

„Der Chef muss mitmachen!“ Warum Führungskräfte so wichtige Vorbilder für ihre Mitarbeiter sind

Interview mit Kay Stolp über die Chancen einer optimierten Mitarbeiter- und Vertriebsorganisation. In der August-Ausgabe der „Wohnungswirtschaft heute“ stellte uns Kay Stolp, Geschäftsführer von Stolp und Friends, einer der führenden Marketing-Gesellschaften für die nachhaltige Wohnungswirtschaft, sein Modell des vernetzten Immobilienmarketings vor. Wir fragten nach und sprachen mit ihm über vernetzte Marketingbausteine und die Besonderheiten des wohnungswirtschaftlichen Marketing-Mix.



Kay Stolp und Gerd Warda im Gespräch

WOWIheute: Herr Stolp, was genau verstehen Sie unter vernetztem Immobilienmarketing?

Kay Stolp: Unsere Kunden stehen oft vor Herausforderungen, die nur durch das Zusammenspiel von vielen Einzelmaßnahmen gemeistert werden können. Diese Faktoren zu erkennen, sie zu analysieren, zu beeinflussen und optimal aufeinander abzustimmen – das ist der Kerngedanke des vernetzten Immobilienmarketings.

WOWIheute: Viele Menschen verstehen unter Marketing in erster Linie Werbung. Ihr Ansatz geht scheinbar weiter, oder?

Kay Stolp: Marketing ist immer mehr als Werbung. Das gilt insbesondere für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Das klassische Marketing beeinflusst vier Größen: Produkt, Preis, Vertrieb und Kommunikation. Diesen Marketing-Mix haben wir auf die Besonderheiten der Immobilienbranche übertragen. Er setzt sich jetzt zusammen aus der Portfolio- und Dienstleistungsentwicklung, einer effizienteren Miet- und Kaufpreisgestaltung, der Mitarbeiter- und Vertriebsorganisation sowie einer ausgereiften Zielgruppen- und Imagekommunikation.

WOWIheute: Und diese vier Bereiche werden in Ihrem Modell des vernetzen Immobilienmarketings miteinander verbunden?

Kay Stolp: Richtig, jeder Bereich bildet eine Kategorie unter der verschiedene Marketingbausteine wiederum mit Bausteinen der anderen Kategorien vernetzt sind.

WOWIheute: Nehmen wir ein Beispiel. Welche Maßnahmenbausteine verbergen sich hinter dem Bereich Mitarbeiter- und Vertriebsorganisation?

Kay Stolp: Das kann von Fall zu Fall ganz unterschiedlich sein. Wir bieten etwa projektlenkende Workshops oder Vermietungstrainings an, führen Mitarbeiterbefragungen durch, entwickeln Kundenleitsysteme und verbessern in diesem Zusammenhang z. B. auch die Erreichbarkeit der Mitarbeiter im Vertrieb.

WOWIheute: Mitarbeitertrainings werden auch von anderen Dienstleistern angeboten. Was macht STOLPUNDFRIENDS hier so besonders?

Kay Stolp: Eben genau die anfangs erwähnte Vernetzung. Es hilft ja wenig, wenn ich beispielsweise die Mitarbeiter in Kundenorientierung schulen lasse, aber aufgrund mangelnder Präsenz in der Öffentlichkeit gar keine qualitativen Kundenkontakte zustande kommen. Auf der anderen Seite kann ich nicht großangelegte vermietungsfördernde Aktionen und Kampagnen starten, ohne die Mitarbeiter als zentrales „Aushängeschild“ frühzeitig in den Prozess mit einzubeziehen. In einem vernetzten Gesamtkonzept sind alle Maßnahmen aufeinander abgestimmt, so dass Wechselwirkungen gelenkt und gegenseitige Verstärkungen genutzt werden können. Mitarbeiter sind dabei ein sehr wichtiger Faktor. Ihre Erfahrung und Kompetenz sollten immer entsprechend wertgeschätzt und in ein Gesamtkonzept integriert werden.

WOWIheute: Mit anderen Worten in Ihren Workshops werden Mitarbeiter nicht einfach unterrichtet, sondern können aktiv mitgestalten?

Kay Stolp: Selbstverständlich. Eigene Mitarbeiter sollten neue Maßnahmen, wie die Einführung von Wohnungsmarken, nicht nur verstehen, sie sollten sich damit auch identifizieren oder im besten Fall sogar dafür begeistern. Das bedeutet auch, dass eigene Ideen und Anregungen mit aufgenommen werden. Unsere Workshops verstehen wir als Motoren und Treiber des gesamten Projekts.



*Auf dem Gipfel
der Ingenieurskunst.*

Wo immer Sie Balkone planen: Wir finden die Lösung. Ob auf zwei Stützen oder frei auskragend, unsere Balkonsysteme sind technisch ausgereift und thermisch optimal entkoppelt.

Und wer neben innovativer Ingenieurskunst auch umfassende Beratung und Services benötigt, bekommt auch das von uns.

www.schoeck-balkonsysteme.de

Perfekt aufgestellt!

Schöck | Balkonsysteme

WOWIheute: Können Sie unseren Leserinnen und Lesern ein Beispiel geben?

Kay Stolp: Bei einem unserer größeren Kunden stellte sich im Verlaufe eines Workshops heraus, dass die Mitarbeiter die eigene mangelhafte Erreichbarkeit als Hauptursache für ineffiziente Kundenkontakte werteten. Nachdem dieses Problem benannt war, wurden zusammen Lösungsstrategien erarbeitet, die dann gemeinsam in die Tat umgesetzt wurden. Dieser Weg funktioniert um ein Vielfaches besser, als wenn neue Vertriebsabläufe einfach von oben verordnet werden.

WOWIheute: Der Chef soll also lieber auf seine Mitarbeiter hören, anstatt Veränderungen durchzuboxen?

Kay Stolp: Zuhören ist immer gut. Doch ganz so pauschal kann man das nicht sagen. Gerade in schwierigen Situationen muss die Geschäftsführung deutliche Signale setzen und auch mal unbequeme Neuerungen durchsetzen. Wichtig ist jedoch, dass Vorgesetzte selbst als gutes Vorbild vorangehen. Ein notwendiger Wandel muss von ihnen vorgelebt und nicht einfach „befohlen“ werden.

WOWIheute: Können Sie Ihren Kunden das so unverblümt sagen?

Kay Stolp: Natürlich. Der Chef muss mitmachen! Daher ist es auch so wichtig, daß Vorgesetzte sich z. B. bei Workshops und Trainings zeigen und bestenfalls auch teilnehmen. Der Tenor muss lauten: „Wir verbessern uns als Team“, nicht „Ich verbessere euch, weil ihr nicht gut genug seid“.

WOWIheute: Sind niedrige Hierarchien Ihrer Meinung nach der Schlüssel zu einem modernen, kundenorientierten Vermieter?

Kay Stolp: Der Schlüssel sind sie sicherlich nicht. Aber ein eingespieltes Team kann natürlich sehr viel flexibler auf Veränderungen reagieren und kreative Lösungswege besser erarbeiten und umsetzen. Außerdem wirkt es sich positiv auf die Mitarbeiterzufriedenheit aus.

WOWIheute: Herr Stolp, wir danken Ihnen für das Gespräch.

Enten legen ihre Eier in aller Stille. Hühner gackern dabei wie verrückt. Was ist die Folge? Alle Welt ißt Hühnereier.

Henry Ford

Wir helfen Ihnen beim Gackern!

Gerd Warda warda@wohnungswirtschaft-heute.de

Hans-J. Krolkiewicz krolkiewicz@wohnungswirtschaft-heute.de