

- (1) Diskriminierende Immobilieninserate sind verboten**
- (2) Tipps und Anregungen – Customer Service (Teil 2)**
- (2) Zugriffe – Jänner bis Juli 09**

Sehr geehrte Damen und Herren!

### **(1) Diskriminierende Immobilieninserate sind verboten**

Die Gleichbehandlungsanwaltschaft des österreichischen Bundeskanzleramts weist darauf hin das **Geleichbehandlungsgesetz § 16 Abs 1 Z 4** zu beachten. Diskriminierung auf Grund des Geschlechts, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des Alters oder der sexuellen Orientierung sind laut Gleichbehandlungsgesetz verboten. In der Arbeitswelt gilt daher das **Gleichbehandlungsgebot**.

Durch einen Zusatz bei Inseraten wie zum Beispiel „nur an österreichische StaatsbürgerInnen“, „nur an Österreicher“, „nur an Inländer“ bzw. „keine Ausländer“ wird gegen das Gleichbehandlungsgebot verstoßen. **immodirekt.at** ist verpflichtet Sie auf das Gleichbehandlungsgesetz aufmerksam zu machen und dessen Bestimmungen einzuhalten. Nähere Informationen finden Sie auf dem [Informationsblatt](#) oder auf [www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at](http://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at).

### **(2) Tipps und Anregungen – Customer Care (Teil 2)**

Häufig versäumen Immobilienunternehmen sich nach Auftragserteilung weiterhin aktiv um den Kunden zu kümmern und so die Leistungen transparent zu machen. Durch das folgende Beispiel möchten wir Ihnen mögliche Fehler im Kundenservice aufzeigen und Tipps geben wie Sie diese vermeiden können.

Bsp.: Nach Abschluss eines Alleinauftrages passiert es, dass die Liegenschaftsvermarktung mit den anderen Geschäften mitläuft. Dem Kunden wird nicht mehr die Aufmerksamkeit entgegen gebracht wie vor Abschluss des Vertrags. Der Kunde wird außerdem über die Vermarktung nicht ausreichend informiert und erhält den Eindruck nun für mehr Geld weniger betreut zu werden.

**VORSICHT:** Trotz vertraglicher Bindung durch den Alleinvermittlungsauftrag sollten Sie Ihren Kunden regelmäßig über Ihre Leistungen und Vermarktungsstrategie informieren. So bekommt er das Gefühl für die höheren Kosten und dem Ihnen entgegen gebrachtem Vertrauen auch mehr Leistung zu erhalten.

**TIPP:** Versuchen Sie außerdem die Situation des Kunden zu berücksichtigen.

- Ist er Objektanbieter so ist er in der Regel an einer schnellen und lukrativen Vermarktung interessiert. Oft hat er auch unrealistische Wertvorstellungen von seiner Liegenschaft.
- Sucht Ihr Kunde ein Objekt so hat er meist ein drängendes Problem. Er braucht z.B. aufgrund eines Arbeitsplatzwechsels eine Wohnung, oder einfach schnell mehr Platz.

Wissen Sie über die Motive Ihrer Kunden Bescheid können Sie besser darauf eingehen und die Vermarktungsstrategie entsprechend darauf abstimmen.

Negative Mundpropaganda oder Probleme bei der Provisionsauszahlung können so vermieden werden und Sie können Ihren Bekanntheitsgrad aufgrund des speziellen Kundenservice steigern.

\*Vgl. Kippes, Stephan (Hrsg. 2001): Professionelles Immobilienmarketing: Marketing-Handbuch für Makler, Bauträger, Projektentwickler und Immobilienverwalter S. 260, München: Vahlen, 2001

### **immodirekt.at-newsletter Sept. 09:**

Im September Newsletter 2009 geht es um das Problem der Einmalgeschäft-Mentalität.

### **(3) Zugriffe – Jänner 09 bis Juli 09**

Quelle: Google Analytics

Zeitraum: 01.01.2009 – 31.07.2009

Durchschnittlich zählt immodirekt.at von **Jänner 09 bis Juli 09** inklusive Netzwerk monatlich rund **13.560.000 Page Impressions** und rund **450.000 Besuche** (Quelle: Google Analytics). Durchschnittlich wurden **über 70.500 Immobilien** auf immodirekt.at angeboten.

Anbei finden Sie eine Analyse der Besuche auf [www.immodirekt.at](http://www.immodirekt.at) nach Herkunft der Nutzer im Juli 2009:

	<b>Herkunft</b>	<b>Besuche</b>	<b>Seiten/Besuch</b>
1.	Österreich	399.386	28,02
2.	Deutschland	24.267	22,94
3.	Schweiz	2.587	27,80
4.	England	2.388	28,40
5.	Niederlande	1.944	33,50
6.	Ungarn	1.623	33,79
7.	Italien	1.539	27,23
8.	USA	1.506	24,16
9.	Frankreich	1.202	22,84
10.	Tschechien	859	44,59

Quelle: google analytics Juli 2009 inklusive Netzwerk

---

Wenn Sie Probleme, Fragen, Wünsche oder Anregungen haben helfen wir Ihnen jederzeit gerne weiter! Sie erreichen uns telefonisch unter **01/ 545 24 25-0** oder per Mail unter [office@immodirekt.at](mailto:office@immodirekt.at). Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit.

**Ihr immodirekt.at-Team**

Möchten Sie keine Informationen zu Änderungen und Angeboten über immodirekt.at erhalten, dann senden Sie bitte eine leere E-Mail mit Abbestellen im Betreff an [office@immodirekt.at](mailto:office@immodirekt.at) oder als Antwort auf diese Mail.

**AGIRE Handels- und Werbe Gesellschaft m.b.H.**  
A-1050 Wien, Reinprechtsdorfer Straße 22  
Tel.: +43 1 545 24 25 Fax: +43 1 545 45 65  
UID: ATU 155 111 04 - FN 98 597x - DVR: 0429546  
E-Mail: [office@immodirekt.at](mailto:office@immodirekt.at) – [www.immodirekt.at](http://www.immodirekt.at)