

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur fünften Auflage	V
Geleitworte	VII
Literaturverzeichnis	XIII
1. Einleitung	1
2. Makler	3
2.1. Allgemeines	3
2.2. Wohnungsmakler und andere Spezialbereiche	7
2.2.1. Grundstücke	8
2.2.2. Einfamilienhäuser	9
2.2.3. Eigentumswohnungen	9
2.2.4. Mietwohnungen	10
2.2.5. Gewerbliche Objekte	11
2.2.6. Anlageobjekte	12
2.2.7. Luxusobjekte, Sonderobjekte	12
2.2.8. Kundengruppen	13
3. Die Tätigkeiten eines Maklers	14
3.1. Abgeber-Akquise	15
3.1.1. Abgebersuche	16
3.1.2. Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung	19
3.1.3. Vermittlungsvertragsabschluss	27
3.1.4. Objektunterlagen	39
3.1.4.1. Grundbuchsatz	40
3.1.4.2. Plan	45
3.1.4.3. Fotos	46
3.1.4.4. Vermittlungsvertrag	47
3.1.4.5. Betriebskosten/Aufschließungskosten	48
3.1.4.6. Baubewilligung/Ausstattung/Widmung/ Zustand/ Fertigstellungsanzeige	48
3.1.4.7. Energieausweis	49
3.1.4.8. Schlüsselverwaltung	51
3.2. Subjektakquisition – der Suchkunde	52
3.2.1. Der Suchkundenvertrag	52
3.2.2. Ablauf Betreuung Suchkunde	53
3.2.2.1. Kontakt Suchkunde	53
3.2.2.2. Qualifizierung Suchkunde	54
3.2.2.3. Grobauswahl Suchkunde	55
3.2.2.4. Besichtigungstour Suchkunde	56

3.2.2.5.	Anbot oder zurück an den Start	56
3.2.2.6.	Interessentenverwaltung/Vormerkkunden	56
3.3.	Objektmarketing	57
3.3.1.	Marketingplan	60
3.3.2.	Kundenstamm/Vormerkkunden	64
3.3.3.	Internetportale	64
3.3.4.	Eigene Homepage	65
3.3.5.	Social-Media-Marketing	65
3.3.6.	Zeitungsinserat	66
3.3.7.	Auslagen	67
3.3.8.	Exposés und Prospekte	67
3.3.9.	Schilder und Tafeln	68
3.3.10.	„Zu-kaufen“-Karten	69
3.3.11.	Aussendungen	70
3.3.12.	Open House	70
3.3.13.	Gemeinschaftsgeschäfte – „Sag es deinen Kollegen“	71
3.3.14.	Aktivitätenliste	73
3.4.	Besichtigung und Abschluss	75
3.4.1.	Kontaktaufnahme und -beantwortung	75
3.4.2.	Terminvereinbarung	78
3.4.3.	Besichtigung – Ablauf	79
3.4.4.	Folgebesichtigung	82
3.4.5.	Abschluss	83
3.4.5.1.	Abschlussverhandlungen	84
3.4.5.2.	Anbot	87
3.4.5.3.	Honorar- und Nebenkosteninformation	92
3.4.5.4.	Finanzierung	92
3.4.5.5.	Kauf-/Mietvertrag	93
3.4.5.6.	Anwalt und Notar, Treuhänder	93
3.4.6.	Kauf-/Mietvertragsabwicklung	93
3.4.7.	Übergabe	94
3.4.8.	Der Abnehmer ist auch Abgeber	95
3.5.	Nachbetreuung und Netzwerkbildung	95
3.5.1.	Abschlussgeschenk	96
3.5.2.	Umzug und Nachkaufunterstützung	96
3.5.3.	Weihnachten, Ostern, Geburtstag und der Kaufjahrestag	96
3.5.4.	Empfehlungsgeschäfte	97
3.5.5.	Die Kunden von heute sind auch die Kunden von morgen	98
3.5.6.	Ein Netzwerk für ein regelmäßiges Geschäft	99
3.5.7.	Newsletter, Social Media, Folder und Broschüren	100

3.6.	Verwaltung und Organisation	100
3.6.1.	Geschäftsplanung, Zeitplanung, Weiterbildung	101
3.6.1.1.	Statistiken und wie sie uns helfen	101
3.6.1.2.	Umsatzplanung	101
3.6.1.3.	Zeitplanung	104
3.6.1.4.	Planung und Controlling	105
3.6.2.	Buchhaltung und Controlling	106
3.6.3.	Personalwesen	106
3.6.4.	Marketing – ausgewählte Themen	108
3.6.4.1.	Homepage, Social Media	108
3.6.4.2.	Formulare und Checklisten	109
3.6.4.3.	PR und Bekanntheit	109
3.6.5.	Kooperationspartner	112
3.6.6.	IT-Organisation	113
3.6.7.	Vermögensschadenhaftpflichtversicherung, Sachverständigenhaftung	116
3.7.	Spezialthemen	117
3.7.1.	Die Provision	117
3.7.2.	Gemeinschaftsgeschäft	119
3.7.3.	Bewertung von Immobilien	121
3.7.4.	Weiterbildung	123
3.7.5.	Visitenkarte, Handschlag, Benehmen und Kleidung	124
3.7.6.	Anleger, Investoren und Händler	125
3.7.7.	Digitalisierung	126
3.7.7.1.	Kundenbeziehungsmanagement	126
3.7.7.2.	Lead-Vermittlung	128
3.7.7.3.	Visualisierungen	129
3.7.7.4.	Bewertungstools	131
3.7.7.5.	Digitale Makler	132
3.7.7.6.	Digitale Angebotsverfahren und digitaler Notar	132
3.7.7.7.	Digitale Kommunikationskanäle	132
4.	Marktsituation	134
4.1.	Österreich	134
4.1.1.	Verbände	138
4.1.2.	Netzwerke	140
4.1.3.	Einzelmakler	141
4.2.	International	141
4.3.	Ausbildung – Ausübungsberechtigung	141
4.4.	Ausblick	144
4.4.1.	Das Bestellerprinzip	144
4.4.1.1.	Der Weg zum Bestellerprinzip	145
4.4.1.2.	Der rechtliche Rahmen	146

4.4.1.3.	Bestellerprinzip in Deutschland	147
4.4.1.4.	Lösungsansätze	148
4.4.1.5.	Allgemeine Maßnahmen	152
4.4.2.	Multiple Listing System (MLS)	153
5.	Rechtliche Rahmenbedingungen	156
5.1.	Gewerberecht	156
5.2.	Arbeitsrecht	158
5.3.	Konsumentenschutzrecht inklusive Verbraucherrechte- Richtlinie-Umsetzungsgesetz	159
5.4.	Datenschutzrecht	162
5.5.	Maklerrecht	164
5.6.	Standes- und Ausübungsregeln für Immobilienmakler	165
5.7.	ABGB	169
5.8.	Immobilienrecht	173
5.8.1.	MRG	173
5.8.2.	WEG	180
5.8.3.	BTVG	186
5.8.4.	Bauordnungen	188
5.8.5.	Steuerrecht	191
5.8.6.	Weitere relevante Gesetze	198
6.	Schlusswort	200
	Stichwortverzeichnis.....	201