

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur vierten Auflage .....	V
Geleitworte .....	VII
Literaturverzeichnis .....	XIII
1. Einleitung .....	1
2. Makler .....	3
2.1. Allgemeines .....	3
2.2. Wohnungsmakler und andere Spezialbereiche .....	7
2.2.1. Grundstücke .....	8
2.2.2. Einfamilienhäuser .....	9
2.2.3. Eigentumswohnungen .....	9
2.2.4. Mietwohnungen .....	10
2.2.5. Gewerbliche Objekte .....	11
2.2.6. Anlageobjekte .....	12
2.2.7. Luxusobjekte, Sonderobjekte .....	13
2.2.8. Kundengruppen .....	13
3. Die Tätigkeiten eines Maklers .....	14
3.1. Abgeber-Akquise .....	15
3.1.1. Abgebersuche .....	16
3.1.2. Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung .....	19
3.1.3. Vermittlungsvertragsabschluss .....	27
3.1.4. Objektunterlagen .....	39
3.1.4.1. Grundbuchsauszug .....	39
3.1.4.2. Plan .....	45
3.1.4.3. Fotos .....	47
3.1.4.4. Vermittlungsvertrag .....	48
3.1.4.5. Betriebskosten/Aufschließungskosten .....	48
3.1.4.6. Baubewilligung/Ausstattung/Widmung/ Zustand/ Fertigstellungsanzeige .....	49
3.1.4.7. Energieausweis .....	49
3.1.4.8. Schlüsselverwaltung .....	52
3.2. Subjektakquisition – der Suchkunde .....	52
3.2.1. Der Suchkundenvertrag .....	53
3.2.2. Ablauf Betreuung Suchkunde .....	53
3.2.2.1. Kontakt Suchkunde .....	53
3.2.2.2. Qualifizierung Suchkunde .....	54
3.2.2.3. Grobauswahl Suchkunde .....	55
3.2.2.4. Besichtigungstour Suchkunde .....	56

3.2.2.5.	Anbot oder zurück an den Start .....	56
3.2.2.6.	Interessentenverwaltung/Vormerkkunden .....	56
3.3.	Objektmarketing .....	57
3.3.1.	Marketingplan .....	60
3.3.2.	Kundenstamm/Vormerkkunden .....	64
3.3.3.	Internetportale .....	64
3.3.4.	Eigene Homepage .....	65
3.3.5.	Social-Media-Marketing .....	66
3.3.6.	Zeitungsinserat .....	66
3.3.7.	Auslagen .....	67
3.3.8.	Exposés und Prospekte .....	67
3.3.9.	Schilder und Tafeln .....	68
3.3.10.	„Zu-kaufen“-Karten .....	69
3.3.11.	Aussendungen .....	70
3.3.12.	Open House .....	70
3.3.13.	Gemeinschaftsgeschäfte – „Sag es deinen Kollegen“ .....	72
3.3.14.	Aktivitätenliste .....	73
3.4.	Besichtigung und Abschluss .....	75
3.4.1.	Kontaktaufnahme und -beantwortung .....	75
3.4.2.	Terminvereinbarung .....	78
3.4.3.	Besichtigung – Ablauf .....	80
3.4.4.	Folgebesichtigung .....	82
3.4.5.	Abschluss .....	83
3.4.5.1.	Abschlussverhandlungen .....	84
3.4.5.2.	Anbot .....	87
3.4.5.3.	Honorar- und Nebenkosteninformation .....	93
3.4.5.4.	Finanzierung .....	93
3.4.5.5.	Kauf-/Mietvertrag .....	93
3.4.5.6.	Anwalt und Notar, Treuhänder .....	94
3.4.6.	Kauf-/Mietvertragsabwicklung .....	94
3.4.7.	Übergabe .....	95
3.4.8.	Der Abnehmer ist auch Abgeber .....	96
3.5.	Nachbetreuung und Netzwerkbildung .....	96
3.5.1.	Abschlussgeschenk .....	96
3.5.2.	Umzug und Nachkaufunterstützung .....	97
3.5.3.	Weihnachten, Ostern, Geburtstag und der Kaufjahrestag .....	97
3.5.4.	Empfehlungsgeschäfte .....	97
3.5.5.	Die Kunden von heute sind auch die Kunden von morgen .....	99
3.5.6.	Ein Netzwerk für ein regelmäßiges Geschäft .....	100
3.5.7.	Newsletter, Social Media, Folder und Broschüren ...	100

3.6.	Verwaltung und Organisation .....	101
3.6.1.	Geschäftsplanung, Zeitplanung, Weiterbildung .....	102
3.6.1.1.	Statistiken und wie sie uns helfen .....	102
3.6.1.2.	Umsatzplanung .....	102
3.6.1.3.	Zeitplanung .....	104
3.6.1.4.	Planung und Controlling .....	106
3.6.2.	Buchhaltung und Controlling .....	107
3.6.3.	Personalwesen .....	107
3.6.4.	Marketing – ausgewählte Themen .....	108
3.6.4.1.	Homepage, Social Media .....	109
3.6.4.2.	Formulare und Checklisten .....	109
3.6.4.3.	PR und Bekanntheit .....	110
3.6.5.	Kooperationspartner .....	113
3.6.6.	EDV-Organisation .....	114
3.6.7.	Vermögensschadenhaftpflichtversicherung, Sachverständigenhaftung .....	118
3.7.	Spezialthemen .....	118
3.7.1.	Die Provision .....	118
3.7.2.	Gemeinschaftsgeschäft .....	120
3.7.3.	Bewertung von Immobilien .....	122
3.7.4.	Weiterbildung .....	124
3.7.5.	Visitenkarte, Handschlag, Benehmen und Kleidung .....	125
3.7.6.	Anleger, Investoren und Händler .....	126
3.7.7.	Digitalisierung .....	127
3.7.7.1.	Kundenbeziehungsmanagement .....	128
3.7.7.2.	Lead-Vermittlung .....	129
3.7.7.3.	Visualisierungen .....	130
3.7.7.4.	Bewertungstools .....	132
3.7.7.5.	Digitale Makler .....	133
3.7.7.6.	Digitale Angebotsverfahren und digitaler Notar .....	133
3.7.7.7.	Digitale Kommunikationskanäle .....	133
4.	Marktsituation .....	135
4.1.	Österreich .....	135
4.1.1.	Verbände .....	139
4.1.2.	Netzwerke .....	141
4.1.3.	Einzelmakler .....	142
4.2.	International .....	142
4.3.	Ausbildung – Ausübungsberechtigung .....	143
4.4.	Ausblick .....	145
4.4.1.	Das Bestellerprinzip .....	146
4.4.2.	Multiple Listing System (MLS) .....	150

## Inhaltsverzeichnis

---

5. Rechtliche Rahmenbedingungen .....	152
5.1. Gewerberecht .....	152
5.2. Arbeitsrecht .....	154
5.3. Konsumentenschutzrecht inklusive Verbraucherrechte- Richtlinie-Umsetzungsgesetz .....	155
5.4. Datenschutzrecht .....	158
5.5. Maklerrecht .....	160
5.6. Standes- und Ausübungsregeln für Immobilienmakler .....	161
5.7. ABGB .....	165
5.8. Immobilienrecht .....	169
5.8.1. MRG .....	169
5.8.2. WEG .....	176
5.8.3. BTVG .....	182
5.8.4. Bauordnungen .....	183
5.8.5. Steuerrecht .....	186
5.8.6. Weitere relevante Gesetze .....	194
6. Schlusswort .....	195
Stichwortverzeichnis .....	197