

VON  
Sven  
Johns

# newsletter

# 04/22

## DIE ACHT

### IMMOBILIEN & DATENSCHUTZ

**8 THEMEN  
IMMER AM 8.  
UM 8  
BE-8-ENSWERT**

Maklerbüros sind Dienstleister pur. Von der Auftragserteilung bis zum erfolgreichen Abschluss und darüberhinaus steht die Dienstleistung immer an erster Stelle. Deshalb ist der Abgleich auch so wichtig, immer wieder zu erfahren und sich Gedanken zu machen, was die eigenen Kunden eigentlich wollen. Aus einer neuen Untersuchung habe ich ein wichtiges Stichwort mitgenommen, das ich Ihnen bei Ihrer eigenen Dienstleistung ans Herz legen möchte: PROAKTIV.

#### **Kunden erwarten ein proaktives Verhalten - was ist das?**

Die Dienstleistung nicht nur auf Nachfrage anzubieten, sondern schon da zu sein und eine Frage zu beantworten, die demnächst vielleicht aufkommen kann - beschreibt proaktives Verhalten vielleicht am besten. Es geht

#### **MEIN TOP-THEMA HEUTE: ICH BIETE MEHR - MEHR DIENSTLEISTUNG**

also um das Aha-Erlebnis von Kunden, die sich einfach wohl fühlen, gut umsorgt werden und eine Lösung präsentiert bekommen, bevor die Frage aufkommt. Das kann auch im After-Sales-Bereich für wirkliche Effekte sorgen, die schon auf den nächsten Auftrag abzielen. Deshalb wird Tanja Sessinghaus, Sprengnetter, auf der digiKon 5.0 einen Vortrag mit Ideen und echten Aha-Erlebnissen im After-Sales von Maklerbüros halten. Sind Sie schon angemeldet? Wenn nicht, dann klicken Sie hier. Dass auch das Bieterverfahren ein prokatives Element liegen kann, zeigt unser heutiges zweite Thema. UND: auch ein Newsletter ein proaktives Element. Bei Ihnen wie bei mir. Viel Erfolg bei allen digitalen Schritten, die Sie gehen.

Herzlich  
Ihr Sven Johns

*PS: Anstatt eines LIVE VON DER BAUSTELLE lesen Sie heute einige sehr berührende Beispiele von Hilfsaktionen aus den vergangenen Wochen (Nr. 4)*

[www.die-acht.de](http://www.die-acht.de)



## WAS SAGEN KUNDEN ZUR IMMOBILIEN-DIENSTLEISTUNG?

In einer Umfrage unter britischen Käufern einer Immobilie wurden die folgenden Punkte genannt, wenn es um **Verbesserungsmöglichkeiten** bei der **Dienstleistung** des **beauftragten Immobilienmaklers** geht:

- 1 Erwartung zu deutlich proaktiverem oder aktiverem Verhalten des Maklerbüros
- 2 Gefühl, dass der Verkaufs- oder Ankaufsprozess hätte schneller gelingen können, wenn das Maklerbüro mehr Initiative gezeigt hätte
- 3 Bessere oder häufigere Kommunikation
- 4 Besserer Kundenservice im Allgemeinen
- 5 Mehr Informationen dazu, wie sich der Verkaufs-/Ankaufsprozess entwickelt
- 6 Preiserwartung besser erfüllen
- 7 Bessere Qualität bei Expose, Fotos und Präsentation
- 8 Mehr Informationen vom Maklerbüro, was erforderlich ist, um den Verkaufs-/Ankaufsprozess zu einem guten Ende zu bringen

(Umfrage unter 1.159 Maklerkunden, die einen Verkauf mit einem Maklerbüro in den letzten sechs Monaten abgeschlossen haben, Quelle: Nested, Umfrage in Q4-2021)

Lesen Sie unter Ziffer 3 in dieser Ausgabe von DIE ACHT Anregungen zu "mehr" Dienstleistung.

### PROAKTIV IN DER DIENSTLEISTUNG - IST DAS ZAUBERWORT

In diesem Newsletter geht es um das Thema „Ich biete mehr – mehr Dienstleistung“.

Eine Untersuchung zeigt, dass proaktives Verhalten gegenüber Kunden besonders gut ankommt. Was ist das denn?

**PROAKTIV** in die Dienstleistung ist das Zauberwort der Stunde. Gehen wir gemeinsam davon aus, dass es sich dabei nicht um die nächste „Sau“, die durch das Marketing-Dorf getrieben wird“, handelt.

#### „Proaktiv“ ist gekommen, um zu bleiben

Kunden schätzen es besonders, wenn Maklerbüros zuvorkommend ihre Fragen beantworten und proaktives Verhalten zeigen.

#### Was ist PROAKTIV?

Der Duden sagt: „durch differenzierte Vorausplanung und zielgerichtetes Handeln die Entwicklung eines Geschehens selbst bestimmend und eine Situation herbeiführend“

#### Was ist noch PROAKTIV?

Wenn Sie sich jetzt zu **digiKonREAL** anmelden, weil Sie ahnen, dass Sie dort mehr als gute Anregungen erhalten werden

Wie können Sie Ihre Kunden besser einbinden? Dazu haben wir für Sie eine kleine Checkliste erstellt.



Sie können **HIER** unsere Checkliste zur besseren Einbindung von Immobilienkunden herunterladen.



## WIE DAS BIETERVERFAHREN ZUR PROAKTIVEN DIENSTLEISTUNG WIRD

Können wir uns darauf verständigen, dass Kunden in der Dienstleistung keine Überraschungen mögen?

Wenn Sie diesen Satz unterschreiben können, dann sollte dies auch für die Preisfindung einer Immobilie gelten. Auch diesen Satz werden Sie unterschreiben können.

### Passt in diesen Gedanken das Bieterverfahren?

Ich glaube ja. Denn: Mit dem Bieterverfahren können Sie für viele Immobilienkunden eine richtig gute Dienstleistung abbilden. Vor allem bei preiskritischen Verkäuferkunden und im Verkäufersgespräch in der Akquisition kann das Bieterverfahren den entscheidenden Vorteil bieten.

### Bieterverfahren proaktiv?

Das Bieterverfahren kann auch zu einem wirklichen Aha-Erlebnis bei einem Verkäuferkunden sorgen, den Sie nur mit einer effektiven Preisdiskussion davon überzeugen können, den Auftrag zur Vermarktung an Ihr Maklerbüro zu erteilen.

### Sehen Sie das auch so?

Diskutieren Sie mit mir im Diskussionsforum der Maklersprechstunde auf Facebook über dieses Thema. Wer schreibt den ersten Beitrag? Danach kommentieren wir alle dort und tauschen uns aus.

IMR Immobilien-Makler-Akademie  
Webinar 02.11.2021  
**Bieterverfahren**  
So geht's  
Georg Ortner Verkaufstrainer  
Sven Johns Rechtsanwalt  
Andreas Habath FIO SYSTEMS AG  
inkl. signiertes Buch von jedem Referenten  
- Argumentation mit dem Eigentümer  
- Das Bieterverfahren im Marketing  
- Akquise mit dem Bieterverfahren  
- Der richtige Auftrag  
- Online oder Offline  
Jetzt anmelden:  
maklersprechstunde.com/webinar

Hier zum digitalen Seminar Bieterverfahren anmelden

### Mehr Gedankenanstöße zum Bieterverfahren

Und wenn Sie noch einige Gedankenanstöße zum Bieterverfahren benötigen, dann melden Sie sich vielleicht zum digitalen Seminar mit Georg Ortner und Sven Johns am 15. Juni 2022 an. Tragen Sie den Termin jetzt schon im Kalender ein und melden sich hier an.

Ich will mehr zum **Bieterverfahren** wissen und mich anmelden.



## MEHR DIENSTLEISTUNGEN IM IMMOBILIENBÜRO „MEHR GEHT IMMER“ - DAS DIENSTLEISTUNGSERLEBNIS FÜR KUNDEN

### Noch mehr Dienstleistung im Immobilienbüro

- 1 Wir fragen (uns), was unsere Kunden wollen
- 2 Wir richten uns an den Kundenwünschen aus
- 3 Wir verbessern unsere Erreichbarkeit (digital)
- 4 Wir legen Prozesse offen und erklären mehr
- 5 Wir gehen mit offensiv mit Einwänden um
- 6 Wir geben Kunden bessere Orientierung
- 7 Wir binden Kunden aktiv ein
- 8 Wir erfragen und evaluieren Zufriedenheit

[www.datenschutz.immobilien](http://www.datenschutz.immobilien)

Sind Sie auch Dienstleister:in durch und durch?  
Dann werden Sie für Ihre Kunden sicherlich auch  
viele Aufgaben erledigen und übernehmen.

Haben Sie sich ein mal gefragt, ob die Übernahme  
von Aufgaben auch wirklich der Dienstleistung ent-  
spricht, die Kunden von Ihnen erwarten?

Was unternehmen Sie alles, damit Ihre Kunden ein  
sehr gutes Dienstleistungserlebnis haben?

Schreiben Sie uns gern eine E-Mail.



[office@datenschutz.immobilien](mailto:office@datenschutz.immobilien)

# Ihre Meinung

# ANSTATT LIVE VON DER BAUSTELLE

HEUTE:  
REAKTIONEN AUF DEN UKRAINE-KRIEG UND DIE NOT  
DER FLÜCHTENDEN MENSCHEN



**AUF DIE LETZTE AUSGABE VON  
DIE ACHT - MÄRZ 2022 - HABE ICH EINIGE  
ZUSCHRIFTEN UND REAKTIONEN  
BEKOMMEN, AUF DIE ICH HEUTE ANSTATT  
DER VIDEO-RUBRIK LIVE VON DER  
BAUSTELLE GERN EINGEHEN MÖCHTE.**

Viele von uns sehen immer noch tief aufgewühlt die nachrichten vom Krieg aus der Ukraine. Viele von Ihnen haben schon geholfen und sind dabei. Ich habe Beispiele über Facebook oder Instagram, per E-Mail oder durch Nachrichten aus anderen Newslettern gesehen, die mich tief berührt haben:

Ein Maklerbüro beteiligt sich an der Aktion Wunstorf hilft und fährt im Konvoi mit Hilfsgütern an die ukrainische Grenze; Spendenaktionen wie IVD Sozial, die speziell für die

Unterstützung von hilfsbedürftigen Flüchtenden sammeln und gerade eine Spende von einer Mitarbeiterin eines Verwaltungsbüros berichtet haben, die sich ihren Resturlaub nicht hat auszahlen lassen, sondern den Betrag gespendet hat; die Wohnungsplatzbörsen, die unter Mitwirkung von Maklerbüros entstanden sind und viele Wohnungen bereitgestellt haben; einzelne Maklerbüros, die die ergreifenden Geschichten der Menschen erzählen, die sie bei sich zuhause aufgenommen oder für die sie eigene Wohnungen oder Zimmer bereit gestellt haben.

Auch die finanzielle Unterstützung von Hilfsaktionen, wie der Beschaffung von Medikamenten für ukrainische Krankenhäuser und die Berichte über die Umsetzung haben mich sehr berührt. So viele Tränen in den Augen bei so vielen herzerwärmenden Geschichten gab es selten.

Ich freue mich über die spontane Hilfsbereitschaft und die vielen Aktivitäten sehr. Berichten Sie bitte weiter darüber. Es ist ein Licht im Dunkel der vielen schlechten Nachrichten.



## ANHÖREN!



Ihre Stimme beim  
Deutschen Podcastpreis für  
einen Immobilien-Podcast.

Bitte stimmen Sie hier ab für den Podcast  
„DER LAGEBERICHT“ mit Katarina Ivankovic  
und Dr. Peter Hettenbach:  
(KLICK)

### Müssen Immobilienportale kostenlos sein?

Was meinen Sie? In dem Podcast „3 Mal nachgedacht“ geht es in der neuesten Ausgabe um genau dieses Thema.

Viele Kundenanfragen und Klicks, weniger Immobilien auf den Portalen? Wohin geht die Reise? wie passen die Portale sich an das Marktgeschehen an? Mit Gast Dr. Peter Hettenbach, der Begründer der Wohnmarktanalyse.

**Hören Sie einmal herein. Sie erreichen den Podcast und diesem Link (Klick)**

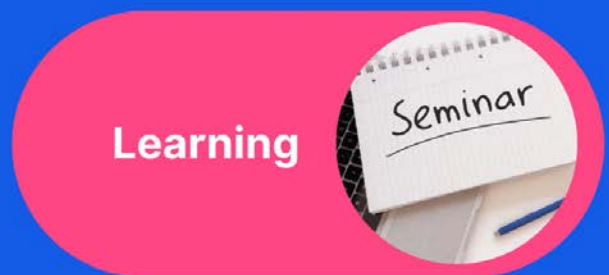


(alle Termine sind direkt verlinkt)

 [www.datenschutz.immobilien](http://www.datenschutz.immobilien)

# Termine - gleich anmelden

Wir haben einige Themen und Termine für Sie zusammengestellt 



## UNSERE TERMINE - FÜR IHRE PLANUNG IM 2. QUARTAL 2022

**21.04.2022** - PFLICHTSCHULUNG GWG - ERSTES SEMINAR 2022 ZUM GWG FÜR MAKLERBÜROS

**21.04.2022** - PFLICHTSCHULUNG DSGVO FÜR IMMOBILIENFIRMEN UND ALLE MITARBEITER:INNEN

**26./27.04.2022** - 

**28.04.2022** - SPRECHSTUNDE DATENSCHUTZ+IMMOBILIEN-POLICE ZU AVV

**29.04.2022** - SPRECHSTUNDE 15 EINWILLIGUNGEN

**10.05.2022** - WEBINAR FORMULARE EINSETZEN (U.A. VERTRAGSPAKET)

**14.06.2022** - WEBINAR SMART HOME UND VERTRAGSGESTALTUNG

**15.06.2022** - BIETERVERFAHREN

**21.06.2022** - „POSITIVE WORDING“ IN DER IMMOBILIENBRANCHE (EINLADUNG FOLGT)

**28.06.2022** - PFLICHTSCHULUNG GWG (NÄCHSTER TERMIN)

**05.07.2022** - KNIFFLIGE EXPOSEFÄLLE MIT LIVE-CHECK IHRES EXPOSEES



## GWG - SIND SIE UP-TO-DATE?

Einmal im Quartal bieten wir eine Schulung zum Geldwäschegesetz an. Am Donnerstag, 21.04.2022 um 13.00 Uhr ist es wieder so weit. Melden Sie sich und Ihre (freien) Mitarbeitenden aus Ihrem Büro zu diesem Webinar an. Wir bringen Sie auf den neuesten Stand. Und ganz nebenbei erfüllen Sie die Vorgabe aus dem GwG, dass die Mitarbeitenden einmal im Jahr geschult werden müssen.

Wir blicken auch ganz genau auf die Anforderungen beim Transparenzregister, damit Sie auch hier richtig aufgestellt sind. Zudem spielen aktuell die Sanktionslisten der EU usw. eine wichtige Rolle.



## INHALT

Was müssen Immobilienmakler nach dem GwG beachten? Was ist neu in 2022? Die neue Liste der kritischen Länder nach der Veröffentlichung der FIU beachten. Änderung des GwG kennen. Alle Anforderungen in diesem Webinar. Das Geldwäschegesetz (GwG) sieht vor, dass Immobilienmakler:innen einmal im Jahr eine Pflichtschulung im GwG durchführen. Zudem ist wiederholt eine Neuerung des Geldwäschegesetzes in Kraft getreten. Alle Änderungen, die auch in die Risikoanalyse einfließen müssen und alle wichtigen Inhalte des Geldwäschegesetzes für Immobilienmakler:innen werden in diesem Webinar behandelt.

**ACHTUNG:** Die Anforderungen des GwG gelten für alle Immobilienmakler:innen und Maklerfirmen, unabhängig von der Größe des Unternehmens. Alle Inhaber:innen einer Gewerbeurlaubnis nach § 34 c GewO für Immobilienmakler :innen sind verpflichtet, eine Schulung einmal im Jahr durchzuführen und diese zu dokumentieren. Gegenüber den Aufsichtsbehörden für Geldwäsche müssen vielfach auch die Schulungsunterlagen, die in den Schulungen verwendet worden sind, eingereicht werden, wenn eine Prüfung stattfindet.

### Themen:

- Identifizierung von betroffenen Personen
- Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten
- Führen der Geldwäscheakte
- Verdachtsmeldungen
- die wichtigsten Fälle einer möglichen Verdachtsmeldung

Diese Veranstaltung wendet sich an Verantwortliche in Immobilienfirmen: Geschäftsführer:innen, Makler:innen, freie Mitarbeiter:innen in Maklerfirmen, Vorstände, Prokurist:innen

Sie können das digitale Seminar im Rahmen der Weiterbildungsverpflichtung für sich und Ihre Mitarbeiter:innen nutzen. Wie bieten eine Lernerfolgskontrolle zu dem Webinar an, die Sie im Rahmen der Weiterbildungsverpflichtung nutzen können.



# digiKonREAL<sup>5.0</sup>

Die digitale Immobilienkonferenz

## WAS GEHT DIGITAL? - DIE digiKonREAL 5.0

Wir sammeln im Vorfeld der digiKonREAL 5.0 (26. und 27. April 2022), die ich gemeinsam mit Jan Kricheldorf von der Wordliner GmbH organisiere, die guten **Erfolgsgeschichten von Maklerbüros**, die neue **digitale Systeme** eingesetzt haben. Und wir sammeln **Tipps von Profis**, die wir Ihnen dann auf der digiKonREAL 5.0 vorstellen werden.

### TOP-Geschichten von digiKon-Teilnehmenden

Ein Maklerbüro hat **drei neue Objektaufnahmen** nach dem erfolgreichen Nacharbeiten eines Newsletters erarbeitet. Ein Kollege von Ihnen hat einen Newsletterverteiler für ein neues Thema aufgebaut und erzielt darüber neue Aufträge. Wir haben ganz genau nachgefragt, wie er vorgegangen ist.

Wir werden noch mehr dieser Erfolgsgeschichten zusammentragen, damit Sie diese auch als **Vorlage für Ihr eigenes Büro** nutzen können.

[Hier geht es zur Erfolgsgeschichte der Maklerbüros \(KLICK\)](#)

**Sonderpreis für Leser DIE ACHT - Jetzt anmelden !**

Melden Sie sich doch bei der digiKon 5.0 zum Sonderpreis für die Leser:innen von DIE ACHT an: Sie bezahlen 149,- EUR netto anstatt 229,- EUR netto.

Melden Sie sich  
jetzt zur  
digiKonREAL 5.0 an.

## SCHRITT FÜR SCHRITT STATT ALLES AUF EINMAL

Dietmar Theiler ist Immobilienmakler im Süden von Berlin. Er begann mit einem einfachen analogen Ladengeschäft und hat seine lokale Markt in den letzten drei Jahren Schritt für Schritt digital verlängert. Genau das möchten wir auch mit Ihnen zusammen tun. Sie in Ihrem Immobilienbüro und wir von der digiKonReal mit Ihnen auf der nächsten Veranstaltung.

**Jedes Maklerbüro steht an einer anderen Stelle**  
Auf der digiKonREAL begleiten wir Sie nun mit der 5. Ausgabe unserer digitalen Immobilienkonferenz auf dem Weg, die Digitalisierung in Ihrem Büro konsequent fort-

zusetzen, indem wir Lösungsansätze aufzeigen und mit vielen Praxisbeispielen aus Maklerbüros Anregungen für die Umsetzung in Ihrem eigenen Büro geben.

### Es gibt nicht DEN Königsweg

Weil jedes Maklerbüro unterschiedlich weit fortgeschritten ist beim Einsatz von digitalen Prozessen und digitalen Anwendungen, halten wir auf der digiKonREAL immer einen ganzen Strauß von Vorschlägen und Maßnahmen bereit, die Sie dann bei sich umsetzen können. Darin besteht die Kunst auf der digiKonREAL und darin besteht auch die Kunst des digitalen Makelns.

**DEN VOLLSTÄNDIGEN ARTIKEL FINDEN SIE HIER**

## PARTNER RECHTSANWALTSKANZLEI:



MOSLER+PARTNERRECHTSANWÄLTE



**DIE ACHT**  
IMMOBILIEN & DATENSCHUTZ

**8 THEMEN  
IMMER AM 8.  
UM 8  
BE-8-ENSWERT**

Die nächste Ausgabe von „Die ACHT“ erscheint am **8. Mai 2022 um 8.**

[www.die-acht.de](http://www.die-acht.de)

The banner features a large, stylized number "8" in red and blue on the left. The background is a solid blue color. The text is in white and red, with a small graphic of a house or building structure in the bottom right corner.

Anregungen, Fragen, Kritik bitte an Sven Johns unter [office@datenschutz.immobilien](mailto:office@datenschutz.immobilien). Wenn Sie einen Auszug aus dem Newsletter gern für eigene Zwecke nutzen möchten, schreiben Sie uns bitte ebenfalls eine Mail. Wir erlauben unter Quellenennung (fast) alles.

Copyright © 2021 Johns Datenschutz GmbH, All rights reserved.

#### Kontakt:

Johns Datenschutz GmbH, GFin: Andrea Johns,  
An der Kolonnade 11, 10117 Berlin, Tel.: 030 – 20 63 07 94  
HRB AG Berlin Charlottenburg 197324  
[office@datenschutz.immobilien](mailto:office@datenschutz.immobilien) - [www.datenschutz.immobilien](http://www.datenschutz.immobilien)

#### Grafik

Angelika Lomitschka

#### Verbraucherinformation:

Online-Streitbeilegung gem. Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>