

Kriterien zur Messung der Prozessqualität Immobilienvermittlung - Kriterienkatalog

Stadt: Musterstadt

Unternehmen: Musterfirma

Makler und Kontaktpersonen: Peter Mustermann

Fragen / Bewertungen	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
	1 - 1,9	2 - 2,9	3 - 3,9	4 - 4,9	5 - 5,9

1. Vorfeld-/Unternehmensanalyse	1	2	3	4	5	
1.1 Webpräsenz und Website	1,0					
1.2 Angebote und Angebotsqualität	2,0					
1.3 Markenbildung (System, Maßnahmen, ...)	3,0					
1.4 Imagebildung (Unternehmensumfeld, ...)	4,0					
1.5 Besondere Vertriebsstrategien	1,0					
1.6 Besondere Immobilienbewerbung	2,0					
1.7 Werbematerialien / Unterlagen	3,0					
1.8 Erstellung / Bereitstellung Marktberichte etc.	4,0					
<b>Bewertung Teil 1</b>		<b>Gewichtung 20%</b>				<b>2,50</b>

2. Kontaktaufnahme	1	2	3	4	5	
2.1 Exposéanfrage	2,0					
2.2 Zugang und Bestätigung Widerrufsbelehrung	3,0					
2.3 Kontaktaufnahme elektronisch	4,0					
2.4 Kontaktaufnahme telefonisch	2,0					
2.5 Kundenberatung- und Betreuung	3,0					
2.6 Servicequalität gesamt	4,0					
<b>Bewertung Teil 2</b>		<b>Gewichtung 30%</b>				<b>3,00</b>

3. Exposé/Informationen zur Immobilie	1	2	3	4	5	
3.1 Gestaltung / Übersichtlichkeit	1,0					
3.2 Umfang der Inhalte / Informationsgehalt	2,0					
3.3 Angaben zum Objekt	3,0					
3.4 Angaben zum Zustand	4,0					
3.5 Angaben zu Rechtlichem	1,0					
3.6 Angaben zu Standortfaktoren	2,0					
3.7 Zusätzliche Angaben und Informationen	3,0					
3.8 Grundrisse und Flurkarten	4,0					
3.9 Bilder und Fotos	1,0					
3.10 Qualität der Inhalte / Visualisierung	2,0					
3.11 Zusätzliches Infomaterial zu "Immobilien" / "Kauf"	3,0					
3.12 Informationen/Material über Unternehmen, Leistungen	4,0					
<b>Bewertung Teil 3</b>		<b>Gewichtung 30%</b>				<b>2,50</b>

4. Angebots-/Unternehmensanalyse	1	2	3	4	5	
4.1 Zusatzdienstleistungen, weitere Services	1,0					
4.2 Vertragsanalyse (AGB, Widerrufsbelehrung, ...)	2,0					
4.3 Energieausweis	3,0					
4.4 Transparenz gesamt	4,0					
4.5 Bewertungen Kundenportale	5,0					
<b>Bewertung Teil 4</b>		<b>Gewichtung 20%</b>				<b>3,00</b>

**Bewertung Teil 1-4 mit Gewichtung** **2,75**

A. Anpassungsfaktoren	Ja	Nein	
.1 Mitglied IVD?		X	
.2 Focus Top 100?		X	
.3 Capital Maklerkompass?		X	
.4 Bellevue Best Property Agent?		X	
.5 Andere Auszeichnungen oder QMS (DIN) ?		X	
.6 Platinium Partner? Premium Partner? (Weitere...)		X	
<b>Gesonderter Anpassungsfaktor:</b>			<b>1,00</b>
<b>Gesamtnote</b>			<b>2,75</b>