formalen Aspekten, denen Ihre Website genügen sollte, finden Sie auch in dem im September erscheinenden Buch „Der 4-Tage-Firmenscan“ von Dr. Jochen Sommer.

## Suche nach Interessenten

Im Folgenden stellen wir Ihnen nun noch einige zusätzliche, außergewöhnliche Funktionen vor, die einerseits Ihre Webseite für Besucher deutlich attraktiver machen und zum anderen auch die Arbeitsabläufe innerhalb Ihres Unternehmens optimieren.

Auf einer auch die Akquise unterstützenden Webseite sollten nicht nur Kaufinteressenten eine Suchmöglichkeit nach Objekten haben, sondern auch Verkäufer mögliche Kunden für ihr Objekt finden können. Ein Suchtool, mit dem Immobilienbesitzer ihr Objekt nach bestimmten Kriterien mit Ihrer Interessentendatenbank abgleichen können, macht dies möglich. Dadurch bekommt der Verkäufer auf einen Blick alle infrage kommenden Interessenten aus Ihrer Kartei angezeigt,

Sie Ihre Kundendaten verwalten, überspielt werden. Dadurch haben Ihre Kunden den Vorteil, dass sie nach der Registrierung zahlreiche Informationen erhalten, die einem „normalen“ User nicht zur Verfügung stehen. Insgesamt fühlen sie sich als Kunden besser betreut und erhalten durch die im geschützten Bereich dargebotenen „Goodies“ einen besonderen Mehrwert. Für Sie als Makler bedeutet dieses Tool eine deutliche Steigerung Ihrer Akquisitionsmöglichkeiten sowie eine erhebliche Arbeitersparnis bei der Adressverwaltung.

## Verquickung von Internet und Office-Software

Auch Termine wie zum Beispiel eine Open House-Veranstaltung werden auf der Webseite des Maklers beworben. Dort sollte sich ein Kunde auch für die Veranstaltung registrieren können, um im Anschluss die genaue Adresse des Objekts zu erfahren. Für diesen Prozess wird ein Tool implementiert, mit dem ein solcher Termin mitsamt den Objektdaten entweder auf der Homepage oder in der entsprechenden Rubrik ver-

The screenshot shows the website for 'RÜCKERT IMMOBILIEN'. The main navigation includes 'ANZEIGEN', 'ÜBER UNS', 'UNSERE LEISTUNGEN', 'REFERENZEN', 'CHARITY', and 'KONTAKT'. The featured listing is for '9 Eigentumswohnungen' with a 'Preis aufsteigend' filter and 'Sortieren' button. Three properties are listed:

- +++ La dolce Vita +++ 3 ZKBR mit nordländischem Flair am Schenkerberg  
Ort: Wiesbaden  
Wohnfläche: 70 m²  
Kaufpreis: 112.000,00 EUR
- +++ STADTNAH IM GRÜNEN +++ Top-Top gepflegte 2-Zimmer-Wohnung in ruhiger Lage  
Ort: Wiesbaden  
Wohnfläche: 40 m²  
Kaufpreis: 100.000,00 EUR
- +++ 74 m² Großzügigkeit +++ Schöne 2-Zimmer-Wohnung als Grundsolde  
Kaufpreis: ...

Contact information at the bottom: Sofienstraße 29, 65183 Wiesbaden, Telefon (0611) 1 85 18 29, E-Mail kontakt@rueckert-immobilien.de. Logos for 'AVD' and 'CC' are also visible.

Ansprechende Objektpräsentation von Rückert Immobilien

natürlich ohne Namen und Kontaktdaten und kann dadurch ersehen, wie chancenreich ein Verkauf über Ihr Büro ist. Dadurch fungiert diese Suchfunktion als wichtiger Referenzgeber für die Vermittlungskompetenz Ihres Unternehmens.

Falls Sie denjenigen Interessenten, die sich für Objekte auf Ihrer Webseite interessieren, nicht blindlings sämtliche Objektinformationen zur Verfügung stellen wollen, bietet sich an, diese erst nach einer Registrierung für den Besucher freizugeben. Dies geschieht mithilfe eines Formulars, in das der Interessent seine Kontaktdaten und/oder Kaufvorstellungen einträgt. Diese können von der Webseite direkt in das Customer-Relationship-Management-Programm, mit dem

**amarc21**<sup>®</sup>  
immobilien  
regional national international

## Frauenbusiness mit Zukunft



**Die amarc21 Maklerinnen.**

**Bereits über 30 % Frauenquote in unserem Netzwerk.**

Als amarc21 Regionalmanagerin – verantwortlich für den Standort Berlin – und als Gesellschafterin des bundesweiten amarc21 Netzwerks liegt mir der Aufbau des Maklerinnen-Netzwerkes sehr am Herzen. Mein beruflicher Weg, begleitet von anfänglicher Scheu und Euphorie, begann im Jahr 1988, in dem ich meine Selbstständigkeit in der Wohnungswirtschaft aufnahm. Bis heute bin ich Unternehmerin mit Leidenschaft und Liebe zum eigenen Business.

Wir bieten ein sehr faires Konzept, zu einem ausgewogenen Preis-/Leistungsverhältnis. Berufsnueinsteigerinnen und Existenzgründerinnen haben die Chance, sich als ausgebildete Fachfrauen am Markt zu etablieren und durchzusetzen. GEMEINSAM SIND WIR STARK!

Ihre

Ariane Jauß

weitere Infos unter [www.amarc21.de](http://www.amarc21.de)

amarc21 GmbH Immobilien Franchise, Geschäftsführer Michael Dittmer, 48155 Münster, Wolbecker Straße 68, Tel. 02 51 - 14 16 00, [info@amarc21.de](mailto:info@amarc21.de)

[www.amarc21.de](http://www.amarc21.de)

## FINANZIERUNGSPARTNER

Baufinanzierer aus den Regionen 6–9 empfehlen sich

### Postleitzahl 6

**65187 Wiesbaden**  
 Haus & Wohnen GmbH  
 Herr Fink  
 Mosbacher Straße 9  
 Tel. 0611/890 90-0  
 Fax 0611/890 90-10

### Postleitzahl 7

**71083 Herrenberg-Gültstein**  
 IKARUS Assekuranz-Vermittlungs GmbH  
 Irene Kreinik  
 Hertzstraße 2  
 Tel. 070 32/78 85-0  
 Fax 070 32/78 85-20  
 info@ikarus-assekuranz-  
 vermittlungsgmbh.de

### Postleitzahl 8

**82515 Wolfratshausen b. München**  
 a priori 24 Hypothekenteam bundesweit  
 Inh. Alexander Solya  
 Untermarkt 15  
 Tel. 081 71/968 55-0  
 Fax 081 71/968 55-22  
 info@apriori24.de

### Postleitzahl 9

**99947 Hörselberg-Hainich**  
 OT Behringen  
 Town & Country Finanzierungsservice  
 André Euchler, Sandra Placht  
 Hauptstraße 90 E  
 Tel. 03 62 54/75-157 und  
 Tel. 03 62 54/75-147  
 Fax 03 62 54/75-167  
 andre.euchler@towncountry.de  
 sandra.placht@towncountry.de

Und Sie? Ihre Anzeige für nur € 300 im Jahr:  
 Tel. 0221/278-6000, www.immobilien-profi.de

öffentlich wird. Vorteil für den Makler: Er erhält die Daten des Kunden automatisiert und kann diese mit einem Mausklick in seine Interessentenkartei einpflegen. Auch hier entfallen eine doppelte Datenübertragung und auch die damit verbundenen Übermittlungsfehler durch falsch eingegebene Daten.

### Multimediale Objektpräsentation

Visuelle Eindrücke machen den größten Teil der sinnlichen Wahrnehmung aus. Warum sollte ein Makler dieses Aufmerksamkeitspotenzial nicht für eine filmische Darstellung seiner Objekte nutzen? Denn zum einen wird jedes Haus und jede Wohnung dadurch besser für den Interessent erfahrbar, zum anderen schafft sich der Makler mit diesem nicht alltäglichen Feature ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb. Moderne Softwarelösungen ermöglichen es, diese Immobilienclips durch einen Link mit der jeweiligen Objektbeschreibung zu verknüpfen und komfortabel zu verwalten. Damit sind der Kreativität bei der Präsentation von Häusern und Wohnungen im Portfolio des Maklers kaum Grenzen gesetzt.

### Direkter Draht zum Objektbetreuer

Nicht jeder Verkäufer eines Maklerbüros kann alle Objekte kennen, geschweige denn betreuen. Dafür haben die meisten Unternehmen ein zu umfangreiches Portfolio an zu vermittelnden Objekten. Wie aber kann sichergestellt werden, dass ein Interessent den für „sein“ Objekt kompetenten Ansprechpartner innerhalb des Maklerbüros findet? Hier bietet sich die durch eine Maklersoftware gesteuerte Verknüpfung des betreffenden Objekts mit den Kontaktdaten des dafür zuständigen Verkäufers an. Mit einem Klick kann der Interessent, wenn er sich auf der jeweiligen Objektseite befindet, zum Beispiel eine E-Mail an den entsprechenden Kundenbetreuer senden. Dieser erhält im Gegenzug die Daten des vom Kunden angeschauten Objekts sowie die von ihm eingegebenen Kontaktdaten, welche gleichzeitig automatisch in die Adresskartei des Systems eingepflegt werden. Dadurch finden eine lückenlose Dokumentation des Suchprozesses sowie eine automatisierte Verarbeitung von Interessentendaten statt, was für den Makler eine erhebliche Ressourceneinsparung bedeutet.

### Merklite

Käufer entscheiden, wie wohl jeder Makler aus eigener Erfahrung zu berichten weiß, nicht sofort, ob und welche Immobilie sie erwerben möchten. Vielmehr durchlaufen Kaufinteressenten verschiedene Phasen, innerhalb derer sie von reinen Besichtigern zu ernsthaften Interessenten und schließlich zu Käufern werden. Den damit verbundenen Sondierungsprozess kann der Makler aktiv unterstützen, indem er



Die besondere Hervorhebung sogenannter Topangebote erhöht die Vermarktungschancen erheblich.

den Besuchern seiner Webseite einen virtuellen Merkzettel zur Verfügung stellt. Auf diesem kann sich jeder Interessent die für ihn möglicherweise infrage kommenden Objekte abspeichern und hat damit später alle Informationen zu diesen Immobilien auf einen Blick. Dadurch entfällt das lästige, erneute Suchen nach Objekten. Für den Kunden bedeutet dies einen erheblichen Komfort- und Zeitgewinn, was sich positiv auf seine Wahrnehmung des Maklers auswirkt.

### Mehrsprachigkeit

Europa wächst zusammen, da macht es auch für Makler Sinn, neue Käufer-schichten anzusprechen – und das funktioniert am besten, indem man die Angebote auch in Fremdsprachen online stellt. Aufgrund der Tatsache, dass im Bereich der Immobilienvermittlung, aber auch bei der Beschreibung der Objekte viele Fachausdrücke angewendet werden, bergen Maklerwebseiten, die Informationen lediglich auf Deutsch zur Verfügung stellen, für viele nicht deutschsprachige Besucher oft unüberwindliche Hürden. Wer mit der Mehrsprachigkeit seines Webauftritts eine Brücke schlägt, sichert sich und seinem Unternehmen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil bei der Gewinnung neuer Käuferschichten, die bisher aufgrund sprachlicher Barrieren keinen Kontakt zum Makler aufnehmen konnten oder wollten. Die Implementierung der entsprechenden Spra-



### Der Autor:

**Stefan Mantl** ist Unternehmer, Immobilienprofi und Inhaber der onOffice Software GmbH in Aachen. Er freut sich über Feedback und Diskussionen per E-Mail (s.mantl@onOffice.com), Telefon (0177- 322 42 90) oder über XING und Facebook.

chen, die beispielsweise durch die entsprechenden Länderflaggen auf der Homepage kenntlich gemacht werden können, schafft damit optimale Voraussetzungen für mehr Vertrauen in den Makler.

### Fazit

Anhand der hier genannten Beispiele sollte deutlich geworden sein, welche Merkmale eine leistungsfähige Maklerwebseite heute aufweisen muss, um in der Masse der Internetangebote wahrgenommen zu werden. Diese und andere Tools schaffen die dafür notwendigen Voraussetzungen und bieten sowohl Ihren Kunden als auch Ihrem Unternehmen entscheidende Vorteile bei der Vermarktung von Häusern und Wohnungen. Die weiter wachsende Zahl an über das Internet vermittelten Immobilien wird auch hier den Optimierungsbedarf weiter wachsen lassen. Investitionen in diesem Bereich sind daher in besonderem Maße Investitionen in die Zukunft! ■



## Immobilien-Software mit Service!

onOffice Software

Mit der onOffice smart Immobiliensoftware haben Sie jederzeit und überall Ihr Immobilienbüro im Griff. onOffice steht für effizientes Immobilienmarketing, einfache und individuelle Lösungen.

### Ihre Vorteile:

- » innovative Vermarktung und Verwaltung
- » effizienter EDV-Einsatz
- » permanente und zentrale Verfügbarkeit
- » kein Schulungsaufwand

### Testen Sie jetzt

Besuchen Sie [www.onOffice.de](http://www.onOffice.de) und machen Sie den online-Test. Einfach anklicken und Zugangsdaten anfordern.