

VINTAI • KOSTENLOSES PDF

7 AUTOMATISIERUNGEN

Was in einem Maklerbüro heute ohne dich laufen kann



VON **Michał Andrzejewski, VintAI**

Warum ich das aufgeschrieben habe



Freitagabend. Elf Anfragen, kein Mensch mehr im Haus.

Ich baue Software für Maklerbüros. Meistens fängt das damit an, dass mir jemand seinen Freitagabend beschreibt.

Der klingt fast immer gleich. Sieben Uhr durch, das Büro ist leer, und im Postfach liegen elf Anfragen vom Tag. Drei davon sind ernst gemeint. Welche drei, weiß man erst, wenn man alle elf gelesen hat. Also macht man das am Montag. Am Montag haben zwei davon schon woanders einen Termin.

Wenn ich dann frage, warum das so läuft, kommt selten eine gute Antwort. Meistens ein Schulterzucken. Es lief immer so.

Das ist der Punkt, um den es in diesem PDF geht. Nicht darum, dass irgendwer zu langsam arbeitet. Die Leute in diesen Büros arbeiten mehr als genug. Sondern darum, dass der Ablauf so gebaut ist, dass er gar nicht schneller sein kann. Elf Anfragen, ein Postfach, ein Mensch, der abends noch Kraft haben muss, sie zu sortieren. Da hilft kein besseres Zeitmanagement.

Auf den nächsten Seiten stehen sieben Abläufe, die heute Zeit kosten und die ohne dich laufen können. Pro Kapitel steht drin, wie die Situation aussieht, warum sie strukturell entsteht, wie der Ablauf automatisiert läuft, und womit. Und in jedem Kapitel steht ehrlich, wo die Grenze ist. Es gibt bei jedem dieser Abläufe einen Punkt, an dem ein Mensch übernehmen muss. Wer dir etwas anderes erzählt, verkauft dir was.

Du musst nichts davon kaufen, um es zu benutzen. Die Werkzeuge stehen beim Namen drin. Wer will, baut das selbst nach.

Ein Hinweis noch, bevor es losgeht. Ich habe in diesem PDF fast keine Zahlen verwendet. Das ist Absicht. In dieser Branche kursieren viele Prozentwerte, die niemand belegen kann, und ich wollte keinen davon weitergeben. Wo ein Ergebnis steht, ist es eines aus einem echten Projekt, und du erfährst, aus welchem.

Sieben Abläufe

- 01 Portalanfrage in 60 Sekunden statt in drei Tagen
- 02 Anrufe nach Feierabend, angenommen und qualifiziert
- 03 Besichtigungstermine ohne Terminfindungs-Pingpong
- 04 Das Exposé geht raus, sobald die Anfrage passt
- 05 Nachfass an Tag 3 und Tag 10, ohne dass jemand dran denkt
- 06 Die Eigentümer-Anfrage bekommt sofort Antwort
- 07 Das CRM pflegt sich selbst

Was du zuerst machst steht auf der nächsten Seite. Die sieben Abläufe nach Aufwand und Wirkung sortiert.

Hinter den Kapiteln: **Der Bauplan** mit allen Werkzeugen, **Zum Kopieren** mit den fertigen Nachrichten und Regeln, und **Wirf das hier in eine KI** mit drei Fragen, die du deinem Sprachmodell zu diesem PDF stellen kannst.

Was du zuerst machst

Die Kapitel stehen in der Reihenfolge, in der ein Interessent durch dein Büro läuft. Das ist nicht die Reihenfolge, in der du sie umsetzen solltest.

Diese Tabelle ist es. Oben steht, was am wenigsten Arbeit macht und am schnellsten wirkt. Unten steht, was am meisten kann und am meisten kostet.

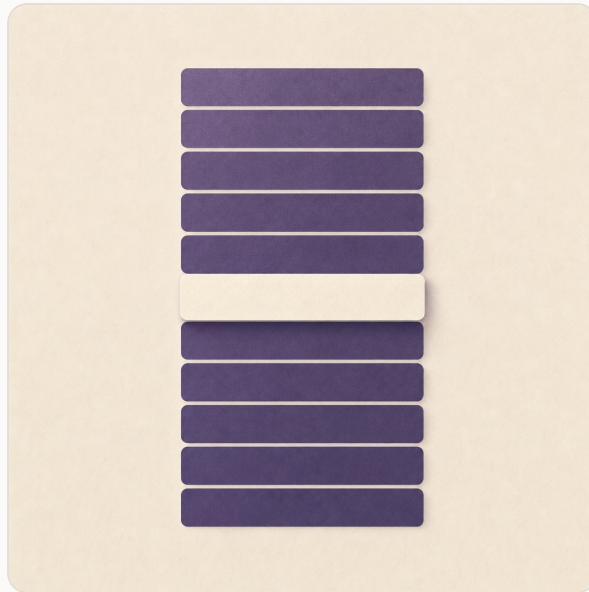
	ABLAUF	AUFWAND	KOSTEN	WAS ES BRINGT
1	Terminlink statt Pingpong (Kapitel 3)	Eine Stunde	Selbst gehostet kostenlos	Sofort weniger Nachrichten
2	Eigentümer-Anfragen trennen (Kapitel 6)	Eine Stunde	Nichts	Keine wertvolle Anfrage geht mehr unter
3	Erste Antwort auf Portalanfragen (Kapitel 1)	Ein Nachmittag	Nach Verbrauch	Der größte Hebel auf dieser Liste
4	Exposé erst, wenn es passt (Kapitel 4)	Eine Regel aufschreiben	Nichts zusätzlich	Du siehst echtes Interesse wieder
5	Nachfass an Tag 3 und Tag 10 (Kapitel 5)	Ein halber Tag	Pro Nachricht	Holt Besichtigungen zurück
6	Notizen und Status im CRM (Kapitel 7)	Je nach Zugang	Nach Minuten	Du glaubst deinem CRM wieder
7	Anrufe nach Feierabend (Kapitel 2)	Zwei bis drei Tage	Monatlich	Größter Effekt, größter Aufwand

Zwei Dinge, die in keine Tabellenspalte passen. Für Nummer fünf brauchst du eine Einwilligung, bevor du jemandem auf WhatsApp schreibst, das ist keine Formsache. Und Nummer sechs steht und fällt damit, was dein CRM-Vertrag an Schnittstelle erlaubt. Frag das, bevor du irgendetwas planst. Welche Werkzeuge jeweils dahinterstecken, steht in den Kapiteln und gesammelt im Bauplan.

Die ersten beiden kosten dich zusammen einen Vormittag, und du merkst beide sofort. Wenn du danach aufhörst, ist das immer noch mehr als eine Liste, die du nie anfängst.

Zeile drei ist die, die am meisten verändert. Sie braucht einen Nachmittag und jemanden, der sich das zutraut. Wenn du im Büro niemanden hast, der so etwas schon mal gebaut hat, fang trotzdem oben an und lass Zeile drei liegen, bis du jemanden hast.

Portalanfrage in 60 Sekunden statt in drei Tagen



Elf Anfragen sehen gleich aus. Drei sind ernst gemeint.

Freitag, 19:40. Eine Anfrage über ImmoScout zur Dreizimmerwohnung in der Nordstadt. Vorname, Nachname, Mailadresse, dazu der Standardtext des Portals. Sonst nichts.

Sie landet im Sammelpostfach, wo an diesem Tag schon zehn andere liegen. Alle sehen gleich aus. Betreff identisch, Text identisch, Absender ist das Portal.

Am Montag um kurz nach neun macht jemand das Postfach auf und arbeitet sich durch. Bei Anfrage sieben ist die Konzentration weg. Bei Anfrage neun steht die erste Rückfrage im Postausgang. Wenn alles gut läuft, antwortet der Interessent am Dienstag. Bis der erste Besichtigungstermin steht, ist Donnerstag.

Der Interessent hat inzwischen bei vier Objekten angefragt. Bei zweien hat er längst eine Antwort.

■ Warum das passiert

Nicht, weil jemand zu langsam ist. Sondern weil an dem Punkt, an dem die Anfrage ankommt, niemand entscheiden kann.

Eine Portalanfrage enthält nichts, woran du sehen könntest, ob sie ernst ist. Keine Finanzierung, kein Zeitrahmen, keine Angabe, ob jemand selbst einziehen will. Um das herauszufinden, musst du fragen. Fragen kostet eine Nachricht, eine Nachricht kostet zwei Tage Wartezeit, und in diesen zwei Tagen passiert nichts.

Das Postfach ist also kein Sortierproblem. Es ist ein Fragen-stellen-Problem, und Fragen stellen dauert, solange ein Mensch dafür Zeit haben muss.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Die Anfrage geht ein und wird erkannt, egal ob über ImmoScout, Immowelt oder das Formular auf deiner Seite.
2. Der Objektbezug wird zugeordnet. Die Software weiß, um welche Wohnung es geht, was sie kostet und was im Exposé steht.
3. Innerhalb einer Minute geht eine Antwort raus. Keine Empfangsbestätigung, sondern eine echte Nachricht mit drei bis vier Rückfragen: Ist die Finanzierung geklärt oder noch offen? Bis wann willst du einziehen? Selbst nutzen oder vermieten? Wie viele Personen?
4. Der Interessent antwortet meistens sofort, weil er gerade auf dem Portal unterwegs ist und das Objekt noch im Kopf hat.
5. Aus den Antworten entsteht ein sortierter Datensatz im CRM, mit einer klaren Einordnung: bereit für einen Termin, braucht noch etwas, oder passt nicht.
6. Wer bereit ist, bekommt direkt freie Termine angeboten.

Am Montagmorgen liegen dann keine elf gleich aussehenden Mails im Postfach, sondern drei sortierte Interessenten mit Antworten und ein paar, die sich nicht gemeldet haben.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Konkret, damit du es nachbauen kannst: Die Anfragen holst du dir aus dem Postfach, in das die Portale ohnehin schreiben, per IMAP. Wenn dein ImmoScout-Vertrag eine Schnittstelle enthält, nimm die. Als Schaltzentrale dazwischen läuft n8n oder Make. Beide können Mails lesen, Daten weitergeben und ein Sprachmodell aufrufen. n8n kannst du selbst hosten, dann bleiben die Daten bei dir.

Das Beantworten übernimmt ein Sprachmodell, dem du die Objektdaten mitgibst. Bei uns ist das Claude, es geht genauso mit einem anderen. Wichtig ist nicht das Modell, sondern was es zu sehen bekommt: Exposé, Preis, Lage, Ausstattung, plus die Regeln, was es sagen darf und was nicht. Zurückgeschrieben wird ins CRM, also Propstack, onOffice oder FlowFact.

Die Grenze: Sobald eine Antwort unklar ist, hört das automatische Fragen auf. Jemand schreibt „kommt drauf an“ auf die Finanzierungsfrage, und das war es. Der Fall geht mit einer Notiz an einen Menschen. Das ist kein Fehler im System, sondern der eingebaute Ausstieg. Ein Ablauf, der auch bei unklaren Antworten weiterredet, produziert genau die Gespräche, für die dich später niemand mehr zurückruft.

Heißt das, jede Anfrage wird jetzt von Software beantwortet? Nein. Die Hälfte davon schon, und zwar die Hälfte, die dich sonst 40 Minuten am Tag kostet.

Die erste Antwort entscheidet, ob es ein Gespräch gibt. Nicht die beste Antwort.

Anrufe nach Feierabend, angenommen und qualifiziert



Es klingelt. Nur sitzt da niemand mehr.

Dienstag, 20:15. Jemand hat dein Exposé auf dem Handy offen, findet die Nummer und ruft an. Es klingelt sechs Mal, dann kommt der Anrufbeantworter. Er legt auf, ohne etwas zu sagen.

Du erfährst nie, dass er angerufen hat. Im Anrufprotokoll steht eine Nummer ohne Namen, und die rufst du am Mittwoch vielleicht zurück. Meistens nicht.

■ Warum das passiert

Weil die Zeiten, zu denen Leute Immobilien suchen, nicht die Zeiten sind, zu denen ein Büro besetzt ist. Menschen schauen sich Wohnungen abends an, am Wochenende, in der Bahn. Genau dann ist niemand da.

Das ist kein Organisationsfehler. Kein Maklerbüro mit sechs Leuten kann eine Abendschicht besetzen, damit alle zwei Tage jemand anruft. Die Rechnung geht nicht auf. Also läuft der Anrufbeantworter, und der Anrufbeantworter ist im Jahr 2026 ungefähr so wirksam wie eine Visitenkarte im Briefkasten.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Ein Anruf außerhalb der Bürozeiten wird von einem Sprachassistenten angenommen, nach zweimal Klingeln.
2. Der Assistent sagt im ersten Satz, dass er ein digitaler Assistent ist. Nicht im Kleingedruckten, sondern sofort.
3. Er fragt, um welches Objekt es geht, und findet es im Bestand.

4. Er nimmt das Anliegen auf und stellt dieselben Fragen wie in Kapitel eins: Finanzierung, Zeitrahmen, Selbstnutzung.
5. Wenn der Anrufer einen Termin will, bietet er freie Zeiten aus dem Kalender an und bucht.
6. Am nächsten Morgen liegt eine Zusammenfassung im CRM. Wer angerufen hat, worum es ging, was vereinbart wurde.

Bei A StandArt Real Estate in Berlin läuft genau das. Aleksei Sukmanov hatte vorher Reaktionszeiten von bis zu 24 Stunden, heute liegt die Antwort unter einer Minute, rund um die Uhr, und in drei Sprachen. Das ist das einzige Kundenergebnis, das ich in diesem PDF nenne, und es ist echt.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Technisch ist das eine Telefonnummer, die auf einen Sprachassistenten läuft, angebunden an deinen Objektbestand und deinen Kalender. Die Sprachqualität ist inzwischen so, dass die meisten Anrufer normal weiterreden.

Zum Nachbauen: Die Stimme und die Gesprächsführung kommen von einem Anbieter wie ElevenLabs, Retell oder Vapi. Bei uns läuft ElevenLabs. Die Telefonnummer selbst kaufst du bei Twilio oder bringst deine bestehende mit und leitest sie außerhalb der Bürozeiten dorthin um. Das Wissen über deine Objekte gibst du dem Assistenten als Datenquelle mit, genauso wie in Kapitel eins. Der Kalenderzugriff läuft über dieselbe Anbindung wie in Kapitel drei.

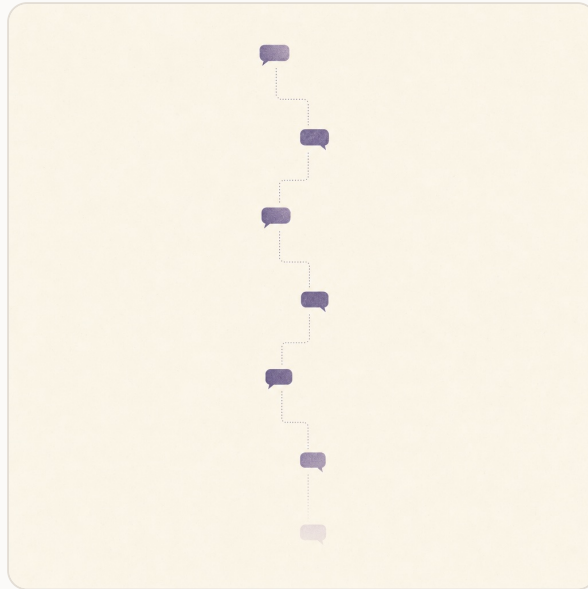
Die Grenze, und die ist wichtig: Der Assistent verhandelt nicht. Er nennt keine Preise, die nicht im Exposé stehen, er sagt nichts zu Verhandlungsspielraum, er macht keine Zusagen zu Terminen mit Eigentümern. Alles, was in Richtung Verhandlung geht, wird notiert und am nächsten Tag von einem Menschen aufgenommen.

Dazu kommt ein rechtlicher Punkt, den du nicht überspringen darfst: Der Anrufer muss wissen, dass er mit einer Maschine spricht, und wenn das Gespräch aufgezeichnet wird, muss er dem zustimmen. Beides gehört in den ersten Satz.

Heißt das, du sollst nie wieder selbst ans Telefon? Nein. Es heißt, dass niemand mehr um 21 Uhr neben einem Telefon sitzen muss, das sowieso keiner abnimmt.

Ein Anruf, der niemanden erreicht, ist kein verpasster Anruf. Er ist ein verlorener Kunde, von dem du nie erfährst.

Besichtigungstermine ohne Terminfindungs-Pingpong



Acht Nachrichten für einen Termin von zwanzig Minuten.

Du schreibst: „Passt Ihnen Donnerstag 16 Uhr?“ Antwort am nächsten Tag: „Donnerstag geht leider nicht, Freitag?“ Du: „Freitag habe ich 11 und 15 Uhr.“ Antwort: „11 wäre gut.“ Du: „Sorry, 11 ist gerade weggegangen.“

Acht Nachrichten über vier Tage für einen Termin, der zwanzig Minuten dauert. Bei zwölf Interessenten pro Woche ist das ein halber Arbeitstag, in dem nichts entstanden ist außer Terminen.

■ Warum das passiert

Weil zwei Kalender abgeglichen werden, von denen einer nicht sichtbar ist. Du weißt, wann du kannst. Der Interessent weiß, wann er kann. Keiner sieht den anderen. Also wird geraten, und jedes Raten kostet eine Runde.

Dazu kommt, dass deine Verfügbarkeit sich ändert, während ihr schreibt. Der Slot, den du am Montag angeboten hast, ist am Mittwoch weg, weil ein anderer Interessent schneller war. Dann fängt es von vorne an.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Statt Terminvorschlägen geht ein Link raus, direkt in der ersten Antwort auf die Anfrage.
2. Der Link zeigt echte freie Zeiten aus deinem Kalender. Nicht Wunschzeiten, sondern das, was tatsächlich frei ist, inklusive Puffer für die Fahrt.
3. Der Interessent klickt eine Zeit an. Der Termin steht sofort in beiden Kalendern.

4. Er bekommt eine Bestätigung mit Adresse, Etage, wo man klingelt und wo man parkt.
5. Am Vortag geht eine Erinnerung raus, mit der Möglichkeit, mit einem Klick abzusagen.
6. Bei einer Absage wird der Slot wieder frei und die anderen Interessenten zu diesem Objekt bekommen ihn angeboten.

Punkt fünf ist der, den die meisten unterschätzen. Eine Erinnerung mit einfacher Absagemöglichkeit klingt so, als würde sie Absagen produzieren. Sie produziert sie tatsächlich, nur eben am Vortag statt vor der verschlossenen Tür. Das ist der ganze Unterschied.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Dafür reicht ein Terminwerkzeug wie Cal.com oder Calendly, angebunden an deinen Kalender und dein CRM. Cal.com ist quelloffen, du kannst es kostenlos selbst hosten. Das ist der billigste Punkt auf dieser Liste und der, der am schnellsten Zeit zurückgibt.

Zwei Einstellungen entscheiden, ob es taugt. Erstens Puffer zwischen den Terminen, sonst stehen zwei Besichtigungen quer durch die Stadt direkt hintereinander. Zweitens eine Mindestvorlaufzeit, sonst bucht jemand um 8:50 Uhr für 9 Uhr. Beides kannst du in beiden Werkzeugen setzen, und beides vergisst fast jeder beim ersten Aufsetzen.

Die Grenze: Sammelbesichtigungen funktionieren so nicht. Wenn du acht Leute gleichzeitig durch eine Wohnung führst, ist das ein anderes Format, und das planst du weiter selbst. Auch bei Objekten mit schwieriger Zugänglichkeit, wo du erst den Mieter fragen musst, ob überhaupt jemand rein kann, bleibt ein manueller Schritt dazwischen.

Heißt das, du gibst deinen Kalender aus der Hand? Nein. Du gibst genau die Zeitfenster frei, die du freigeben willst. Alles andere sieht niemand.

Jede Nachricht, in der nur ein Termin gesucht wird, ist eine Nachricht zu viel.

Das Exposé geht raus, sobald die Anfrage passt



Alle bekommen alles. Oder drei bekommen das Richtige.

Standardablauf in vielen Büros: Anfrage kommt rein, Exposé geht raus. Sofort, an jeden, ohne Rückfrage. Das fühlt sich schnell und großzügig an.

Das Ergebnis ist, dass dein Exposé bei Leuten liegt, die es nie gelesen haben. Und dass du nicht mehr unterscheiden kannst, wer wirklich Interesse hat. Alle haben ja das gleiche bekommen.

Die andere Variante ist genauso verbreitet: Das Exposé geht erst raus, wenn jemand Zeit hatte, die Anfrage anzuschauen. Dann liegt es drei Tage.

■ Warum das passiert

Weil das Exposé an der falschen Stelle im Ablauf hängt. Es wird entweder als Begrüßung verschickt oder als Belohnung für Geduld. Beides ist falsch. Es ist ein Verkaufsdokument und gehört an die Stelle, an der jemand gezeigt hat, dass er kaufen könnte.

Solange ein Mensch entscheiden muss, wann dieser Punkt erreicht ist, gibt es nur zwei Möglichkeiten: sofort an alle, oder später an wenige. Für die dritte Möglichkeit müsste jemand jede Anfrage einzeln bewerten, und dafür hat niemand Zeit.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Die Anfrage kommt rein und wird beantwortet wie in Kapitel eins.
2. Der Interessent antwortet auf die Rückfragen.
3. Erst jetzt entscheidet sich, was passiert. Passen Finanzierung und Zeitrahmen zum Objekt, geht das vollständige Exposé raus, inklusive Grundriss und Energieausweis.

4. Passt es nicht, geht kein Exposé raus, sondern eine ehrliche Nachricht: Dieses Objekt passt vermutlich nicht, aus diesem Grund. Dazu ein oder zwei Objekte aus deinem Bestand, die besser passen.
5. Wer das Exposé geöffnet hat, wird im CRM markiert. Wer es nach vier Tagen nicht geöffnet hat, auch.

Punkt vier ist der, mit dem du Kunden gewinnst. Eine ehrliche Absage mit einer besseren Alternative bleibt hängen. Ein Exposé, das jeder bekommt, nicht.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Der Versand läuft aus dem CRM heraus, die Entscheidung darüber trifft dieselbe Software, die auch die Rückfragen gestellt hat. Für die Objektempfehlung braucht sie Zugriff auf deinen Bestand mit den Eckdaten.

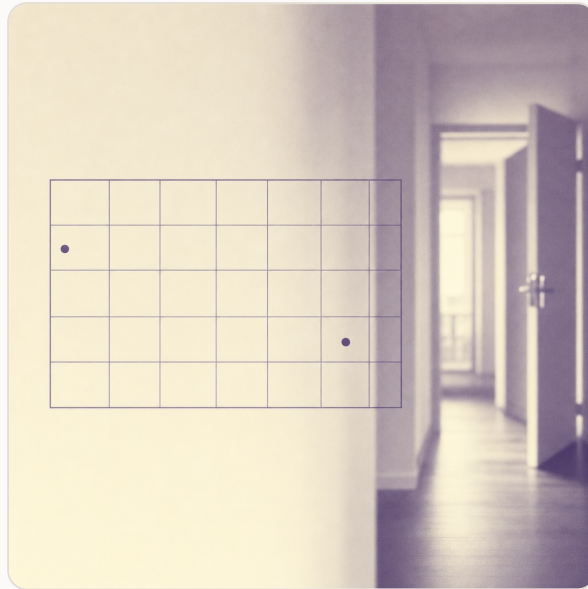
Nachbauen heißt hier vor allem: eine Regel aufschreiben, nicht Software kaufen. Du legst fest, wann ein Interessent das Exposé bekommt. Zum Beispiel: Finanzierung geklärt oder in Arbeit, Einzug innerhalb von neun Monaten, Personenzahl passt zur Wohnung. Diese Regel gibst du dem Ablauf aus Kapitel eins mit. Ob geöffnet wurde, siehst du über einen Versanddienst wie Resend oder Brevo, beide haben eine kostenlose Stufe für kleine Mengen.

Die Grenze: Objekte, die unter Vertraulichkeit laufen, bleiben komplett draußen. Wenn ein Eigentümer nicht will, dass der Verkauf öffentlich wird, geht kein Dokument automatisch irgendwohin. Das gehört als feste Regel ins System, nicht als Gewohnheit in die Köpfe.

Heißt das, du hältst Interessenten Informationen vor? Nein. Es heißt, dass jemand, für den das Objekt nichts ist, das nach fünf Minuten erfährt statt nach einer Besichtigung.

Ein Exposé, das jeder bekommt, sagt nichts über den, der es bekommt.

Nachfass an Tag 3 und Tag 10, ohne dass jemand dran denkt



Tag 3 und Tag 10. Dazwischen passiert nichts von allein.

Die Besichtigung war am Samstag. Sie lief gut, der Interessent hat Fragen gestellt, wollte sich melden.

Er meldet sich nicht. Du auch nicht, weil in der Woche drei neue Objekte reingekommen sind. Nach zwei Wochen fällt es dir wieder ein, und dann ist es unangenehm, weil zu viel Zeit vergangen ist. Also lässt du es.

Von zehn Besichtigungen enden so mehrere ohne jede Rückmeldung in beide Richtungen. Nicht weil kein Interesse da war, sondern weil beide Seiten gewartet haben.

■ Warum das passiert

Weil Nachfassen eine Aufgabe ohne Auslöser ist. Eine Anfrage kommt rein, das ist ein Auslöser. Ein Telefon klingelt, das ist ein Auslöser. Aber „vor drei Tagen war eine Besichtigung, und seitdem ist nichts passiert“ ist kein Ereignis, das irgendwo aufpoppt. Es ist Abwesenheit von Ereignis, und die sieht man nicht.

Dazu kommt, dass Nachfassen unangenehm ist, wenn man nichts zu sagen hat. „Ich wollte mal nachhaken“ ist eine Nachricht, die man selbst nicht gern bekommt. Also schiebt man sie.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Nach der Besichtigung wird der Termin im CRM als stattgefunden markiert, automatisch aus dem Kalender.

2. An Tag 3 geht eine Nachricht raus. Nicht „haben Sie schon entschieden“, sondern eine echte Frage zu diesem Objekt: „Was war der Punkt, an dem Sie unsicher waren? Die Lage zur Straße hin oder der Zuschnitt vom Bad?“
3. Antwortet er, geht der Fall an einen Menschen, mit dem gesamten Verlauf.
4. Antwortet er nicht, geht an Tag 10 eine zweite Nachricht raus, mit einem anderen Aufhänger: eine Alternative aus dem Bestand.
5. Antwortet er auch darauf nicht, ist Schluss. Kein dritter Versuch, keine Sequenz über sechs Wochen.
6. Der Kontakt bleibt im CRM, markiert als „hat nicht reagiert“, und taucht nur wieder auf, wenn ein wirklich passendes Objekt reinkommt.

Punkt fünf ist die wichtigste Zeile in diesem Kapitel. Zwei Nachrichten sind Aufmerksamkeit. Fünf Nachrichten sind Belästigung, und sie kosten dich die Nummer für immer.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Der Auslöser kommt aus dem Kalender, der Versand läuft über den Kanal, über den der Kontakt zustande kam. Wer über WhatsApp geschrieben hat, bekommt WhatsApp. Wer gemailt hat, bekommt eine Mail.

Für WhatsApp brauchst du die WhatsApp Business Plattform von Meta, also die Cloud API, nicht die normale Business-App. Die App ist für gewerbliche Automatisierung der falsche Weg und datenschutzrechtlich heikel. Den Zugang bekommst du entweder direkt bei Meta oder über einen Anbieter wie 360dialog oder Superchat. Der Umweg über einen Anbieter kostet mehr, dafür bekommst du einen Auftragsverarbeitungsvertrag und einen Ansprechpartner, der deutsch spricht. Nachrichten, die du selbst beginnst, laufen über vorher genehmigte Vorlagen und kosten pro Zustellung.

Bei WhatsApp gilt dabei eine harte Regel: Für Werbenachrichten brauchst du eine vorherige ausdrückliche Einwilligung. Das Oberlandesgericht Hamm hat 2023 in einem Hinweisbeschluss festgestellt, dass Nachrichten über Dienste wie WhatsApp, LinkedIn oder Facebook unter den Begriff der elektronischen Post nach Paragraph 7 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb fallen. Ein Nachfass zu einer Besichtigung, die der Kunde selbst vereinbart hat, ist etwas anderes als ein Objektnewsletter, aber die Grenze verläuft enger, als die meisten denken. Wenn du hier automatisierst, hol dir die Einwilligung sauber ein und dokumentiere sie.

Heißt das, ein Bot schreibt deinen Kunden nach der Besichtigung? Nur den ersten Satz, und nur, um ein Gespräch zu öffnen. Sobald geantwortet wird, bist du dran.

Zwei Nachrichten und dann Ruhe. Wer das nicht einhält, verliert die Nummer.

Die Eigentümer-Anfrage bekommt sofort Antwort



Die wertvollste Anfrage kommt sonntagabends.

Auf deiner Website gibt es ein Formular für Eigentümer, die wissen wollen, was ihre Immobilie wert ist. Jemand füllt es Sonntagabend aus. Adresse, Wohnfläche, Baujahr, Telefonnummer.

Er bekommt sofort eine Mail: „Vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir melden uns in Kürze bei Ihnen.“ Absender ist eine Adresse, auf die man nicht antworten kann.

Am Dienstag ruft jemand aus deinem Büro an. Da hat der Eigentümer schon zwei andere Formulare ausgefüllt.

■ Warum das passiert

Weil eine Eigentümer-Anfrage im Ablauf genauso behandelt wird wie eine Käuferanfrage, obwohl sie das Gegenteil ist. Eine Käuferanfrage ist billig. Davon kommen viele, und die meisten führen zu nichts.

Eine Eigentümer-Anfrage ist das Wertvollste, was bei dir eingeht. Sie kommt selten, sie kommt von jemandem, der gerade eine große Entscheidung trifft, und sie geht an mehrere Makler gleichzeitig. Wer zuerst antwortet, führt das Gespräch.

Trotzdem hängt sie in derselben Warteschlange wie alles andere, und der einzige, der sofort reagiert, ist die automatische Empfangsbestätigung. Die sagt nichts.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Das Formular geht ein und wird sofort als Eigentümer-Anfrage erkannt, nicht als Käuferanfrage.

2. Innerhalb einer Minute geht eine Nachricht raus, die kein Textbaustein ist. Sie nimmt Bezug auf die Angaben: Baujahr, Lage, Wohnfläche, und sagt, was als Nächstes passiert und wann.
3. Sie enthält eine konkrete Terminauswahl für ein Gespräch, keine Ankündigung eines Rückrufs.
4. Parallel geht eine Benachrichtigung an dich, sofort, nicht als Tagesübersicht. Eigentümer-Anfragen unterbrechen, Käuferanfragen nicht.
5. Was im System passiert, ist eine Vorbereitung: vergleichbare Objekte aus der Umgebung, Lagedaten, die Eckwerte des Objekts, alles zusammengestellt für das Gespräch.
6. Das Gespräch führst du.

Punkt sechs ist keine Einschränkung, sondern der Kern. Bei einer Bewertung geht es um die Frage, ob jemand dir sein Haus anvertraut. Diese Frage beantwortet kein System.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Das Formular auf der Website, angebunden an dein CRM, dazu ein Bewertungswerkzeug für die Vergleichsdaten. Die sofortige Antwort schreibt ein Sprachmodell mit den Formularangaben.

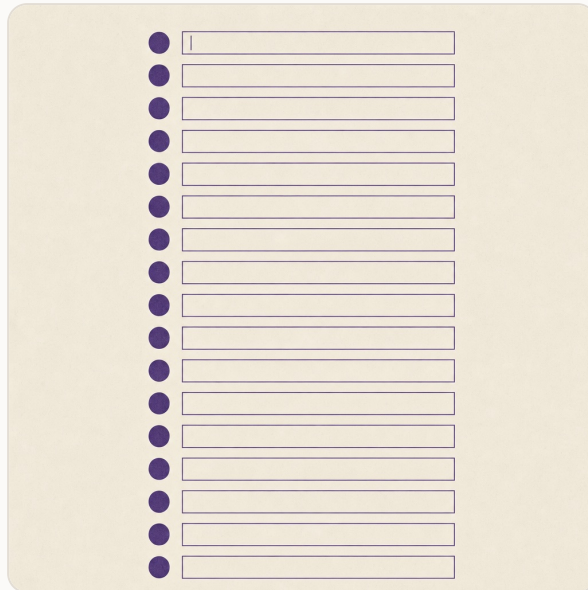
Der Teil, der am meisten bringt, ist der billigste: Trenne die beiden Formulare. Eine eigene Route für Eigentümer, ein eigener Auslöser, eine eigene Benachrichtigung. Solange Käufer und Eigentümer im selben Postfach landen, gehen die wenigen wertvollen Anfragen zwischen den vielen billigen unter. Das ist eine Stunde Arbeit und wirkt sofort. Für die Sofortmeldung auf dein Handy reicht ein Push über Telegram, Slack oder eine SMS, Hauptsache sie unterbricht dich wirklich.

Die Grenze, und sie ist scharf: Die Bewertungszahl selbst kommt nie automatisch raus. Kein System schickt einem Eigentümer eine Zahl für sein Haus, ohne dass ein Mensch draufgeschaut hat. Diese Zahl ist der Grund, warum er angefragt hat, und wenn sie falsch ist, hast du das Gespräch verloren, bevor es angefangen hat. Automatisch ist die Reaktion, nicht das Ergebnis.

Heißt das, jede Eigentümer-Anfrage bekommt innerhalb einer Minute eine fertige Bewertung? Nein. Sie bekommt innerhalb einer Minute einen Menschen, der sich kümmert, und einen Termin. Das ist mehr, als deine Wettbewerber am Sonntagabend schaffen.

Bei Käuferanfragen zählt Sortierung. Bei Eigentümer-Anfragen zählt nur, wer zuerst antwortet.

Das CRM pflegt sich selbst



Ein CRM, dem niemand glaubt, benutzt auch niemand.

Ende der Woche. Du weißt, dass in deinem CRM ungefähr die Hälfte der Kontakte keinen aktuellen Stand hat. Bei manchen steht die letzte Notiz von vor drei Monaten, bei manchen gar keine.

Das ist keine Nachlässigkeit. Nach einem Telefonat von zwölf Minuten hast du drei Sachen im Kopf, und das nächste Telefonat wartet schon. Die Notiz schreibst du später. Später ist nie.

Und weil das CRM nicht stimmt, benutzt du es nicht richtig, und weil du es nicht richtig benutzt, stimmt es noch weniger. Nach einem Jahr ist es eine teure Adressliste.

■ Warum das passiert

Weil Dokumentation Arbeit ist, die nach der eigentlichen Arbeit kommt und für den, der sie macht, keinen sofortigen Nutzen hat. Der Nutzen entsteht bei jemand anderem, oder bei dir selbst in vier Wochen. Beides ist zu weit weg, um gegen das nächste klingelnde Telefon zu gewinnen.

Jedes CRM der Welt hat dieses Problem. Es liegt nicht an der Software, sondern daran, dass ein Mensch dasselbe zweimal erzählen soll: einmal dem Kunden, einmal dem Formular.

■ Wie der Ablauf automatisiert läuft

1. Das Gespräch findet statt, am Telefon oder im Chat.
2. Aus dem Gespräch selbst entsteht die Notiz. Bei einem Chat ohnehin, bei einem Telefonat über eine Aufzeichnung, der der Kunde zugestimmt hat.

3. Die Notiz ist keine Abschrift, sondern eine Zusammenfassung: worum es ging, was vereinbart wurde, was offen ist.
4. Der Status wird angepasst. Aus „Interessent“ wird „Besichtigung vereinbart“, aus „Besichtigung vereinbart“ wird „wartet auf Finanzierungszusage“.
5. Der nächste Schritt wird als Aufgabe angelegt, mit Datum.
6. Alles landet direkt im Kontakt in Propstack, onOffice oder FlowFact. Kein zweites System, keine Datei, in die man extra reinschauen muss.

Der Effekt ist nicht, dass du bessere Notizen hast. Der Effekt ist, dass du ins CRM schaust, bevor du jemanden anrufst, weil dort etwas steht, worauf du dich verlassen kannst.

■ Womit, und wo die Grenze ist

Ein Sprachmodell für die Zusammenfassung, angebunden an die Schnittstelle deines CRM. Bei Telefonaten kommt eine Transkription dazu, zum Beispiel über Whisper von OpenAI oder Deepgram. Wer den Sprachassistenten aus Kapitel zwei nutzt, bekommt die Abschrift dort schon mitgeliefert und braucht keinen zweiten Dienst.

Ein Kniff, der viel spart: Lass die Zusammenfassung in ein festes Format schreiben, nicht in freien Text. Also drei Felder, immer gleich: worum ging es, was wurde vereinbart, was ist offen. Freier Text liest sich beim ersten Mal gut und ist nach zwanzig Kontakten wieder unbrauchbar, weil jeder Eintrag anders aufgebaut ist.

Zwei Grenzen. Erstens hängt die Anbindung daran, was dein CRM-Anbieter erlaubt. Manche haben eine offene Schnittstelle, bei manchen musst du sie im Tarif dazubuchen, bei manchen ist der Zugriff eng begrenzt. Das ist die erste Frage, die du stellen solltest, bevor du irgendetwas planst.

Zweitens: Aufzeichnen darfst du nur mit Zustimmung. Ein mitgeschnittenes Telefonat ohne Einwilligung ist in Deutschland eine Straftat, nicht ein Formfehler. Die Zustimmung gehört an den Anfang des Gesprächs, und sie muss dokumentiert sein.

Heißt das, jedes Gespräch wird mitgeschnitten? Nein. Für den Chat brauchst du gar keine Aufzeichnung, dort steht der Text schon da. Beim Telefon entscheidest du, ob du diesen Weg gehst.

Ein CRM, dem du nicht glaubst, ist teurer als gar keins.

Wenn du es selbst bauen willst

Hier steht alles zusammen, was in den sieben Kapiteln verteilt vorkommt. Ich halte damit nichts zurück. Wer das selbst aufsetzen will, soll es können.

Schaltzentrale	n8n oder Make. Beide verbinden Postfach, CRM, Kalender und Sprachmodell, ohne dass du programmieren musst. n8n ist quelloffen und selbst hostbar, dann bleiben die Daten in deinem Haus.
Sprachmodell für Text	Claude oder ein vergleichbares Modell. Der Unterschied zwischen brauchbar und peinlich liegt nicht am Modell, sondern daran, welche Objektdaten es sieht und welche Regeln du ihm mitgibst.
Telefon	ElevenLabs, Retell oder Vapi für Stimme und Gesprächsführung, Twilio für die Nummer. Rufumleitung außerhalb der Bürozeiten genügt für den Anfang.
WhatsApp	WhatsApp Business Plattform von Meta, direkt oder über 360dialog oder Superchat. Nicht die normale Business-App.
Termine	Cal.com, quelloffen und selbst hostbar, oder Calendly.
Transkription	Whisper von OpenAI oder Deepgram. Entfällt, wenn der Telefonassistent die Abschrift schon liefert.
Mailversand und Öffnungsraten	Resend oder Brevo.
CRM	Propstack, onOffice oder FlowFact. Die erste Frage vor allem anderen: Was erlaubt dein Zugang an Schnittstelle? Daran hängt, wie viel von dieser Liste bei dir überhaupt zusammenwächst. Diese Frage stellst du am besten heute, nicht nachdem du drei Wochen gebaut hast.
Womit du anfängst	Steht vorne in der Tabelle. Oben das Leichteste, unten das Größte.

Zum Kopieren

Das hier sind die Bausteine aus den Kapiteln, ausgeschrieben. Nimm sie, ändere die Namen, benutze sie. Du musst niemanden fragen.

Die vier Rückfragen (Kapitel eins)

Das ist die Nachricht, die innerhalb einer Minute rausgeht. Nicht die Empfangsbestätigung, sondern die echte.

Hallo [Vorname],

danke für Ihre Anfrage zur [Objektbezeichnung] in [Lage].

Damit ich Ihnen sofort das Passende schicken kann, vier kurze Fragen:

1. Ist die Finanzierung schon geklärt oder noch offen?
2. Bis wann möchten Sie einziehen?
3. Selbst nutzen oder vermieten?
4. Wie viele Personen ziehen ein?

Antworten Sie einfach auf diese Nachricht. Dann melde ich mich mit konkreten Terminen.

Die Regel für den Exposé-Versand (Kapitel vier)

Das ist keine Software, das ist ein Satz, den du einmal festlegst. Schreib deine Werte in die Klammern.

Das vollständige Exposé geht raus, wenn alle drei stimmen:

- Finanzierung geklärt oder in Arbeit
- Einzug innerhalb von [9] Monaten
- Personenzahl passt zum Objekt

Trifft eines nicht zu: kein Exposé, sondern eine ehrliche Nachricht plus [1 bis 2] Alternativen aus dem Bestand.
Objekte unter Vertraulichkeit gehen nie automatisch raus.

Die zwei Nachfass-Nachrichten (Kapitel fünf)

Zwei, nicht fünf. Die zweite hat einen anderen Aufhänger als die erste, sonst liest sie keiner.

Tag 3:

Hallo [Vorname], kurze Frage zur Wohnung in [Lage]: Was war der Punkt, an dem Sie unsicher waren? Die Lage zur Straße hin oder der Zuschnitt vom Bad?

Tag 10:

Hallo [Vorname], die [Objekt] ist noch zu haben. Falls sie es nicht wird: In [Lage] ist gerade [Alternative] dazugekommen, [ein Detail, das zum Gespräch passt]. Soll ich Ihnen die schicken?

Danach nichts mehr.

Das Notizformat fürs CRM (Kapitel sieben)

Drei Felder, immer gleich. Freier Text ist nach zwanzig Kontakten unbrauchbar.

Worum ging es:

Was wurde vereinbart:

Was ist offen:

Nächster Schritt am [Datum]:

Der erste Satz am Telefon (Kapitel zwei)

Der ist keine Empfehlung. Der Anrufer muss wissen, dass er mit einer Maschine spricht, und einer Aufzeichnung muss er zustimmen.

Guten Abend, hier ist der digitale Assistent von [Büro].

Ich nehme Ihr Anliegen auf und buche Termine.

Das Gespräch wird aufgezeichnet, damit wir nichts verlieren.

Ist das für Sie in Ordnung?

Wirf das hier in eine KI

Ehrlich: Die meisten lesen ein PDF wie dieses nicht von vorne bis hinten. Das ist in Ordnung. Lad die Datei bei ChatGPT, Claude oder Gemini hoch und lass sie für dich arbeiten. Der ganze Text ist dort lesbar, die Werkzeuge stehen mit Namen drin.

Drei Fragen, die etwas bringen. Setz deine Zahlen ein.

Hier ist ein PDF über Automatisierung im Maklerbüro.
Ich habe ein Büro mit [4] Leuten und bekomme etwa [15] Anfragen pro Woche über ImmoScout.
Sag mir, welche drei Abläufe daraus bei mir am meisten bringen, und was ich in der ersten Woche konkret mache.

Nimm die vier Rückfragen aus Kapitel eins und schreib sie so um, dass sie zu [Mietwohnungen im mittleren Preissegment] passen.
Dazu die Antwortnachricht, die rausgeht, wenn jemand geantwortet hat.
Ton: sachlich, kein Werbedeutsch, Sie-Form.

Ich arbeite mit [Propstack].
Geh die sieben Abläufe im PDF durch und sag mir, welche davon mit meinem Zugang überhaupt gehen. Formuliere mir die Frage, die ich meinem Anbieter dazu stellen muss.

Was dabei rauskommt, ist ein Entwurf, kein fertiges System. Die KI kennt dein Büro nicht, deine Objekte nicht und deinen CRM-Vertrag nicht. Prüf jede Nachricht, bevor sie an einen Kunden geht.

Und jetzt?

Sieben Abläufe, und keiner davon ist besonders spektakulär. Das ist Absicht. Die Dinge, die in einem Maklerbüro wirklich Zeit kosten, sind selten spektakulär. Es sind Anfragen, die zu spät beantwortet werden, Termine, die über acht Nachrichten entstehen, und Notizen, die keiner schreibt.

Wenn du nur eine Sache umsetzt, nimm die oberste Zeile aus der Tabelle vorne. Eine Stunde Arbeit, und du merkst sie in der Woche darauf. Das größte Stück ist die erste Antwort auf Portalanfragen, dafür brauchst du einen Nachmittag.

Ehrlich zum Schluss, damit du deine Zeit nicht verschwendest: Wenn du zwei bis drei Anfragen pro Woche hast, lohnt sich davon nichts. Dann bist du selbst schneller als jedes System. Interessant wird es ab dem Punkt, an dem Anfragen liegen bleiben, weil niemand hinterherkommt. Wenn du gerade an einen Freitagabend denken musstest, bist du an diesem Punkt.

Ich baue solche Systeme für Maklerbüros. Wenn du willst, schauen wir uns deinen Ablauf einmal an und du siehst danach, an welcher Stelle bei dir die Zeit verloren geht. Das kostet dich eine Viertelstunde: calendly.com/michal-vintai/30min

Setup kostenlos, du zahlst erst, wenn der Assistent den ersten qualifizierten Termin gebucht hat.



Michal Andrzejewski

VintAI

vintai.de