VASTGOED JOURNAAL

De kennis van een makelaar is cruciaal bij aankoopbegeleiding

01-09-2021 08:52

Wie zich in de huidige woningmarkt alleen op verkoop richt, kan het nog wel eens zwaar krijgen. Hoewel de Nederlandse vereniging van Makelaars en Taxateurs (NVM) nog geen afname van het aantal leden ziet, voorspellen verschillende media een faillissementsgolf onder verkoopmakelaars. Er is weinig aanbod en huizen die te koop komen lijken zichzelf haast te verkopen. Het is dus slim om je, met behulp van de leerlijn aankoop van Academie voor Vastgoed, ook in aankoop te specialiseren en zo op meerdere paarden te wedden.

Dat vindt ook Amber Nooij, eigenaresse van makelaarskantoor Barnsteen en ontwikkelaar van aankoopsoftware Copaan. "Aankoop is natuurlijk meer werk dan verkoop, zeker in deze markt. Maar het is prettig om, door alle conjunctuur heen, niet afhankelijk te zijn van óf verkoop óf aankoop. Door je op beide takken van sport te richten creëer je volgens mij meer bestaanszekerheid voor je kantoor".

Ruim 40% van de huizenkopers wil een aankoopmakelaar

In de markt wordt de toegevoegde waarde van een aankoopmakelaar meer en meer erkend. Volgens onderzoek van online NVM-makelaar Makelaarsland is ruim 40% van de huizenkopers voornemens een aankoopmakelaar in te schakelen. In sommige steden, zoals Haarlem, ligt dit percentage zelfs nog hoger. Alle reden dus om je hierin te specialiseren. En dat specialiseren is nodig, want bij aankoop komt veel meer kijken dan het invullen van een zoekprofiel en meegaan naar bezichtigingen. Amber: "Als je aan de slag gaat als aankoopmakelaar moet je heel goed weten wat je doet. Je wordt tenslotte ingehuurd als professional en men vertrouwt op jouw expertise. Je hebt niet alleen een signaleerfunctie voor bijvoorbeeld bouwkundige gebreken of juridische vraagstukken, je moet ook advies kunnen geven op allerlei niveaus".

Een ander vak

"Aankopen is écht een ander vak, stelt Amber. "De relatie met de klant is anders, je hebt nog meer kennis nodig dan bij verkoop en je aansprakelijkheden wegen zwaarder. Stel je voor dat jij voor een alleenstaande moeder de stukken van een VvE net niet goed doorneemt en na de koop blijkt dat er geen kinderen in het appartement mogen wonen, dan kun je maar beter even Apeldoorn bellen".

Kennis is cruciaal

Het is belangrijk dat je het aankoopproces goed kent, snapt wat je wanneer moet doen, voldoende kennis hebt van bijvoorbeeld bouwkunde, juridische zaken of renovatie én weet wanneer je een andere expert moet inschakelen. In het huidige opleidingsaanbod voor makelaars is echter vrij weinig aandacht voor aankoop. Natuurlijk wordt het onderwerp woningaankoop wel behandeld in de opleidingen ARMT/ K-RMT en RMT maar door de vrij overheersende verkoopcultuur in de makelaardij krijgt deze tak van sport nog niet de aandacht die zij verdient. ‘Daarom heeft de NVM-marktgroep voor aankoopmakelaars aan Academie voor Vastgoed (AVV) gevraagd een passend opleidingsaanbod te ontwikkelen’ vertelt Amber, zelf ook lid van deze marktgroep.

Learning & Development specialiste bij AVV, Myrthe Schillings is begin 2021 gestart met de ontwikkeling van de leerlijn aankoop. In samenwerking met de NVM-marktgroep aankoop en specialisten zoals Etienne Erkrens, Frans Kofflard en Oldrik Beelen ontwikkelt zij momenteel twee leerlijnen: een voor kandidaat- en register makelaars en een voor assistent makelaars en kantoormedewerkers. "Op 28 oktober starten we met de eerste ronde. Er is behoorlijk wat animo, maar mensen kunnen zich nog steeds inschrijven hoor!", zegt Myrthe.

De klant centraal

Anders dan bij de opleiding tot verkoopmakelaar staat in deze leerlijnen niet het object, maar de klant centraal. Aankoop draait tenslotte om vertrouwen. Amber: "Vertrouwen van de klant in jou, jouw kantoor en jouw

expertise. Maar ook het vertrouwen dat je zelf hebt in je eigen kennis en kunde, dat zelfvertrouwen straalt tenslotte weer uit op de klant'. Op de vraag of Amber zelf ook de leerlijn had willen volgen antwoordt ze lachend: "Ik ben inmiddels ruim 12 jaar werkzaam als aankoopmakelaar maar een dergelijke opleiding had mij zeker een betere start gegeven. In plaats van het wiel uit te moeten vinden en tegen zaken aan te lopen, krijg je nu de kennis die je écht nodig hebt van AVV in je rugzak mee". (tekst gaat door onder de afbeelding)

Dat is precies wat AVV met de leerlijnen voor ogen heeft. "We willen (kandidaat)makelaars, ARMT-ers en binnendienstmedewerkers de kennis en vaardigheden bijbrengen die ze nodig hebben om succesvol in de aankoopmakelaardij aan de slag te gaan", zegt Myrthe. De leerlijnen bestaan straks uit vier modules, de RM en KRM’ers gaan 25 tot 30 dagdelen aan de slag en de ARMT-ers en binnendienstmedewerkers 10 tot 12 dagdelen. "We hebben ervoor gekozen om de klantreis, dat is de route met alle afslagen, diepe dalen en hoogtepunten die een klant onderweg naar zijn of haar nieuwe woning tegenkomt, in de opleiding centraal te stellen," vertelt Myrthe.

Dat is belangrijk, want de relatie met de klant is bij aankoop wezenlijk anders dan bij verkoop. "Bij verkoop hebben klanten toch vaak het idee dat ze het eigenlijk wel zonder jou hadden gekund. Bij aankoop ben je echt het boegbeeld, de klant houdt zich aan jou vast", zegt Amber. "Daarom is het belangrijk dat je leert wanneer je een duwtje in de goede richting kunt geven door een bezwaar weg te nemen en weet wanneer je juist een negatief advies moet durven geven. Als je zelf niet stevig genoeg in je schoenen staat omdat je nog onvoldoende kennis hebt kan dat knap lastig zijn".

Kennis en tools zorgen voor de benodigde flexibiliteit
Waarom ook een goed opgeleide binnendienst noodzakelijk is? Amber legt uit: "Het is heel fijn als de binnendienstmedewerker voor jou de stukken alvast kan scannen, de woonwensen goed uit kan vragen en kan meebouwen aan de vertrouwensrelatie met de klant. Als jouw binnendienst de vraag achter de woonwens al weet te achterhalen hoef jij minder vaak mee naar tijdrovende bezichtigingen van een woning die achteraf niet aan de wensen van jouw klant blijkt te voldoen'. Daarbij is niet alleen kennis cruciaal, ook goede software is onmisbaar. Amber: ‘Ik heb Copaan ontwikkeld omdat ik merkte dat ik het niet meer allemaal kon onthouden. Terwijl iets kleins als het weten van de naam van de hond juist heel waardevol is voor je klantrelatie. Bij twee of drie klanten lukt dat nog wel, maar als je volumes wilt draaien wordt het al snel lastig".

Daarnaast zorgt de software ook voor de nodige flexibiliteit, Amber: "Dankzij de software kunnen we op kantoor elkaars klanten overnemen, zonder dat de klant daar last van heeft. Een blik in Copaan en we kennen de details van de klant. Samen met de kennis en ervaring van onze aankoopmakelaars zorgt dat voor meer flexibiliteit op kantoor. Elke klant kan met ons allemaal mee. Zo mist de klant nooit een bezichtiging omdat wij krap in de planning zitten."

Redactie