

Online communicatie met de huurder gaat stap voor stap

21-08-2019 14:02

Als het gaat om de verhuur van woningen is de communicatie met de woningzoeker volop in beweging. Want van het face-to-face gesprekje op het kantoor van de verhuurder naar louter online communicatie is een grote stap. Hoe pak je zoiets aan?

Iedere dag verandert en verfijnt de manier van online communicatie. Op dit moment bieden wij de online woningzoeker dezelfde informatie aan op drie verschillende manieren. We maken gebruik van tekst, grafieken en workflow diagrammen en we gebruiken video's om de informatie over te brengen. De bedoeling is natuurlijk om iedere woningzoeker aan te spreken op een manier die voor hem of haar het beste werkt. Het leuke, het interessante, het spannende is dat iedere online communicatie bijdraagt aan het sterker maken van de online communicatie.

Een voorbeeld: Als de verhuur eenmaal van start is gegaan, heeft de woningzoeker de optie om via een chatfunctie een vraag te stellen. Wanneer er door mensen steeds eenzelfde vraag wordt gesteld over een onderwerp is het noodzaak om dit antwoord te verwerken in de standaard informatie, die wordt aangeboden. Zo leren we de woningzoeker steeds beter kennen en ontdekken we steeds sneller welke stappen in het proces hij makkelijk of moeilijk vindt. En dat zorgt er weer voor dat wij de 'moeilijke' stappen in stukjes kunnen knippen of de bewuste informatie anders aan kunnen bieden. Online communicatie heeft een enorme dynamiek, is voortdurend in beweging en vraagt steeds om de bereidheid het proces kritisch te bekijken en waar nodig aan te passen.

Juist voor de woningverhuur is online het ideale medium omdat alle gevraagde stappen en iedere denkbare situatie erin onder gebracht kunnen worden. Op een manier die iedere woningzoeker het beste past. Een grote stap voorwaarts. Het begeleiden van een woningzoeker is een persoonlijk proces waarvoor online communicatie alle oplossingen in huis heeft.

Dit artikel is een bijdrage van Judith Crooy-Timan (links op de foto) , Projectmanager Webdevelopment bij [Blue Brick Media](#) / [Teamverhuur](#)

Redactie