

'Grote kans op mislopen transactie wanneer verhuurders online onzichtbaar zijn'

19-11-2018 11:13

Circa 75% van het contact met de potentiële huurder tot aan het ondertekenen van de huurovereenkomst vindt uitsluitend online plaats. Wanneer verhuurders bij zoekende gebruikers niet online (positief) in beeld komen, dan lopen zij grote kans op het mislopen van een verhuurtransactie. Dat blijkt uit onderzoek van [Vindbaar Vastgoed](#).

[Vindbaar Vastgoed](#) voert online marketing voor diverse objecten van onder andere beleggers M7, NSI en Altera. Het bureau heeft gekeken naar het online gedrag van een zoekende huurder. De conclusie is niet verrassend of schokkend, maar wel helder: Als je bij een zoekende huurder niet online (positief) in beeld komt, dan mis je een grote kans op verhuur.

Vindbaar Vastgoed heeft daarom de customer journey van de huurder uitgewerkt. Een customer journey is een weergave van de interactie van een (potentiële) huurder met de vastgoedeigenaar. De belangrijkste vraag die vastgoedpartijen zichzelf dan moeten stellen is: Langs welke touchpoints komt een (potentiële) huurder die op zoek is naar een bedrijfsruimte?

Onderstaand schema geeft de customer journey weer. Daarin is in het dik gedrukt aangegeven welke contactmomenten er online zijn (klik [HIER voor grotere illustratie](#)):

Wat is het uiteindelijke doel van een customer journey?

Het uiteindelijke doel is natuurlijk een blijde huurder. Als een huurder op alle contactmomenten optimaal wordt bediend en zonder grote obstakels zijn doel kan halen, dan is men goed bezig.

Hoe zorg je er nu voor dat de huurder blij wordt? Hieronder geven we een aantal tips:

Maak één iemand verantwoordelijk

Vastgoedwebsites

Een projectwebsite is de eerste stap op het gebied van online communicatie. Vanuit deze basis kun je je online campagnes verder uitvoeren. Door kwaliteit te leveren op het gebied van innovatieve websites en online marketingdiensten zorgt Vindbaar Vastgoed voor een perfecte online weergave, aansluitend op de unieke kenmerken en doelgroepen van het vastgoedobject.

Zie voor meer informatie over [onze vastgoedwebsites](#).

Vaak zijn er meerdere partijen betrokken bij het inrichten van de kanalen. Denk hierbij aan een makelaar, beheerder, websitebouwer en vele andere partijen. Je moet waken voor een constant verhaal en klantproces. Dit doet men door één iemand verantwoordelijk te maken voor dit proces. Dit voorkomt dat er een inconsistent verhaal ontstaat.

Doe het niet zelf

Wil je het goed doen? Zorg er dan voor dat er een extern persoon of bureau erbij wordt gehaald. Het is heel moeilijk om als organisatie outside-in te denken. Soms moeten er heilige huisjes omver geschopt worden.

Denk in klantprocessen

Een huurder denkt meestal niet zoals een beheerder of makelaar. Een huurder denkt niet in kanalen en wil meteen met de juiste persoon in contact komen. Een huurder verwacht bijvoorbeeld dat er via elk kanaal contact opgenomen kan worden en direct antwoord wordt gegeven, of in ieder geval binnen 24 uur. Dus als er een telefoonnummer gedeeld wordt op een website moet er iemand opnemen die daadwerkelijk de (potentiële) huurder in één keer verder kan helpen. Open daarom niet zomaar kanalen zonder hier over na te denken.

Overtref de verwachtingen bij elk contact

Makkelijk gezegd, maar een van de moeilijkste taken van een vastgoedorganisatie. Voornamelijk omdat de verwachtingen van huurders al hoog zijn! Wij merken bij organisaties dat het veelal verkeerd gaat bij de communicatie. En dan niet bij het proces rondom het tekenen van een huurcontract, maar meestal daarvoor (overweging en bewustzijns gedeelte) en daarna (service en loyalty gedeelte). Hierin kan een vastgoedorganisatie het verschil maken met het juist inrichten van de klantprocessen.

Kijk goed naar de nieuwe technische mogelijkheden

Probeer bij het inrichten van de customer journey te kijken naar de huidige technische mogelijkheden, of zelfs te kijken naar de mogelijkheden van morgen. Er zijn bijvoorbeeld nieuwe CRM (customer relation management) systemen waarbij je een groot gedeelte van de communicatie kunt automatiseren. Ook de sterke ontwikkelingen in de bouw zorgen voor veel mogelijkheden.

Redactie