



GROSSE CHANCEN FÜR FRANCHISE-SYSTEME

Mit Wolfgang Kellat sprach Gerhard Rodler.

Wo steht die Aus- und Weiterbildung für die Immobilienbranche in Österreich im Vergleich zum Ausland?

WOLFGANG KELLAT: Die fachliche Ausbildung in Österreich liegt im guten europäischen Standard, der sich auch international durchaus sehen lassen kann. Die Servicequalität fällt jedoch gegenüber den professionell entwickelten Maklermärkten wie z. B. Nordamerika, der Karibik, Südafrika oder Australien deutlich ab.

Wo sehen Sie die Ursachen dafür in Österreich?

KELLAT: In der zu einseitigen Ausrichtung hin zu fachlich-technischen Themen. Dabei wird der Dienstleistungsgedanke vernachlässigt. Viele Makler verstehen nicht, dass sie nicht in der Immobilienbranche tätig sind, sondern im „people business“, d. h. im Geschäft mit und für Menschen. Niemand braucht eine Wohnung oder ein Haus, sondern ein Zuhause, das die speziellen Bedürfnisse erfüllt oder Probleme löst. Makler sollten nicht Immobilienhändler sein, sondern Problemlöser.

Wenn es um die Aus- und Weiterbildung des Managements geht, hat sich in Österreich aber unbestrittenermaßen sehr viel getan in den letzten Jahren, wie zahlreiche FHs und universitäre Ausbildung an TU Wien, WU Wien und nicht zuletzt in Krems zeigen. Aber wie sieht es mit der Ausbildung für die Basismitarbeiter aus, ist da auch eine Bewegung hineingekommen?

KELLAT: Diese Anstrengungen sind sehr zu begrüßen. Ein Manager eines Maklerbüros hat aber völlig andere Aufgaben. Die bestausgebildeten Personen sind am weitesten weg vom Kunden. Sie haben sich um die Unternehmensentwicklung zu kümmern. Man muss auch den einzelnen Mitarbeitern die Chance geben, gute Arbeit bei den Kunden vor Ort zu leisten. Und das geht nur über Ausbildung von Fähigkeiten und Fertigkeiten, den sogenannten „people skills“.

Sie trainieren ja unter anderem Franchisestrukturen wie RE/MAX oder ERA. Beide sind strikt gegen die ImmoCard, die letztlich auch einen gewissen Mindestausbildungsstandard sicherstellen soll. Wie stehen Sie zur ImmoCard?

KELLAT: Sie hilft, die schwersten Sündenfälle der Branche zu beheben, greift insgesamt jedoch zu kurz, da sie für die Kunden kein einziges Kriterium bezüglich der zu erwartenden Dienstleistungen des Maklers liefert. Sie sollte maximal für ein Jahr gelten und durch nachzuweisende Aus- und Weiterbildung neu „verdient“ werden müssen.

Wen sehen Sie letztlich in der Verantwortung, die Aus- und Weiterbildung der Immobilienbranche in Österreich zu verbessern, wo sollte man da ansetzen?

KELLAT: Nicht „jemand“, sondern jeder Einzelne ist hier in der Verantwortung. Nicht die Branche muss sich verändern, damit die Makler ein besseres Image bekommen, sondern die Makler müssen erstklassigen Service leisten, um den Ruf der Branche nach oben zu bringen. Also den Werten entsprechend arbeiten, über die sie tagtäglich mit ihren Kunden sprechen.

Haben in Österreich die in Franchisestrukturen erfassten Makler Ihrer Erfahrung nach einen besseren Ausbildungsstandard als die anderen?

KELLAT: Einzelne Makler, egal wie gut sie auch sein mögen, können die Branche nicht verändern. Aufgrund der weltweiten Erfahrungen bezogen auf Dienstleistungsstandards haben internationale Franchise-Systeme große Chancen, tragen aber auch hohe Verantwortung. Aber auch dieses internationale Wissen und die Erfahrung muss regional angepasst und individuell umgesetzt werden. Insofern sind Franchise-Systeme keine „heile Welt“.

Welches Rüstzeug fehlt am meisten?

KELLAT: Das grundlegende Verständnis des Berufs „Makler“, der wie jeder andere eine ca. dreijährige Lehrzeit hat. Ein Makler wird nicht für die Immobilie bezahlt, sondern für seine Serviceleistung! Das zu verinnerlichen, zu vermitteln und hart daran zu arbeiten, Dienstleister im besten Sinne des Wortes zu werden, wird zur existenziellen Frage bestehender und zukünftiger Immobilienmakler.