

# Vortrag KUB vom 14.7.09

**bochslerimmoag**

Bildstrasse 2a

9015 St. Gallen

**Hanspeter Bochsler**

# Firmavorstellung

## **bochsler**immo**ag**

gegründet 1979

seit 2006 im Bereich Immobiliendienstleistungen tätig in  
gesamter Deutschschweiz:

- Projektentwicklungen mit Architekten zusammen
- GU- Ausschreibungen
- Projektoptimierungen
- Bauherrenvertretungen
- Schulungen Käuferbetreuung

**2 Mitarbeiter und Freelancer nach Bedarf**

**Mitglied im SVIT und KUB**

# 1. Allgemeines zur Käuferbetreuung

- Oberstes Ziel ist die nachhaltige Kundenzufriedenheit.
- Dies ergibt das Image des GU / TU.
- Senkt Kosten in der Phase nach Bezug.
- Regelt Schnittstellen Bau – Projektleiter – Käufer.
- Ist kein System um Projektgewinn zu generieren.
- Muss praktisch und einfach sein.
- Entlastet Bauleitung Vorort.
- Man nimmt den Käufer ernst und als Partner wahr.
- Ist eine anspruchsvolle Tätigkeit, benötigt Know How und speziell ausgebildete Mitarbeiter.

## 2. Systeme der Käuferbetreuung

- Architekt betreut Käufer und holt Informationen beim GU.
  - GU stellt Kosten zusammen und verrechnet diese an Käufer.  
(? Schnittstellenproblematik, Termindruck, Koordination, Verantwortung?)
- Verkäufer betreut Käufer bis Bezug & Mängelbehebung.
  - GU stellt Kosten zusammen, Verkäufer bespricht dies mit Käufer  
(? Schnittstellen, Interessen / Aufgaben von Verkäufer, Verantwortung?)
- GU / TU betreut Käufer ab Vertragsabschluss
  - Mit Bauleiter in Doppelfunktion
  - Mit Projektleiter in Doppelfunktion
  - **Mit professionellem Käuferbetreuer**  
(Schnittstellen, Koordination, Verantwortung bei GU / TU !!!)

## 3. Segmente im Stockwerkeigentum

- **Basic** (günstiges Objekt, 2. Lagen, tiefer Ausbaustandard)
  - Bemusterung nach Kollektionen im Showroom, keine Rohbauänderungen und spezielle Ausbauten im Normalfall. Einmalige Bemusterung mit Standardmehrpreisen. Kein eigentlicher Käuferbetreuer vorgesehen.
- **Medium** (Mittelklasse, mittelmässiger Ausbaustandard)
  - Bemusterung nach System durch Käuferbetreuer. Kosten Käuferbetreuer wird in den Verkaufspreis eingerechnet oder über Honorare generiert. Ablauf nach QM –System.
- **High** (Luxusobjekte mit individuellem Ausbau)
  - Käuferbetreuer arbeitet mit Bauherrn / Innenarchitekt zusammen. Basisbemusterung ist im Kaufpreis inbegriffen. Honorar nach effektivem Aufwand wird auf die Unternehmerofferten aufgerechnet.

## 4. Aufwand der Käuferbetreuung

- Ein Käuferbetreuer kann im mittleren STWE-Bereich im Maximum 50 bis 60 Eigentümer betreuen.
- Im gehobenen Segment ist das Maximum bei 30 Eigentümer.
- Daraus ergeben sich Kosten von 5'000 bis 10'000 CHF pro Wohneinheit. Diese müssen in die Verkaufspreise eingerechnet werden oder über Honorare eingeholt werden.
- Käuferbetreuung ist kein System um Projektgewinn zu generieren.
- Aus den Zusatzhonoraren und Nebenkosten-Entschädigungen der Käufer, können die Zusatzaufwände und Gebühren bezahlt werden.
- Die Verrechnung von hohen Honoraren in % auf Mehrpreisen führt unweigerlich zu Kundenunzufriedenheit und schwierigen Verhältnissen (Abrechnung, Abnahme, Mängel, Garantie).
- Der Käufer fühlt sich „abgezockt“ und wehrt sich.

## 5. Startsituation mit dem Käufer

- Verkäufer – Käuferbetreuer - Käufer
  - Abgabe der Unterlagen (Käuferordner)
  - Information betreffs Ablauf, Ansprechpartner, Termine
  - Austausch aller Informationen, Versprechungen, Zusagen Verkauf
- Erste Information durch Käuferbetreuer
  - Info Ablauf der Bemusterungen
  - Erklären der Optionenliste mit Möglichkeiten, je nach Bauphase
  - Info über Monatliches Käuferinfo

## 6. Bemusterung

- Termine - Meilensteine
  - Abgabe Terminplan mit Entscheidungsdaten.
  - Rohbauänderungen nur in erster Bauphase möglich!
- Arbeitsgattungen die speziell informiert werden
  - Sanitär ev. Apéro in Ausstellung mit allen Käufer
  - Küche ev. Apéro beim Küchenbauer
  - Elektriker Termin beim Elektroplaner / Elektriker
  - Boden – Wandbeläge ev. Apéro in Ausstellung oder Musterzimmer Bau
  - Türen Muster bei Käuferbetreuer oder Unternehmer
  - Maler – Gipser Muster im Musterzimmer auf Bau
  - WM / TU Bemusterung über Formular Lieferant
  - Schreinerarbeiten über Unternehmer oder Musterzimmer Bau



## 7. Konditionen für Mehrausbauten

- Bei der Vergabe der Hauptaufträge sind die Konditionen für Mehrleistungen durch Käuferausbauten marktfähig auszuhandeln. Jeder Käufer hat Bekannte, die sich im Bau „auskennen“ und alles besser wissen; oder auch nicht!
- Der Unternehmer soll Preise machen, die er im freien EFH/STWE-Markt bekommt.
- Die Bemusterung der Käufer direkt beim Unternehmer schafft Vertrauen und vereinfacht die Käuferbetreuung. Das Ping-Pong Spiel der Offerten und Rektifikaten hält sich in Grenzen. Dies verlangt allerdings einen Ansprechpartner beim Unternehmer, der über das nötige Sachwissen und die Sozialkompetenz verfügt.
- Der Käuferbetreuer erhält die endgültige Auswahl zur Kontrolle und Weiterverarbeitung in den Bauablauf.
- In einem zweiten Schritt kann auch die Verrechnung der Mehrleistungen direkt über den Unternehmer gemacht werden.

## 8. Handling der Käuferausbauten

- Der Käuferbetreuer legt die definitive Bestellung in seinem Käuferordner nach BKP ab.
- Parallel erhält die Bauleitung eine Kopie in den Ordner mit den Käuferänderungen. Diese Ablage erfolgt im BKP-Register über alle Wohnungen. So kann die Bauleitung pro Arbeitsgattung die Mehrausbauten einfach handeln.
- Je nach Bauphase findet wöchentlich bis täglich ein Jour-Fix (Kurzaustausch) zwischen der Bauleitung und der Käuferbetreuung statt.
- Der Käuferbetreuer erstellt eine Ausbauliste für jede Wohneinheit. Diese hängt am Fenster im Wohnzimmer und beinhaltet definitive Bestellungen.

## 9. Kostenberechnung bei Käuferausbauten

Ziel: Kundenzufriedenheit, nicht zu viel Personalaufwand und die effektiven Kosten gedeckt.

- **Änderung der Bestellung (ohne Aufwand Käuferbetreuer)**
  - Wird nur eine Ausführungsänderung oder andere Materialauswahl direkt beim Unternehmer / Lieferant bemustert, wird nur der Gebührenanteil von 4 - 5% plus ev. der effektive Aufwand des Käuferbetreuers weiterverrechnet (Transparenz)
- **Änderung über den Käuferbetreuer**
  - Wird ein Mehrausbau oder eine Bemusterung ganz über den Käuferbetreuer abgewickelt, gibt es 2 Varianten für die Verrechnung an den Käufer:
    - 1. Es wird ein genereller Honoraranteil GU von 10 - 15% aufgerechnet.
    - 2. Es wird nur der effektive Aufwand aufgerechnet (Std. pro Planer etc.)  
Variante 2 führt zu mehr Käuferzufriedenheit und weniger Diskussionen.
- **Zusammenarbeit Bauleiter / Projektleiter / Käuferbetreuer**
  - Arbeiten diese als Team zusammen und schreiben verschiedene Optionen schon aus oder verrechnen untereinander nur das, was wirklich anfällt, kann dies wesentlich zum Projekterfolg beitragen.

## 10. Laufende Käuferinformation

### Allgemein:

- Der Käufer ist der Kunde und „Investor“. Er zahlt so viel wie selten in seinem Leben!
- Der Käufer baut meistens nur einmal im Leben.
- Der Käufer ist mündig und orientiert sich laufend: Internet, Kollegen, HEV, etc.
- Information schafft Vertrauen und zeugt von professioneller Firma.

### Käuferinfo:

- Abgabe Käuferordner bei Beginn Käuferbetreuung.
- Erklärung des Bemusterungsablaufes und der Termine.
- Monatliches Käuferinfo.

## 11. Monatliches Käuferinfo

### Inhalt:

- Aktueller Projektstand: Baustand, Fotos, Termine
- Nächste Bemusterungen: Endtermine, Tipps, etc.
- Allgemeininfo über Baustelle: Termine, Baustellenbesuche, etc.
- Diverses: Notfälle, Anlässe, Info GU etc.
- Ansprechpartner: Ferienabwesenheiten

Mit diesem Instrument wird der Käufer geführt. Es werden Aufgaben verteilt, Termine gesetzt, Vorbehalte angebracht etc.. Aus unserer Sicht ist dies **das** Führungsinstrument und die „Versicherung“ des Käuferbetreuers.

## 12. Abnahme des Werkes mit Käufer

- 1. Interne Vorabnahme
  - Der Käuferbetreuer nimmt mit dem PL oder BL jede Wohnung ab. Dies geschieht etwa 4-6 Wochen vor Übergabe.
- 2. Vorabnahme mit Käufer
  - Der Käuferbetreuer nimmt mit dem Käufer die Wohnung ca. 3-4 Wochen vor Übergabe ab. Die Wohnung ist vorgereinigt und zu 90 % fertig. Der Käufer erhält eine Kopie der Mängelliste.
  - Die Mängel werden durch die Bauleitung mit Unterstützung Käuferbetreuer oder zusätzlichem Bauleiter umgehend behoben und intern überwacht.
- 3. Übergabe an den Eigentümer
  - Die Abnahme wird anhand der Mängelliste der Vorabnahme gemacht. Der Maler und Baureiniger sind Standby.

## 13. Mängelerledigung

- 1. Zusammenzug auf Gesamtliste
  - Der Bauleiter stellt die Mängel auf einer Gesamtliste zusammen. Die Auswertung kann per Eigentümer oder Unternehmer erfolgen.
- 2. Vorbereitung der Mängelbehebung
  - Der Bauleiter bestellt die Produkte, die Lieferzeiten haben, Vorarbeiten erfordern.
  - Das Team für die Mängelbehebung wird durch die Bauleitung verstärkt mit Käuferbetreuer oder zusätzlichem Bauleiter.
  - Die Käufer und Unternehmer werden angeschrieben für einen bestimmten Tag der konzentrierten Mängelbehebung. Bei grösseren Überbauungen mehrere Tage.
- 3. Mängelbehebung
  - Am Tag der Mängelbehebung werden alle Unternehmer empfangen. Jeder wird vom Bauleiter / Käuferbetreuer betreut. Ziel ist die Erledigung von über 90 % der Mängel - Erstbezug mit Visum Eigentümer. D.h. Bauleiter ganztags Vorort!
  - Die restlichen Mängel werden terminiert mit Unternehmer und Käufer.

## 14. Schlusswort

- Oberstes Ziel ist die nachhaltige Kundenzufriedenheit.
- Käuferbetreuung ist Knochenarbeit.
- Es benötigt motivierte Mitarbeiter die sich gut organisieren und im Team arbeiten.
- Jedes System kann hinterfragt oder gekippt werden!
- Ein auf das Unternehmen und die Mitarbeiter abgestimmtes Käuferbetreuungs-System vereinfacht die Zusammenarbeit und wird gelebt.
- Unbefriedigende Käuferbetreuung kostet den GU Geld.
- Danke für die Aufmerksamkeit                      bochsler**immo**ag