

Betterhomes

Abkehr vom Franchisingsystem

Ivo Cathomen

Franchisingnetzwerke sind im Trend. Mit Betterhomes hat sich jedoch eines der bisherigen Netze zum umgekehrten Weg entschlossen – zurück zu eigenen Niederlassungen mit angestellten Maklern unter einem Firmendach.



Im früheren Franchisingnetzwerk von Betterhomes empfand sich Cyrill Lanz, Mitgründer und Vertriebsdirektor des Schweizer Immobilienvermittlers, oft als «Führer einer Pfadtruppe». Bei den Franchisingnehmern war alles etwas unorganisiert, durchgängige Strukturen und Prozesse liessen sich in der Praxis nur schwer durchsetzen, obwohl die Auswahl der Vertragspartner sorgfältig vollzogen wurde und die Verträge die gegenseitigen Leistungen klar umschrieben. Besonders problematisch war aus seiner Warte die Exklusivität in Bezug auf das betreffende Marktgebiet. Erbrachte ein Franchisingnehmer die angestrebten Leistungen nicht, so war der jeweilige Markt für ein weiteres und zielorientiertes Wachstum blockiert.

Lizenzen zurückgenommen

Lanz empfand die Führbarkeit von selbständigen Franchisingnehmern schliesslich als zu unproduktiv und die Entwicklung als zu schleppend, so dass sich die Unternehmensspitze von Betterhomes schliesslich im vergangenen Jahr dazu entschloss, sämtliche Franchisinglizenzen zurückzunehmen und vollständig kontrollierte Niederlassungen sowie einen mobilen Vertrieb in den verschiedenen Marktregionen aufzubauen. Neben der Zentrale in Zürich ist Betterhomes heute in Basel, Bern/Solothurn, in der Südostschweiz, im Wallis und in Zürich/Aargau mit eigenen Niederlassungen aktiv. Die Ost- sowie Zentralschweiz werden vorderhand noch mit einem mobilen Vertrieb bedient. In

Österreich, wo Betterhomes in Wien und Kärnten ebenfalls Vertriebspartnerschaften unterhielt, hat das Unternehmen unlängst ebenfalls eine Wiener Tochtergesellschaft gegründet.

Das Franchisingsystem ist gemäss Lanz zwar für den Produktvertrieb ideal, nicht jedoch für Dienstleistungen wie den Verkauf von Immobilien. Hier ist nach seiner Ansicht eine engere Führung mit eigenen Maklern notwendig, wie sie in einem Franchisingsystem mit selbständigen Partnern nicht möglich ist. Auch sieht er die Vorzüge eines Märkte übergreifenden Netzwerks schwinden: Mit dem Internet ist der potenzielle Käufer heute wesentlich besser informiert und deutlich kritischer, auch wenn er oder sie ein Objekt in einer anderen Region sucht. «Ausschlaggebend ist allein das Objekt bzw. die breite Auswahl an Objekten. Welcher Makler eine Immobilie anbietet, ist sekundär.»

Starke Technologie- und Vertriebsorientierung

Grundlage der Geschäftsphilosophie von Betterhomes ist eine starke Technologie- sowie Vertriebskompetenz. Eine eigene Informatikabteilung sorgt für durchgängige informatikgestützte Prozesse und unterhält ein eigens entwickeltes Intranet. Objekte werden beispielsweise über eine einzige Schnittstelle gleichzeitig auf alle wichtigen Immobilienportale gestellt. Alle relevanten Daten

wie Interessenten, potenzielle Neukunden oder bestehende Mandate stehen dem Makler während 24 Stunden online zur Verfügung, ebenso automatisierte Werkzeuge für die rasche Objekterfassung und -mutation sowie diverse CRM-Tools. Ein eigens geschultes Call-Center in der Zentrale akquiriert neue Verkaufsmandate und vereinbart Erstgespräche für die Makler. «Durch eine starke Informatiklösung werden die Niederlassungen und Makler von aufwendigen administrativen Arbeiten entlastet und können sich ganz dem Vertrieb widmen. Für solche durchgängigen Prozesse sind eine klare Hierarchie und Arbeitsteilung wesentlich besser geeignet als das vorherige Franchising». Sämtliche Makler durchlaufen überdies im eigenen Ausbildungszentrum «betterskills» eine praxis- und vertriebsorientierte Einarbeitung. Dabei wird nicht nur Fach-, sondern besonders verkaufsorientiertes Wissen wie Frage- und Abschlusstechnik, «Structogram»-Training sowie der Umgang mit Kunden intensiv geschult.

Lanz kann zufrieden auf die vollzogene Strategieänderung zurückblicken: Aktuell über 900 Objekte unter Verkaufsmandat in der Deutschschweiz, 60 angestellte Makler sowie ein voraussichtliches Vermittlungsvolumen von rund 300 Mio. CHF im Jahr 2007 weisen auf ein stetiges und rasantes Wachstum hin. «Damit können wir als Schweizer Immobilienvermittler ausländischen Netzwerken Paroli bieten.»

ANZEIGE



MATHYS PARTNER
VISUALISIERUNG +
IMMOPROMOTION

Gerne senden wir Ihnen
unsere Dokumentation

Mathys Partner GmbH
Technopark Zürich
CH 8005 Zürich
Tel. 044-445 17 55
info@visualisierung.ch

www.visualisierung.ch