



Immobilienverwaltung im Porträt

Digitales Doping

Die Hausverwaltung Apropos Service hat keine Berührungsängste mit der Digitalisierung: Mit Erklärvideos, Facebook und einer Eigentümer-App fallen sie am Markt auf und schaffen es so, die Anzahl an qualifizierten Anfragen zu erhöhen und ihre Kunden langfristig bei Laune zu halten.

Von Anne Meyer-Gatermann

„Machen Sie es doch selbst“, sagte der Verwalter zu Markus Herrmann, der damals zarte 24 Jahre alt war. Das ließ sich der junge Wohnungseigentümer nicht zweimal sagen und übernahm kurzerhand die Verwaltung des Objekts. Der gelernte Kaufmann war mit der Arbeit seines Verwalters nicht zufrieden gewesen. Herrmann erzählt: „Ich hatte zwar keine Ahnung von WEG-Recht, aber ich habe ihn mit Fragen gelöchert und selbst recherchiert“ – bis dieser seinen Job hinschmiss.

Aus dem Vertriebler wurde ein Immobilienverwalter

So wurde aus dem Vertriebler für Betriebsausstattung ein Immobilienverwalter. Zunächst in Teilzeit gründete er 1999 mit seiner Frau die Hausverwaltung Apropos Services. Seit 2004 widmet er sich hauptberuflich dem Geschäft. Heute betreut die Apropos Service Hausverwaltung 120 Objekte mit 2.400 Einheiten. Mit 4,5 Vollzeitstellen bewältigen sie die Arbeit.

Markus Herrmann war schnell klar, dass er sich etwas einfallen lassen muss, um sich von Mitbewerbern abzuheben und



Markus Herrmann, Geschäftsführer Apropos Service

auf dem Markt durchzusetzen. Er setzt auf eine transparente Kommunikation und

schnellen Service. Aber vor allem hebt er sich mit seinen Online-Aktivitäten und digitalen Angeboten hervor, weil viele Kollegen auf diesem Gebiet noch vorsichtig sind.

Komplizierte WEG-Themen in Videos leicht verständlich erklärt

Auf seiner Webseite, bei Facebook und in einem Youtube-Kanal veröffentlicht die Hausverwaltung Erklärvideos, die komplizierte WEG-Themen leicht verständlich erläutern. Zum Beispiel erklärt ein Video in knapp zwei Minuten den Unterschied zwischen Sondereigentum und Gemeinschaftseigentum. Die Filme richten sich explizit auch an die ältere Generation, sagt Herrmann. „Da gibt es keine Berührungsängste, keine Altersblockade, 90 Prozent der Interessenten nutzen diese Videos, um sich zu informieren.“

Diese digitale Marketing-Strategie setzt Herrmann ein, um Interessenten auf sich

aufmerksam zu machen. „Mit diesem Service komme ich besser und schneller an qualifizierte Anfragen: Interessenten bleiben auf meiner Webseite hängen, weil andere das nicht haben“, erklärt er. Herrmann selbst führt als animierte Figur durch das Video. Den redaktionellen Teil übernimmt er selbst, an jedem Video arbeitet er im Schnitt fünf bis acht Stunden. Die Produktion des Films übernimmt eine Agentur. Von der ersten Idee bis zur Veröffentlichung des Videos dauert es zwei bis drei Wochen. Zweimal im Jahr leistet er sich so einen Film. Die Kosten seien überschaubar, berichtete Herrmann: „Das können sich auch kleine Verwalter leisten.“

Negative Facebook-Kommentare fürchtet Herrmann nicht

Auch bei Facebook ist das Unternehmen aktiv. Die Pflege der Seite übernimmt eine Agentur: Sie veröffentlicht regelmäßig Kommentare und Informationshäppchen zum Unternehmen und reagiert auf Nutzerkommentare. Negative Kommentare fürchtet der Geschäftsführer des Unternehmens nicht: „Wenn Sie vernünftig mit Ihren Kunden umgehen, regelt sich das von allein“, ist er überzeugt.

Der neueste Clou soll eine App sein: Zu jedem Objekt gibt es ein eigenes Kundenportal, in das sich die Eigentümer einloggen können. Ist die Glühbirne im Hausflur kaputt, können Eigentümer ein Foto über das System schicken, eine automatische E-Mail informiert den Hausmeister und der Eigentümer wird über alle Schritte,

die dazu erfolgen, informiert. „Diese App soll wie der Wetterbericht funktionieren: Die Nutzer sollen täglich sehen, was es Neues gibt.“

Bei Apropos Service gibt es einmal in der Woche eine Teamsitzung, in der besprochen wird, was bei Facebook veröffent-

lich werden soll, welche Funktionen die App braucht und zu welchem Thema das nächste Erklärvideo erstellt werden soll. Derweil schaut Markus Herrmann auch schon weiter in die Zukunft: „Ob es tatsächlich das papierlose Büro gibt? Und vielleicht machen wir Eigentümerversammlungen bald als Videokonferenz.“ ■



In kurzen Videos erklärt Herrmann komplizierte WEG-Themen.