

Premiummarke im hart umkämpften Immobiliengeschäft

**Kai Enders -
Vorstand beim
Franchisesystem
Engel & Völkers**

Für die Frühjahrsausgabe steht uns für die Rubrik „Profile“ Kai Enders zur Verfügung. Er ist seit 2008 Geschäftsführer des Franchise-Systems Engel & Völkers, seit 2010 auch als Vorstand für die Bereiche Residential und Commercial. Zudem ist Kai Enders seit Mai 2013 im Vorstand des Deutschen Franchise-Verbandes (DFV). Herr Enders war zuvor bei der Daimler AG, was uns direkt zu ersten Frage führt.

FORSYSTEMS: Stellen Premiummarken einen wichtigen Aspekt bei der Auswahl Ihrer Arbeit dar, wenn man bedenkt, dass Sie zuerst bei Daimler tätig waren und jetzt bei Engel & Völkers arbeiten?

Enders: Das ist tatsächlich ein Punkt, der mir sehr wichtig war und ist. Ich muss mich mit der Branche, der Marke und den Produkten identifizieren können, die ich vertrete. Für mich persönlich wäre es nicht möglich gewesen, nach vielen Jahren bei einer Premiummarke zu einer Massenmarke zu wechseln.

FORSYSTEMS: Die hohen Standards einer Premiummarke überlappen sich somit mit Ihrem Anspruch gegenüber sich selbst bei der eigenen Arbeit?

Enders: Ja, das stimmt. Hinzu kommt, dass das Thema Glaubwürdigkeit für mich Priorität hat. Ich verkaufe zwar sehr gerne, aber am liebsten Dinge, hinter denen ich auch voll stehen kann und die ich auch selber kaufen würde. Insofern wäre ich ein sehr schlechter Vertreter für eine Marke oder ein Produkt, mit dem ich mich nicht identifizieren kann.

HERAUSFORDERUNGEN EINER PREMIUMMARKE IM FRANCHISING

FORSYSTEMS: Engel & Völkers hat es in umkämpften Bereichen wie Residential- und Commercial-Immobilien geschafft, sich als Premiummarke zu positionieren. Wie schaffen Sie es als Franchisegeber, dieses Niveau bei den unzähligen eigenständigen Standorten zu halten? Haben Sie ein besonderes Verfahren bei der Auswahl von Mitarbeitern und Franchisenehmern?

Enders: Als am Markt bereits sehr etabliertes Franchisesystem sind wir in der Situation, dass wir sehr wählerisch sein können. Wir haben die Freiheit, einen potenziellen Lizenznehmer abzulehnen, wenn wir der Meinung sind, er könne unsere Marke nicht in der Form vertreten und die Dienstleistung nicht so anbieten, wie wir es vorgeben.

FORSYSTEMS: Kommt es im laufenden Prozess vor, dass Sie sich von Franchisenehmern trennen? Haben Sie da besondere Verfahren beim Controlling?



KAI ENDERS

Vorstand Engel & Völkers AG

Vorstand Residential und Commercial
Engel & Völkers AG

› www.engelvoelkers.com

Vorstand Deutscher Franchise Verband e. V.

› www.franchiseverband.com

Enders: Das kommt nicht häufig vor, weil unsere Franchisenehmer sehr sorgfältig ausgesucht sind. Wir haben einen Außendienst, der sehr eng mit den Partnern zusammenarbeitet, und wir machen Systemchecks, mit denen wir wesentliche Erfolgsfaktoren kontinuierlich überprüfen. Unser größtes Ziel ist es, mit unseren Partnern erfolgreich zu werden, weshalb wir sie in der unternehmenseigenen Akademie schulen und fortlaufend im Tagesgeschäft umfassend unterstützen. Wenn wir allerdings zu dem Schluss kommen, dass die Zusammenarbeit nicht funktioniert, sprechen wir mit dem Partner über einen Verkauf.

FORSYSTEMS: Sie stellen Ihr Leitbild und Ihren Service sehr in den Vordergrund. Ein Franchisenehmer profitiert letztendlich ja auch über den Umsatz. Kann es gerade an diesem Punkt nicht auch manchmal auseinandergehen, wenn zwar viel Umsatz stattfindet, aber die Nachhaltigkeit nicht beachtet wird?

Enders: Nein, das ist nicht der Fall. Die Erwartungshaltung und der Qualitätsanspruch der

Kunden, die auf Engel & Völkers zukommen, sind sehr hoch. Ein professioneller Service wird von unseren Kunden erwartet. Ein Franchisenehmer, der diese Anforderung nicht erfüllt, wird nicht erfolgreich sein.

FORSYSTEMS: Das heißt, bei der Partnerakquise legen Sie auch Wert darauf, dass das Verständnis dieser Nachhaltigkeit da ist?

Enders: Genau, denn auch das Ansehen der anderen Franchisepartner leidet, wenn jemand nicht kundenorientiert arbeitet und die Anforderungen nicht erfüllt. Engel & Völkers hat allein in Deutschland 240 Wohnstandorte und ist im Gewerbe 40 Mal vertreten. Jeder Partner profitiert von dem guten Ruf der Marke und trägt gleichzeitig selbst dazu bei. Das ist das große, gemeinsame Interesse aller Partner.

FORSYSTEMS: Wen wünschen Sie sich als Franchisepartner? Jemanden, der einen BWL Bachelor hat und vertriebsorientiert arbeitet oder jemanden, der 10 Jahre bei einem anderen Maklerbüro angestellt war?

› Die Zentrale von
Engels & Völkers in Hamburg



Enders: Dafür haben wir ganz bewusst keine obligatorischen Kriterien. Viele unserer sehr erfolgreichen Partner kommen aus einer ganz anderen Branche. Dort haben sie Vertriebserfahrung gesammelt, sind Führungskräfte gewesen, haben ein großes Interesse an Immobilien und sind in ihrer Stadt sehr stark vernetzt. Wir suchen immer Leute mit lokalem Bezug, besonders in kleineren Städten und ländlichen Gegenden. Sie sollten die Mundart sprechen und sich mit der Region identifizieren. Es geht bei der Vermittlung von Immobilien nicht nur darum, einen Käufer für ein Produkt zu finden. Nur durch die Verbundenheit zu den Menschen in der Region kann man die Marke richtig positionieren und die Menschen davon überzeugen, dass Engel & Völkers der richtige Partner für den Kauf oder Verkauf der eignen Immobilie ist.

FORSYSTEMS: Die Alternative dazu wäre vermehrt eigene Standorte zu gründen. Inwieweit fand oder findet das statt, auch wenn jetzt erstmal Franchisestandorte angeboten werden?

Enders: Bis zur Umstellung auf Franchising hatten wir eigene Standorte. So hat Christian Völkers vor vielen Jahren angefangen. Von der Unternehmensgründung 1977 bis 1998 hatten wir ein eigenes Netz von etwa 30 Büros. Für ein noch effizienteres Wachstum hat Christian Völkers 1998 dann das Franchisesystem gestartet. Dieser Schritt hat das erfolgreiche Wachstum des Unternehmens erst ermöglicht..

FORSYSTEMS: Findet das Franchising denn in allen Ländern, in denen Sie Standorte haben, so statt? Oder nur in Deutschland?

Enders: Wir machen das konsequent in allen Ländern. Ich möchte nicht sagen, dass dies der richtige Weg für jedes Unternehmen ist, aber wir haben uns dafür entschieden, weil es für uns die meisten Vorteile bringt.

FORSYSTEMS: Was sind Ihre persönlichen Arbeitsfelder als Vorstand Residential und Commercial?

Enders: Ein ganz wichtiger Aspekt ist für mich der Kontakt zu unseren Franchisenehmern. Ich kenne jeden Franchisepartner in Deutschland, Österreich und in der Schweiz persönlich. Da ich für diese drei Länder in den Bereichen Wohnen und Gewerbe mit über 300 Standorten zuständig bin, ist das natürlich eine sehr große zeitliche Herausforderung. Aber die Partner schätzen den persönlichen Kontakt und diesem Wunsch möchte ich unbedingt nachkommen.

Darüber hinaus gibt es viele Themen, die wir gemeinsam mit unseren Franchisepartnern weiterentwickeln. Wenn wir zum Beispiel zu dem Schluss kommen, dass wir uns mehr um Neubauprojekte kümmern oder weitere Geschäftsfelder im Gewerbebereich erschließen wollen, setze ich mich mit unseren Partnern an einen Tisch und wir überlegen gemeinsam, wie wir das umsetzen, die Aufgaben aufteilen und das Ganze finanzieren.

Neben der persönlichen Kontaktpflege zu den Partnern führe ich in der Unternehmenszentrale in Hamburg mehr als 40 Mitarbeiter, die die Partner sehr intensiv betreuen und dementsprechend noch viel häufiger vor Ort sind. Hohe Priorität hat für uns die Frage, wie wir mehr Wert und Nutzen für unsere Partner schaffen und sie von administrativen Aufgaben entlasten können, damit sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Und dieses Kerngeschäft ist die Akquisition von Immobilien, deren Verkauf und Vermietung, aber auch die Akquisition von Immobilienberatern.

FORSYSTEMS: Wie genau funktioniert denn die Vernetzung der Standorte?

Enders: Ein großer Vorteil in unserem System ist das sogenannte „Zuführungssystem“. Sagen wir, jemand zieht beruflich von Münster nach Hamburg. Dann können wir für diesen Kunden ein neues Haus oder eine Wohnung in Hamburg finden und bei Bedarf gleichzeitig seine Wohnimmobilie in Münster verkaufen. Wenn diese zusätzliche Dienstleistung vom Kunden gewünscht wird, können sich die Partner diesen Kunden untereinander zuführen. Sollte auf diese Weise ein erfolgreiches Geschäft zustande kommen, bekommt derjenige, der den Kunden zugeführt hat, eine Provision.

FORSYSTEMS: Das ist also wie ein internes Boni-System?

Enders: Ja, für unsere Partner ist das zum einen im Außenauftritt sehr professionell und ein hoher Mehrwert für unsere Kunden. Zum anderen ist es auch eine zusätzliche Einnahmequelle. Wir haben im vergangenen Jahr ausgewertet, dass es sich bei diesen Provisionsanteilen um rund zehn Prozent der Umsätze handelt, die ein Partner bei Engel & Völkers generiert.

FORSYSTEMS: Das Nachrichtenmagazin „Focus“ hat Sie zu einem der besten Arbeitgeber Deutschlands gewählt. Inwieweit ist das Unternehmen in diesem Rahmen aktiv?

Enders: Unser Produkt ist die Dienstleistung und Dienstleistungen werden von Menschen erbracht. Deshalb hat es für uns einen besonderen Stellenwert, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Wir tun viel dafür mit Veranstaltungen, Trainings, schönen Arbeitsplätzen, leistungsorientierter Vergütung und einem hohen Maß an selbstbestimmtem Arbeiten. Und mit unserer starken Marke macht das Immobiliengeschäft einfach viel Spaß.

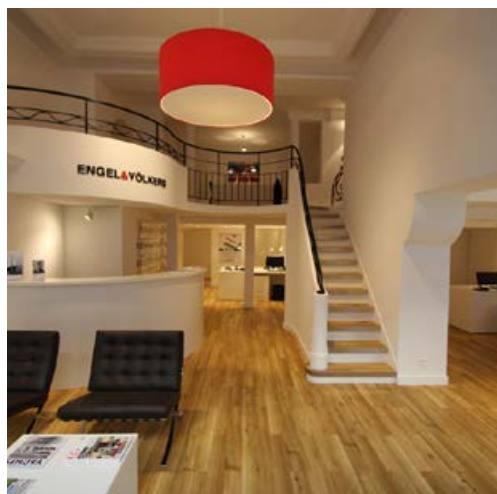
GEPLANTE GESETZESÄNDERUNG: AUFTRAGGEBER SOLL MAKLER- COURTAGE ZAHLEN

FORSYSTEMS: Denken Sie, dass das neue, bald zu verabschiedende Gesetz bezüglich der Zahlung der Maklercourtage durch den Auftraggeber Auswirkungen auf Ihr System haben wird?

Enders: Nein, nicht unbedingt. Wir wollen erst einmal abwarten, wie das Gesetz am Ende wirklich aussieht. Aber wenn es so verabschiedet wird, wie es aktuell geplant ist, dann sehen wir als Premiumanbieter keine negative Auswirkung auf uns.

FORSYSTEMS: Da wird sich das Leitbild, Engel & Völkers konsequent als Premiummarke zu konzipieren, vielleicht nochmal besonders positiv auswirken. Sie könnten dann sogar von dem neuen Gesetz profitieren, wenn sich jemand genau überlegen wird, über wen er seine Immobilie verkauft, wenn er selbst für die Dienstleistung bezahlen muss.

Enders: Ja, wir sind auch der Meinung, dass wir – wenn es so kommt, wie Sie es beschrieben haben – davon sogar profitieren werden. Das Image unserer Branche wird auch durch unprofessionelle Makler geprägt, die sich wenig Mühe machen und Massenbesichtigungen durchführen. Solche Szenarien werden dann in der Zukunft in dieser Form nicht mehr vorkommen.



SEIT MAI 2013 IST KAI ENDERS IM VORSTAND DES DEUTSCHEN FRANCHISE-VERBANDES

FORSYSTEMS: Ich habe dann noch eine Frage zum DFV: Wie sind Sie da „reingeschlittert“?

Enders: Da haben Sie die richtige Wortwahl getroffen, ich bin da nämlich tatsächlich „reingeschlittert“. Horst Becker, der Gründer von ISOTEC, war zu der Zeit Vizepräsident des Deutschen Franchise-Verbandes und hat mich gefragt, ob ich dort kandidieren wolle. Selber wäre ich nie auf die Idee gekommen, aber ich habe mich dann sehr gefreut, als ich gewählt worden bin. Ich mache das jetzt seit Mai 2013 und es macht mir wirklich Spaß. Es ist sehr schön, Kollegen helfen zu dürfen, die gerade erst gestartet sind und vieles noch durchmachen und regeln müssen, was wir schon lange hinter uns gelassen haben. Diese Erfahrungen gebe ich sehr gerne weiter.

FORSYSTEMS: Der DFV ist einer der wenigen Verbände, der tatsächlich eine Eingangssperre hat. Als konsequenter Vertreter des Premiumgedankens gefällt Ihnen vermutlich gerade das?

Enders: Ganz genau. Ich finde ich es sehr gut, dass es den DFV-Systemcheck gibt. Engel & Völkers wird ihn dieses Jahr wieder machen und beim letzten Mal haben wir erfreulich gut abgeschnitten. Ich glaube, nur so kann das Image des Franchising in Deutschland weiter verbessert werden. Die Franchisewirtschaft muss ein großes Interesse daran entwickeln, einen hohen Qualitätsstandard zu erfüllen. Nur so wird sichergestellt, dass Franchising positiv wahrge-



nommen wird und dass sich Menschen mit Franchising selbstständig machen, in einem Franchiseunternehmen arbeiten oder Produkte eines Franchiseunternehmens kaufen.

FORSYSTEMS: Hätten Sie den Job im DFV nicht angenommen, wenn der Verband diese Nachhaltigkeitsrichtlinie nicht entsprechend umsetzen würde?

Enders: Ja, eindeutig. Der gesamte Vorstand ist sich darüber einig, dass dies ein sehr wichtiges Leitbild ist und wir es weiter stärken müssen.

FORSYSTEMS: Aber beschneidet der Verband sich nicht selber? Wären diese Qualitätsstandards niedriger, würden mehr Unternehmen Mitglied werden und auch mehr Beiträge zahlen.

Enders: Aber was wäre solch eine Mitgliedschaft dann noch wert? Heute können Systeme, die Vollmitglied sind, wirklich sagen, dass sie erfolgreiche und seriöse Geschäftsmodelle anbieten. Unsere Partner sind sehr zufrieden damit.

FORSYSTEMS: Aber es ist vielleicht noch nicht jedem klar, der mit dem Gedanken spielt, sich mit Franchising selbstständig zu machen, dass die Mitgliedschaft beim DFV auch eine Qualitätsauszeichnung ist?

Enders: Es ist eine zentrale Aufgabe für uns, noch stärker an unserer öffentlichen Wahrnehmung zu arbeiten.

FORSYSTEMS: Vielen Dank für das Gespräch!