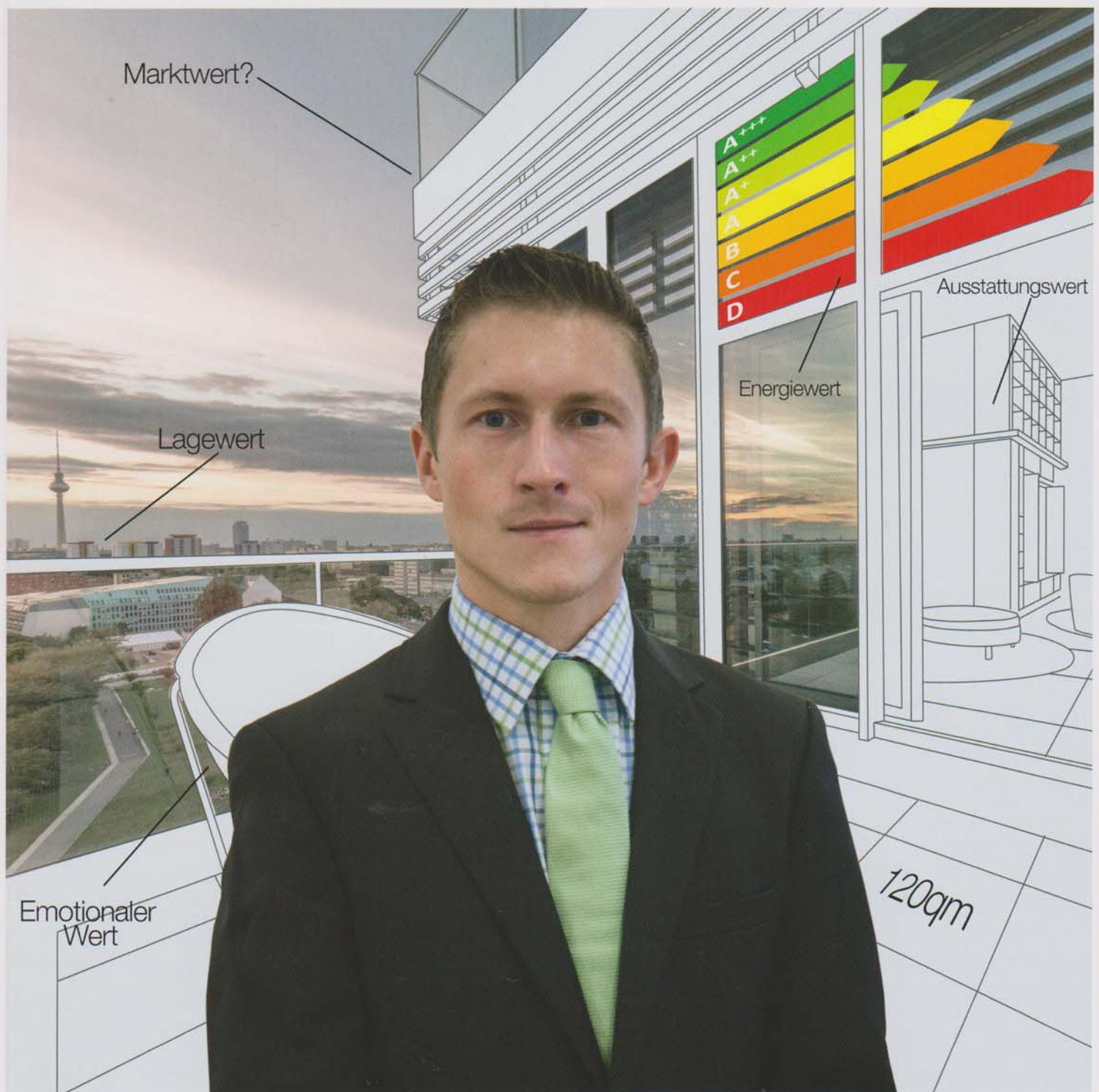


Schwerpunkt: Immobilien interpretieren

Der Blick des Bewerter





Sie haben schlechte Nachrichten für diesen Mann? Mit ein paar Tricks bleibt er wahrscheinlich gelassen.

Foto: DOC RABE Media

Kommunikationsstrategien für Immobiliensachverständige

Wie Sie in drei Schritten negative Gutachten erfolgreich überbringen

Sicher kennen Sie selbst Situationen aus Ihrer Praxis als Immobiliensachverständiger oder Makler: Ein Hausbesitzer ruft an und bittet Sie, sein Eigentum zu begutachten und eine Wertermittlung als Grundlage für einen Verkauf zu erstellen.

Von Rudi Dobrinski und Doris Stein-Dobrinski

Stellen Sie sich vor: Herr Walter W. ruft Sie als Sachverständigen an und bittet um eine Expertenmeinung zu seinem Anwesen. Er möchte in eine Eigentumswohnung umziehen. Die Arbeit im Haus und im Garten ist zu schwer, seine Frau Eleonore, pensionierte Lehrerin, ist letztes Jahr von der Treppe gestürzt und will deshalb künftig lieber ebenerdig wohnen. Der Kunde selbst war sein gesamtes Berufsleben als Ingenieur in einem Elektrokonzern beschäftigt und hatte vor 35 Jahren das Haus in Stadtrandnähe gebaut. Der Baugrund war damals in einer guten Lage mit noch unverbauten Ackerflächen auf der Südseite.

Bereits am Telefon erzählt Walter W. stolz von seinen Eigenleistungen. Sein Anwesen ist sein Lebenswerk. Sie spüren, dass der Kunden eine hohe Erwartungshaltung an Sie und Ihr Gutachten hat.

Beim Ortstermin sehen Sie, dass sich das Umfeld des Hauses in den vergangenen Jahren stark verändert hat. In direkter Nachbarschaft stehen einige Mehrfamilienhäuser, ein acht- und ein zehnstöckiges Haus, ein Kindergarten und eine Sportanlage mit Spielplatz grenzen unmittelbar an. Auf einen Blick erkennen Sie, dass die frühere ruhige Toplage heute eine andere ist. Herr W. macht deutlich, dass er einen „anständigen Preis“ von mindestens 290.000,00 Euro – mit Glück etwas über 300.000 Euro – erwartet. Seine ganze Mühe, die er jahrelang in Haus und Grundstück gesteckt hat, wird ja künftig ein Fremder nutzen, der dafür kräftig bezahlen soll ...

Und hier beginnt das Dilemma:

Die Fenster haben veraltete Doppelscheiben. Die Heizungsanlage ist nicht auf dem neuesten Stand und die Dicke

der Außenmauern erbringt keine gute Energieeffizienz. Im Keller finden Sie nasse Stellen am Außenmauerwerk, wohl bedingt durch eine defekte Außen-Drainage. Hier müsste der neue Besitzer zusätzlich Geld investieren.

Diese und weitere Punkte wirken sich direkt auf den Wert der Immobilie aus, und es ist jetzt Ihre Aufgabe, dem Kunden diese unschöne Wahrheit so zu vermitteln, dass Sie nicht in Streit geraten bzw. der Kunde sich weigert, Ihr Honorar zu bezahlen, „weil Sie ja keine Ahnung hätten“. Jetzt müssen Sie sich als Sachverständiger oder Makler mit einem entsprechenden Auftrag schützen.

Welche Fallen tun sich dabei für den Überbringer auf?

Angenommen, der ermittelte Wert des Anwesens beträgt gerade einmal

60 Prozent dessen, was der Kunde erwartet, und Sie kommunizieren Ihrem Kunden den ermittelten Wert so:

„Sehr geehrter Herr W., durch eingehende Berechnungen **unseres Sachverständigenbüros** zur Wertermittlung **Ihres** Besitzes kann **ich Ihnen** mitteilen, dass **Sie** beim Verkauf maximal 175.000 Euro statt der erwarteten 290.000 Euro zu erwarten haben.“

Der Streit mit dem Kunden ist perfekt. Ihr Kunde reagiert stark emotional. Er ist wütend und ärgert sich über Sie persönlich und über den zu niedrigen Preis. Er sieht seine Lebensleistung nicht gewürdigt – und überhaupt haben Sie mit Sicherheit Ihre Arbeit nicht ordentlich gemacht und so weiter. Sie kennen das sicher in ähnlicher Form. Sie wissen: Ihre Expertise ist korrekt. Was aber ist in der Kommunikation falsch gelaufen? Beim Überbringen schlechter Nachrichten benötigen Sie eine andere Form der Kommunikation:

Vermeiden Sie eine personalisierte Botschaft

Überbringen Sie schlechte Nachrichten erfolgreich in diesen drei Schritten:

1. Schritt: Knappe Begründung und Isolationstechnik

Bereiten Sie den Gesprächspartner darauf vor, dass ihm die folgende Information nicht gefallen wird. Dafür können Sie folgende Formulierungen wählen:

- „Sehr geehrter Herr W., Sie werden jetzt bestimmt nicht erfreut sein, wenn ich Ihnen sage ...“
- „Herr W., es tut mir leid, Ihnen sagen zu müssen, dass ...“

Trennen Sie jetzt in der Formulierung der ablehnenden Nachricht alle Personen von der Sache (Isolationstechnik). Trennen Sie die Nachricht:

- von Ihnen als Überbringer
- von Ihrem Kunden als Empfänger
- von Ihrem eigenen Unternehmen

So lassen Sie die Botschaft bewusst unpersönlich erscheinen und gewährleisten damit drei wichtige Dinge:

Zum einen beziehen Sie damit keine „Prügel“ als Überbringer, Sie wahren zweitens das Gesicht des Kunden bzw. würdigen seine Lebensleistung und schlussendlich schützen Sie Ihr Unternehmen sowie Ihren guten Ruf als Immobiliensachverständiger. Das könnte zum Beispiel so aussehen:

„Die Wertermittlung des Anwesens lässt nach aktuellen Berechnungsgrundlagen einen Verkaufswert von ca. 175.000 Euro für das Anwesen erwarten.“

In diesem Satz erscheinen weder Sie als Überbringer, noch wird Herr W. direkt angesprochen und ebenso wenig kommt Ihr Unternehmen darin vor.

2. Schritt: Zeigen Sie Verständnis für seine Enttäuschung

Sie signalisieren dem Kunden damit, dass Sie verstanden haben, dass es beim Verkauf seiner Immobilie nicht nur um ein beliebiges Objekt mit aktuellem Marktwert geht, sondern auch um seine emotionale Bindung zum Anwesen. Diese Vorgehensweise hält die Beziehungsebene zum Kunden intakt. Als Makler kann das Ihnen das Folgegeschäft sichern – der Kunde sucht schließlich eine Wohnung.

3. Schritt: Verdichten Sie die Botschaft und schweigen Sie im Anschluss.

Geben Sie Ihrem Kunden nur eine kurze Erklärung zum Hintergrund des Gutachtens. Bleiben Sie sachlich, freundlich und verständnisvoll. Vermeiden Sie, sich für das Ergebnis zu entschuldigen oder andere Formen der Rechtfertigung.

Praxistipp: Verwenden Sie keine Weichmacher, sprich Konjunktive bei der Überbringung schlechter Nachrichten. Damit signalisieren Sie Unsicherheit. Bleiben Sie klar und standhaft. Akzeptiert der Kunde die Nachricht nicht, wiederholen Sie diese in verkürzter Form und schweigen Sie dann.

Oftmals hat man jetzt das Gefühl, dass sich das Gespräch im Kreis dreht. Der Gesprächspartner will oder kann die negative Nachricht nicht akzeptieren. Um diesen Teufelskreis zu durchbrechen,

eignet sich die Verdichtungsmethode. Die negative Nachricht wird nicht weiter erörtert. Auch werden dem Kunden keine neuen „Angriffsflächen“ geboten, sondern die Nachricht wird zusammengefasst und auf das Wesentliche reduziert:

„Ein anderes Ergebnis ist nicht möglich.“

Nun wenden Sie diese Technik an: **Sprung-in-der-Langspielplatte**

Wenn der Gesprächspartner trotz mehrerer Versuche die Nachricht nicht akzeptieren kann oder will, hilft diese Technik weiter. Bei der „Sprung-in-der-Platte“-Technik wird – ähnlich dem guten alten Plattenspieler – die Aussage ebenfalls so oft wiederholt, bis der Kunde Zeit hatte, die Nachricht zu verdauen.

Danach schweigen Sie.

Um dem Gesprächspartner Gelegenheit zu geben, das Gesagte zu verarbeiten, sollten Sie nach der Botschaft schweigen. Außerdem verleihen Sie damit ihrer Botschaft Nachdruck und kommen nicht in die Verlegenheit, sich zu rechtfertigen.

Der dritte Schritt bewirkt beim Gesprächspartner, dass er nach einiger Zeit seinen Widerstand aufgibt und beginnt, die Realität zu akzeptieren. Sie als Immobiliensachverständiger, Makler oder Hausverwalter erhalten mit den drei Schritten zum Überbringen schlechter Nachrichten ein wirksames Werkzeug, mit dem Sie sich in schwierigen Gesprächen schützen und sich darüber hinaus den wertvollen Kunden erhalten können. Als Trainer für Kommunikation und Konfliktmanagement bieten wir speziell für Immobilienfachleute Trainingsprogramme zum Thema. ■

**Rudi Dobrinski,
Doris Stein-Dobrinski**

Rudi Dobrinski und Doris Stein-Dobrinski sind Kommunikations- und Vertriebstrainer. Beide sind auf Konfliktmanagement und auf die Immobilienwirtschaft spezialisiert.

