VASTGOED JOURNAAL

Juiste mix van techniek en menselijke interactie bepaalt succes op vastgoedmarkt

26-01-2016 16:28

Verregaande digitalisering en automatisering hebben de woningzoekende een ongelooflijke batterij aan tools gegeven om de perfecte woning te vinden. Maar de menselijke interactie blijft belangrijk, zo schrijft Stefan de Kock van Realmark OSRE Group.

De gemiddelde huizenjager is met een virtuele helikopter over tientallen steden en wijken gevlogen en kent daar de prijsontwikkeling, demografische samenstelling, de aanwezigheid van scholen en winkels en de ligging ten opzichte van uitvalswegen en openbaar vervoer. Er is door honderden straten gereden en er zijn talloze huizen bezocht. Via het scherm van pc, tablet en smartphone zijn woonkamers opgemeten, tuinen ingericht en kinderkamers aangewezen. Nieuwbouwprojecten werden bezocht en verbouwingen gepland.

Geen face-to-face

Aan al deze virtuele en digitale activiteiten kwam in een grote meerderheid van de gevallen *geen enkel* face-to-face contact met een makelaar of vastgoedprofessional te pas. De vraag of dat wenselijk is, is eigenlijk niet zo relevant. Het is een realiteit waar je als professionele speler op de vastgoedmarkt op in moet spelen. Het alternatief is accepteren dat je binnen aanzienlijk tijd niet meer meedoet.

Hoewel een groot deel van de vastgoedprofessionals in Nederland zich natuurlijk bewust is van de enorme impact die digitalisering heeft op het bereiken en vasthouden van klanten, kan toch worden gezegd dat de vastgoedsector als geheel nog slechts aan het begin van een echte digitale revolutie staat. Er gaat nog ongelooflijk veel veranderen.

Meer data

Om te beginnen is er voortdurend meer data beschikbaar, waardoor nog beter en sneller inzichtelijk wordt wat de wensen en het gedrag van specifieke prospects zijn. De interpretatie van data, onder meer door gebruik van algoritmische software, wordt een kritische succesfactor. Ook worden er steeds meer kanalen, apps en devices ontwikkeld die kunnen worden ingezet bij de aan- en verkoop van residentieel, maar natuurlijk ook commercieel vastgoed. Het tijdig anticiperen op deze en andere technologische ontwikkelingen en daar wellicht zelfs een bijdrage aan leveren gaat de komende jaren het werk en de prestaties van vastgoedprofessionals in belangrijke mate bepalen.

Persoonlijke communicatie

Toch is er één allesbepalende eigenschap die het verschil gaat maken tussen winnen en verliezen en dat is gerichte en persoonlijke communicatie *door en met mensen*. De techniek stelt ons in staat onze communicatie-uitingen zo veel mogelijk te individualiseren, maar uiteindelijk is het voor alle partijen - koper en verkoper - belangrijk dat er *altijd* sprake is van daadwerkelijke menselijke interactie. Ook *dat* is een gegeven. Wie de komende jaren de juiste mix van techniek en een menselijke, persoonlijke benadering weet te realiseren, kan een belangrijke stempel op het vastgoedlandschap drukken.

Stefan de Kock is partner bij Realmark OSRE Group

Stefan de Kock