

‘Digitalisering en klanttevredenheid steeds vaker hand in hand bij verkoop en -huur’

04-11-2020 13:09

Tijdens zijn 15-jarige loopbaan als nieuwbouwmakelaar zag Göran Boon dat er veel kansen werden gemist doordat er onvoldoende gebruik werd gemaakt van automatiseringsmogelijkheden binnen de sector. Met name op de koopmarkt was er nog veel winst te behalen. Omdat Boon een heldere visie had over hoe hij als traditionele makelaar meer gebruik kon maken van geautomatiseerde processen nam hij een belangrijk besluit. Het was tijd om de visie werkelijkheid te laten worden.

Een maand geleden startte hij met Uppmärk, een hightech makelaars- en mediakantoor dat verkoop en verhuur van nieuwbouwprojecten begeleidt door traditionele full-service maar met eigentijdse technologie.

‘Software wordt nog te vaak als bedreiging gezien’

“Het is een veel gehoorde misvatting binnen de makelaarsbranche; software wordt nog te vaak als bedreiging gezien”, zo begint Uppmärk oprichter en makelaar Göran Boon. Hij benadrukt dat het fysieke klantencontact bij de aankoop of het huren van een woning altijd zal blijven bestaan. “Een huis kopen of huren doe je niet zomaar.”

Bezichtigingen zullen altijd blijven

Hoewel tegenwoordig bezichtigingen inmiddels ook kunnen plaatsvinden door middel van een code die de klant van de makelaar krijgt, geeft Boon ook aan dat de behoefte voor persoonlijke aandacht in de aard van de mens zit. Zeker met grote stappen in het leven, zoals het kopen of huren van een huis. Er zal dus altijd bezichtigd blijven worden. Uppmärk levert daarom ook traditionele makelaarsdiensten. Regelmatig werken zij daarvoor samen met makelaars met de kennis van de lokale markt. Maar daar staat wel tegenover dat er veel tijd en geld kan worden bespaard als het koop- of huurproces op de juiste manier geautomatiseerd wordt en er meer met de beschikbare data wordt gewerkt.”

Lead kwalificatie optimaal benutten

Als voorbeeld noemt Boon de informatiestroom die binnenkomt via leads: “De kwaliteit van de leads is vaak nauwelijks bekend. Doordat de lead niet eerst is gekwalificeerd, is het niet duidelijk of men slechts met een geïnteresseerde te maken heeft of met een potentiële huurder danwel koper. Je weet als ontwikkelaar of makelaar dan ook niet of onvoldoende of je marketingstrategie goed loopt.”

Boon weet uit ervaring dat deze methode vaak rond de start van een project fout gaat. Er wordt op basis van aantal klanten gestuurd zonder te weten hoe groot de interesse van de klant is en hoe de interesses zich verspreiden over de verschillende typen woningen. “Heel vaak zag ik dat er enorm veel afvallers zijn na de eerste toewijzing van bouwnummers. Dat kan anders”, is de bevinding van Boon.

En de kans is aanwezig dat je je op de verkeerde doelgroep richt en zo het dure marketingbudget aan het weggooien bent.”

Waarom gekozen voor een samenwerking OSRE?

Om deze processen goed aan te kunnen sturen ging Boon op zoek naar technologie partners die met de juiste software bijdragen aan het slimmer, sneller en goedkoper maken van deze processtromen. “OSRE en Realmark kwamen voor mij als beste uit de bus”, vertelt Boon. “Mede omdat zij, net als Uppmärk, blijven kijken naar verbeterpunten.”

OSRE ontwikkelt sinds 2012 softwareoplossingen die onder andere huurwoningen en nieuwe huurders zo snel en efficiënt mogelijk aan elkaar kunnen verbinden. Door middel van een customer journey monitoren zij regelmatig waar er nog verbeterpunten zijn aan te brengen.

Zo speelden zij in op de grootste frustratie van huurders: het aanleveren van allerlei documenten, zoals loonstroken en jaaropgaves, voor een huurovereenkomst. Door de samenwerking die OSRE vervolgens aanging met Ockto zal dit begin 2021 tot het verleden behoren. Wanneer de aspirant-huurder dan beschikt over een DigiD biedt Ockto toegang tot een tiental webportals van overheidsinstanties zoals de Belastingdienst, UWV, Mijn Overheid en Mijn Pensioenoverzicht, waar de data direct via het OSRE-portaal kan worden opgevraagd.

Veel winst te behalen voor de koopsector

Voor de koopsector is er nog een enorme winst te behalen door automatisering. Het zijn met name de grotere ontwikkelaars die een steeds betere onlinestrategie hebben, maar een groot deel van de markt hierin achter. Terwijl er enorm kansen liggen door processen slimmer te maken. Bij bedrijven die een goede digitale strategie volgen ziet Boon de verkoopsnelheid stijgen en marketingbudgetten verminderen. Pure winst op alle fronten en dan hebben we het nog niet gehad over de klanttevredenheid.

Het is juist deze vorm en mate van onderzoek naar klanttevredenheid die Boon zo aansprak in OSRE: "Klanttevredenheid gaat een steeds grotere rol spelen in de differentiatie."

80% van de werkzaamheden niet locatie gebonden

Uppmärk is landelijk actief. 80% van de werkzaamheden dat het bedrijf kan verzorgen zijn niet locatie gebonden. En zoals gezegd, kan de resterende 20% meestal worden verzorgd door een lokale makelaar uit het brede netwerk van Uppmärk.

In zee gaan met deze nieuwe hightech makelaar Uppmärk betekent meer snelheid en minder kosten. Een volledig digitaal proces waarbij koper en verkoper altijd precies kunnen inzien welke stappen er nog genomen moeten worden alvorens de match succesvol kan worden afgerond. En inzichten verkregen door verzamelde data kunnen worden gebruikt bij volgende projecten.

Uppmärk levert drie diensten voor de nieuwbouwmarkt

1. Traditionele verkoop en verhuur van woningen.
2. Projectmanagement, inclusief de marketing en communicatie naar geïnteresseerden en aspirant-bewoners.
3. Advisering over de diverse strategieën en prijzen

Een combinatie van de drie punten behoort natuurlijk ook tot de mogelijkheden.

Hoewel Boon pas een maand actief is met zijn bedrijf heeft hij allesbehalve last van opstartproblemen. Met twee man ondersteunend personeel begeleidt Boon momenteel de verkoop van twee nieuwbouwprojecten in Alkmaar en Den Haag. En een huuropdracht in Rotterdam.

Heeft u vragen over de dienstverlening van Uppmärk? Neem dan contact op met Göran Boon via goran@uppmark.nl of telefonisch via 06-83252883. Uiteraard kunt u ook eerst [de website](#) bezoeken.