VASTGOED JOURNAAL

'Klantreis in de vastgoedsector kan en moet persoonlijker'

12-08-2016 11:10

Tijdens de Dag van het Wonen verzorgen digitale vastgoedspecialisten Jurjen Thomas (op de foto links) en Stefan de Kock van OSRE een themasessie over het digitaliseren in de vastgoedmarkt. Ze zullen onder meer spreken over het volledig digitaliseren van het commerciële proces, van oriëntatie tot sleuteloverdracht.

Binnen deze zogenoemde digitale klantreis speelt de 'mijn-omgeving' een belangrijke rol. Voor klanten, maar zeker ook voor vastgoedprofessionals. In deze column geven ze drie redenen voor het gebruiken van een mijn-omgeving in het commerciële vastgoedproces.

Mijn-omgeving
Websites worden vandaag de dag steeds persoonlijker. Zo wordt u herkend wanneer u terugkeert op een website, en worden uw persoonlijke favorieten getoond. Toch vinden wij dat het nóg persoonlijker kan en moet. Zeker in de digitale klantreis binnen de vastgoedsector. Een 'mijn-omgeving' mag daarbij niet ontbreken. Met een mijn-omgeving bedoelen we een afgeschermde online omgeving, waar een kandidaat-koper of -huurder een profiel aanmaakt. Daar kunnen kandidaten alle administratieve zaken zelf regelen, zoals persoonlijke gegevens invullen of voorkeuren aangeven tot aan een woning accepteren. We noemen drie redenen waarom een mijn-omgeving onmisbaar is voor vastgoed.

1. Veiligheid
Achter een inlog kunt u in een beveiligde omgeving de dialoog aangaan met uw kandidaat. Daarbij biedt het de mogelijkheid om het uitwisselen van bestanden veilig en volgens de wet te laten verlopen. Het over en weer mailen van privacygevoelige documenten is daarmee verleden tijd. Ook kunnen vastgoedprofessionals niet meer in de fout gaan bij het opslaan van persoonsgegevens en bestanden van klanten. Veiligheid en privacy zijn issues die steeds belangrijker worden en waarin de vastgoedsector moet professionaliseren.

2. Communicatie
Wij zien een mijn-omgeving bovenal als een manier om optimaal te communiceren met kandidaten. Met een mijn-omgeving kan de communicatie namelijk deels geautomatiseerd worden. Denk aan een automatisch welkomstbericht, bevestiging van een afspraak of notificatie over een nieuwe beschikbare passende woning. Kandidaten zijn zo altijd goed geïnformeerd, zonder dat het u als vastgoedprofessional veel tijd kost. Dit leidt tot een positieve ervaring bij zowel de kandidaat als voor de professional.

Het automatiseren van de communicatie doet overigens niets af aan klantgerichtheid. Integendeel. Door de mijn-omgeving leuk en persoonlijk in te richten merkt de klant nauwelijks dat er een geautomatiseerd systeem achter zit. En waar een persoon nog weleens kan nalaten om iemand te feliciteren op zijn of haar verjaardag, of een bedankje te sturen voor het aanleveren van documentatie, vergeet een computer dit nooit.

Overigens doet u er altijd verstandig aan om binnen een mijn-omgeving een mogelijkheid voor persoonlijk contact te behouden. Een live chat is een uitstekende methode, maar het kan net zo goed een opvallende bel-me-terug-button zijn of het tonen van een telefoonnummer.

3. Marktkennis
Naast veiligheid en geautomatiseerde communicatie heeft een mijn-omgeving meer voordelen. Wat veel mensen zich namelijk niet beseffen, is dat een mijn-omgeving veel bruikbare data oplevert. Deze data leveren namelijk marktkennis en dat is waar elke vastgoedprofessional naar snakt. Scherp inzicht in de woonwensen van een kandidaat kan direct leiden tot een match met één van uw woningen. Maar ook daarna blijven data waardevol. Door via de mijn-omgeving op de hoogte te blijven van actuele woonsituaties en -wensen, kunt u op

het juiste moment een goed alternatief bieden. Hiermee is een mijn-omgeving het ideale middel om in contact te blijven en een solide relatie op te bouwen met kandidaten.

Toekomst voorspellen
Maar het gaat nog verder dan dat. Door de juiste data te verzamelen, wordt het mogelijk om marktvoorspellingen te doen. Dit door toepassing van zelflerende algoritmes. Het maakt dat u als vastgoedprofessional veranderend zoekgedrag in de woningmarkt al in een vroeg stadium kunt signaleren. Daar kunt u uw woonproducten op aanpassen. En wie wil nu niet zijn objecten optima forma verkopen of verhuren!?

Nog meer weten over hoe u kunt profiteren van de digitale klantreis en automatisering in de woningmarkt? Schrijf u dan nu in voor deze themasessie waarin Jurjen Thomas (founding partner OSRE) en Stefan de Kock (partner OSRE) dieper ingaan op het digitaliseren van de woningmarkt. Jurjen en Stefan zullen spreken tijdens themasessie 4, welke is gepland van 11.00-12.00 uur.

Rogier Hentenaar