



Immobilien- beratung in allen Lebenslagen

Der Beratungsbedarf im Bereich Wohnen und Immobilien ist riesig. Banken und Sparkassen sollten das zu einer Kernaufgabe ihrer Kundenberater*innen machen. Und alle Phasen aktiv begleiten, vom Vermögensaufbau bis zum Eigenheimverkauf.

Die meisten Menschen träumen von einer eigenen Immobilie. Doch trotz Niedrigzinsphase stagniert die Wohneigentumsquote seit 2010 bei etwa 45 Prozent. Das hat das Institut der deutschen Wirtschaft in Köln ermittelt. Für viele Mieter*innen ist Wohneigentum unerschwinglich, weil das benötigte Eigenkapital ihre Ersparnisse übersteigt – nicht zuletzt weil die Kaufpreise vor allem in den Städten in die Höhe geschossen sind.

Der Beratungsbedarf im Bereich Wohnen und Immobilien ist riesig. Banken und Sparkassen sollten dieses Feld nicht dem Wettbewerb oder allein ihren Finanzberater*innen und Makler*innen überlassen, sondern es zu einer Kernaufgabe ihrer Kundenberater*innen machen. **Sie sollten die Menschen durch alle Lebensphasen hinweg begleiten – beim Vermögensaufbau genauso wie bei allen finanziellen Entscheidungen, die sich für Immobilienbesitzer*innen auftun.** Hand aufs Herz: Beherrscht Ihr Vertrieb dieses Spielfeld wirklich professionell?

Aktiv beim Vermögensaufbau und Immobilienkauf

Die Kundenbetreuung im Bedarfsfeld Wohnen und Immobilien beginnt mit dem Perspektivgespräch. Ziel ist es herauszufinden, ob die Kund*innen Wohneigentum anstreben, um ihnen geeignete Produkte zum Kapitalaufbau anzubieten. Unserer Erfahrung nach ist Folgendes anzustreben:



- **Kundenberater*innen sind proaktiv:** Bisher finden Gesprächssituationen meist auf Nachfrage der Kund*innen statt. Das muss sich umkehren. Die Kundenberater*innen initiieren die Gespräche.
- **Das Vorgehen im Vertrieb ist einheitlich:** Aktuell nutzen die Berater*innen der einzelnen Institute sehr unterschiedliche Hilfsmittel und Medien. Manche verwenden zentrale Tools der Bank oder Sparkasse, andere stützen sich auf Papiere der relevanten Bausparkasse oder auf eigene Verkaufslogik. Einheitliche Lösungen optimieren den Prozess.
- **Jeder kennt seine Rolle:** Wenn ausreichend Eigenkapital aufgebaut ist, steht die Suche nach einer Immobilie und der geeigneten Finanzierung an. Auch eine Vermittlung im Multi-Lender-Ansatz (https://www.innovent-consult.de/fileadmin/Plattformvertrieb_web.pdf) ist möglich. In diesem Prozess müssen Kundenberater*innen, Immobilienmakler*innen und Finanzierungsberater*innen sicher zusammenarbeiten und die Schnittstellen professionell beherrschen.

Weiterbetreuung der Immobilienbesitzer*innen

Am Ende ist der Wohnraum der Kund*innen realisiert. Für Ihre Bank oder Sparkasse ist die Finanzierung und idealerweise auch die Absicherung der Immobilie ertragreich. Das ist die Grundlage für die Betreuung der Immobilienbesitzer*innen. **Ihre Berater*innen behalten Veränderungen der Lebens-, Einkommens- und Vermögenssituation im Blick.** Sie sichern offene Risiken ab, finanzieren Modernisierungen. Mit ausreichendem Vorlauf finden Gespräche im Hinblick auf die Kreditverlängerung statt. Zu klärende Fragen sind etwa:

- Möchte der Kunde oder die Kundin diesen Zeitpunkt nutzen, um die Wohnsituation zu verbessern durch Modernisierungen, Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz, Einbruchschutz oder Aus- und Umbauten?
- Oder soll sich die Wohnsituation grundlegend ändern? Womöglich möchte der Kunde oder die Kundin aus der Eigentumswohnung in der Stadt in das freistehende Einfamilienhaus mit Garten auf dem Land ziehen, weil Familiennachwuchs ansteht? Umgekehrt entsteht im Alter häufig der Wunsch nach besserer Infrastruktur oder es fällt schwer, den Garten in Schuss zu halten. Dann ist die Eigentumswohnung in der Stadt eine gute Alternative.



Altersarmut gezielt abwenden

Pensionär*innen und Rentner*innen fehlen unter Umständen die finanziellen Mittel, um den Wert ihrer Immobilie zu erhalten. Laut einer Studie der Bertelsmann Stiftung (<https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/entwicklung-der-altersarmut-bis-2036>) steigt das Risiko für Altersarmut in der ersten Hälfte der 2030er Jahre auf etwa 20 Prozent. Vermutlich geht diese Entwicklung auch an Immobilieneigentümer*innen nicht vorbei.

Wie heißt es immer: „Steine kann man nicht essen!“ Allerdings haben Immobilieneigentümer*innen verschiedene Möglichkeiten, der Altersarmut doch zu entgehen.

Hier helfen Hausbank und Kundenbetreuer*innen. Idealerweise kennen sie die Situation und Reaktionsmöglichkeiten der Kund*innen. So gelingt es spätestens zu diesem Zeitpunkt, die Immobilie gewinnbringend für den Kunden oder die Kundin sowie auch Ihre Bank oder Sparkasse in den Objektkreislauf zurückzuführen. Oder sie zu verrenten und so zusätzliche Liquidität zu verschaffen.

Professionelle Unterstützung holen

Diese Betreuung beim An- und Verkauf von Immobilien muss Ihre Bank oder Sparkasse beherrschen. Ihre Berater*innen müssen die Lebensphasen der Kund*innen aktiv begleiten, ihre Bedürfnisse kennen und verknüpfen. Wir von innovent helfen dabei.

Wir sprechen mit Ihrem Vertrieb und finden gezielt heraus, an welchen Stellen Handlungsbedarf besteht. In zwei bis drei Workshops erarbeiten wir mit Ihnen gemeinsam die passenden Beratungs- und Verkaufsprozesse über alle Lebensphasen und für alle relevanten Vertriebsrollen. **Am Ende halten Sie einen aussagekräftigen Vertriebsleitfaden in den Händen.** Eine perfekte Grundlage, um die entwickelten Ideen nachhaltig einzuführen und die Prozesse zu optimieren. Auch diese Projektphase unterstützen wir durch geeignete Veränderungs- und Qualifizierungsmaßnahmen.

Haben Sie Interesse an einem Gedankenaustausch zu Ihren Vertriebspotenzialen im Bereich Wohnen und Immobilien? Mailen (info@iv-c.de) Sie uns oder rufen Sie uns an (0251-131 237 0). Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen. Ihre innovent consult aus Münster