

## Vastgoedsector: luister naar de consument

14-02-2017 09:10

**Een van de belangrijkste ontwikkelingen in het verkoop- & verhuurproces is de digitalisering van het commerciële proces. De vastgoedsector kan er niet meer omheen, om de doodsimpele reden dat de klant het verlangt. In een wereld die digitaal al lange tijd in beweging is, blijft de vastgoedsector nog altijd vasthouden aan een traditionele visie op het verkoop & verhuurproces. Maar is het niet de klant die koning is?**

Buiten de vastgoedsector is digitalisering al lang en breed in het commerciële proces omarmd. De consument en zijn ervaring staat daarin centraal. Een partij als Coolblue maakt zelfs het kopen van een koelkast leuk, door consumenten op een persoonlijke manier te betrekken bij het aankoopproces. Hoe kan het dan dat het kopen van een huis of kantoor vaak nog een onaangename ervaring is voor de consument? Het is immers de belangrijkste beslissing op dat moment in zijn of haar leven.

### **Consument betrekken**

Zeker als je bedenkt dat het wiel al is uitgevonden. In de vastgoedsector is dat de MijnOmgeving. Een online omgeving waar de professional 'in gesprek' gaat met de consumenten om zijn vastgoed te verhuren of verkopen. In de MijnOmgeving wordt de consument wél persoonlijk betrokken bij het verhuur- & verkoopproces. In het traditionele proces lopen consumenten tegen frustraties aan, omdat het ondoorzichtig en onoverzichtelijk is. Zij weten niet wanneer ze antwoord op vragen krijgen en hoe.

De MijnOmgeving lost dit op. Consumenten hebben namelijk toegang tot alle relevante informatie, alle documenten en direct contact op één plek. Ze weten precies wat de status van het huur- of koopproces is en hebben alle documenten op één plek. Ook worden al hun vragen direct beantwoord met de LiveChat. Dat maakt het overzichtelijk en transparant voor de consument.

### **Veiliger door MijnOmgeving**

Belangrijk is om te bedenken dat bij het aankopen of huren van een huis de consument zijn gevoelige persoonsgegevens in het beheer geeft van de vastgoedprofessional. Dat is nu vaak op basis van goed vertrouwen. Maar dankzij - en dus niet ondanks - digitalisering wordt dit proces voor hem of haar veiliger. Mits het goed is uitgevoerd. Kopieën van paspoorten en loonstroken belanden niet in een bureaulade of zwerven onbeheerd op het internet rond, maar zijn in de MijnOmgeving opgeslagen in een veilige cloud-omgeving. Die met de vereiste ISO-certificeringen voldoet aan de internationaal geldende informatiebeveiligingsnormen. De koper of huurder heeft het daardoor ook in eigen hand om de documenten weg te halen en of toe te voegen.

### **Kansen benutten**

Een deel van de sector ziet wel degelijk dat er kansen liggen en laten ze ook zeker niet onbenut. En met succes, door de MijnOmgeving. De vastgoedprofessional die het inzet, weet dat het ook een groot voordeel is voor hemzelf. Het werkt kostenefficiënt, bespaart veel tijd en de telefoon staat niet meer roodgloeiend met klantvragen.

### **Luister naar klant voor optimaal rendement**

Maar het allerbelangrijkste is de klantervaring. De slimme vastgoedprofessional luistert naar de consument en maakt het verhuur- & verkoopproces een aangename en persoonlijke ervaring voor zijn eindklant. Het is een win-win situatie, want dan kan de professional immers zijn vastgoed optimaal verkopen of verhuren.

*Dit is een bijdrage van Stefan de Kock van [OSRE](#). Telefoonnummer: 020 700 82 02*