

beroepsevolutie

Coachen om 's makelaars dienstverlening te verbeteren

Professionelen laten zich coachen, amateurs niet. Dat zegt Hendrik Nelde, die zijn sporen verdiende in het makelen en zich nu opwerpt als vastgoedcoach of real estate coach.

Wat is de toegevoegde waarde van een vastgoedcoach? Nelde: "Een ervaringsdeskundige kan makelaars ondersteunen bij het organiseren van hun herstructureringen of zelfs bij hun dagelijkse bezigheden. Hij kan middels een intensieve brainstorming verbeteringsprocessen doorvoeren in de werkwijzen en gewoontes van een beginnend of bestaand kantoor." Een kantoor kan maar optimaal functioneren als het een meerjarenplanning ontwikkelt. Een beleid en een strategie kun je maar uitstippelen als je weet waar je als kantoor staat, waar je naartoe wil en een pad uittekent om de doelstellingen te verwezenlijken.

De vastgoedcoach kan ook een rol spelen bij de financiële en boekhoudkundige begeleiding van een kantoor. Maakt het kantoor wel goed zijn rekening? Wordt er wel geld verdiend, rekening houdende met sociaal passief, noodsituaties, economische recessie, incalculatie van het ondernemersrisico en dekking van niet-verzekerbare risico's?

Houdt de makelaar rekening met marketing- en publiciteitskosten, houdt hij de inkomende en uitgaande geldstromen in de gaten, werkt hij met bedienden in ondergeschiktheid, met stagiairs of zelfstandige BIV stagiairs of met BIV erkende makelaars? Hoe gaat hij om met personeelsverschuivingen, aanwervingen en teambuilding....?

De afweging moet gemaakt worden of de familiestructuur wordt behouden dan wel vrienden en kennissen bij de zaak worden betrokken.

Een makelaar moet ook de verantwoordelijkheden op kantoor vastleggen: samenwerken in team, dat spreekt, maar elke medewerker op zijn plaats volgens zijn functie.

Sommige zaakvoerders van makelaarskantoren herbronnen, nemen een sabbatjaar of stoppen met makelen na enige ontgoochelingen op een van de vorige punten. Beginners geraken uitgeblust na de tweede of derde belastingaangifte, vooral omdat ze geen behoorlijke inkomsten hebben, maar ook omdat ze niet weten bij wie ze terecht kunnen voor advies. Of het privéleven lijdt dermate dat niet enkel het huwelijk, maar ook de gezondheid eronder gebukt gaat.

■ Onvoldoende inkomsten

Een Nederlandse studie uit 2006 toonde aan dat 30% van de makelaars niet behoorlijk en dus onvoldoende inkomsten heeft. Mijns inziens moet de situatie in België op z'n minst even erg zijn. Met inkomsten van de partner, inkomsten uit onroerend goed en andere activiteiten houden velen het financiële hoofd boven water.

We zitten in een cyclische markt. Vroeger zei men wel eens 'na 7 vette komen 7 magere jaren'. Op vastgoedvlak hebben we meer dan 7 vette jaren gekend. De reserves van de makelaarsvennootschappen en de spaarboekjes van de individuele makelaars zouden dus aanzienlijk moeten zijn. Wie met een dunne portefeuille een periode van laagconjunctuur ingaat, riskeert nadien met vele schulden opgezadeld te worden of in geval van een vennootschap een negatief eigen vermogen op te bouwen en dus op zekere dag met een kater wakker te worden.

Klanten verwachten van de makelaar veel dynamiek en flexibiliteit:

- vele dagen in de week, op onregelmatige (avond-)uren plaatsbezoeken doen;
- werken zonder de zekerheid er ooit voor betaald te worden (no cure no pay) en soms in zeer arbeidsintensieve dossiers weinig of niets verdienen;
- verwachting van de consument om over alle deelaspecten van de regelgeving te kunnen adviseren;
- elke dag met de glimlach de klant te woord staan...

Er zijn immers weinig beroepen waarin zoveel basiskennis op zoveel verschillende vlakken is vereist. Denken we maar aan het bouwfysische, het stedenbouwkundige, het juridische, het fiscale en het administratieve aspect terwijl ook de tactisch-commerciële kwaliteiten niet mogen ontbreken. De zwakste schakel hierin zal de beperking van de groei van het vastgoedkantoor veroorzaken.