

Meer grip op vastgoedprocessen door nieuw CRM

03-01-2018 09:22

Hoe kapitaliseert u op de waarde van vastgoedrelaties? Het CRM (customer relationship management) van tegenwoordig gaat niet meer over het bijhouden van adressenbestanden. Het is tijd voor CRM 2.0: klantgerichte strategieën, processen en de nieuwste technologieën die kunnen helpen om échte waarde te ontwikkelen rondom vastgoed.

De noodzaak van klantgericht werken voor waarde en winstgevendheid

Het zijn bekende kreten in veel sectoren; De klant 'centraal stellen' en 'focus op de klant'. Toch worden ze maar zelden in de praktijk gebracht. Want wie zijn nu eigenlijk je goede klanten? En welke klanten kunnen nog goede klanten worden?

Dit hangt van veel verschillende factoren af. De sleutel tot die kennis is informatie over de klant, zijn wensen en verwachtingen. Systemen moeten dit faciliteren, zodat ze de alle kritische informatie kunnen geven die je over de klant moet weten. Loopt er een contract af, dan begin je daarover tegen de klant voordat hij daar zelf over na gaat denken. Is een bedrijf aan het groeien, dan moet zijn huisvesting meegroeien en het systeem kan daarop anticiperen. Grip op dergelijke processen vertaalt zich niet alleen in een groei van uw portfolio, maar ook in lagere kosten en een hoger rendement.

Faciliteren en automatiseren van bedrijfskritische processen

Op het gebied van bemiddelaars en adviseurs in het vastgoed is alle informatie over contacten en partijen belangrijk bij het maken van afspraken en sluiten van contracten. Voor beleggers ligt het zwaartepunt bij assetmanagement en transacties. Beheerders moeten een systeem hebben dat raad weet met dienstverlening, technische meldingen, contractbeheer en facturatie.

Maarten van Lit, retailvastgoedspecialist bij NRW en voorheen verbonden aan LMBS Retail en Cushman & Wakefield vertelt: "Wij hebben met behulp van CRM een enorm kennisdossier van heel Nederland opgebouwd. We kennen referenten van panden in de omgeving van een object, maar ook elders in Nederland in vergelijkbare gebieden. Daar kunnen mensen die met de oude Excel-lijsten werken niet tegenop"

Wie zijn de meest winstgevende klanten?

Veel vastgoedprofessionals denken dat een Enterprise Resource Management-systeem (ERP) voldoet en hebben geen behoefte aan meer informatie. Echter lopen dergelijke organisaties een achterstand op ten opzichte van concurrenten die wel een CRM-systeem gebruiken. Zodra het wat minder gaat in de markt of met het eigen bedrijf komt dit vaak boven water en is cruciaal om te weten waar de winst vandaan komt. De meest waardevolle klanten verdienen dan ook aandacht in de vorm van dienstbaarheid en optimale serviceverlening, zij zorgen immers voor een groot deel van de winst en dienen behouden te worden. Dit vormt de basis voor het inrichten van een CRM-systeem.

Een nieuwkomer in de vastgoedmarkt

Hoewel iedereen vertrouwd is met de producten van Microsoft, is het minder bekend dat ze tevens leverancier zijn van software voor de vastgoedondernemer. Microsoft is met Dynamics een nieuwe speler in een markt waar nog veel traditionele - vaak sterk verouderde - systemen worden gebruikt. Binnen Dynamics worden werkprocessen van beleggers, makelaars en beheerders van begin tot eind gefaciliteerd. Het voordeel van een CRM-systeem op een algemeen aanvaard platform als Microsoft, is dat het gekoppeld is aan Office en Outlook en overal werkt. Dat is niet alleen een voordeel op maatwerksystemen waar veel bedrijven aan vastzitten, maar ook vertrouwenwekkend met het oog op de toekomst.

VASTGOED JOURNAAL

Meer weten? Download hieronder het gratis whitepaper "Het nieuwe CRM in het commercieel vastgoed". Bezoek voor meer informatie de website www.rexdynamics.nl of neem contact op met Manuel Stiphout (Managing Director) via m.stiphout@rexdynamics.nl.

Download [hier de whitepaper](#).

Rogier Hentenaar