

# TÜV geprüfte Kundenberatung Immobilienvermittlung Prüfgrundlagen

---



## Konzeptprüfung

Die Konzeptprüfung erfolgt bei der Zertifizierung „Immobilienvermittlung“ im Rahmen des regulären Audits.

## Umsetzungsprüfung

### **Inhalte des Audits Immobilienvermittlung:**

- Entsprechen alle dem Kunden übergebenen Dokumente und Werbemittel der Dienstleistung „Immobilienvermittlung“ (Vollständigkeit und Verständlichkeit)?
- Ist der Dienstleistungsprozess dokumentiert, im Unternehmen umgesetzt und vom Management kontrolliert?
- Erfüllen die inhaltlichen Leistungsmerkmale der Dienstleistung die Mindestanforderungen des TÜV Saarland?
- Erfüllen die Berater die qualitativen Ansprüche an eine Zertifizierung durch den TÜV Saarland?

# 1. Inhaltliche Mindestanforderungen

- Die Bedürfnisse/Wünsche des Kunden werden systematisch strukturiert ermittelt.
- Der mögliche finanzielle Rahmen wird mit dem Kunden geklärt.
- Die angebotenen Objekte werden hinsichtlich der wichtigsten Kriterien überprüft (z.B. Größe, Lage, Baujahr, Erhaltungszustand, Grundbuchlasten, Verfügbarkeit, Marktwert).
- Die Information des Kunden über die Objekte ist wahrheitsgetreu.
- Der Kunde wird bei Besichtigungsterminen begleitet und objektiv informiert.
- Der Preis der Immobilien bewegt sich auf dem Marktniveau (+/- 10%).
- Die Bank/Firma besitzt eine hinreichende Menge (>100) von Objektdaten (Quellennachweis).
- Der Kunde wird auf seinen Wunsch bei Behörden- und Notarterminen begleitet.
- Beratungstermine werden auch außerhalb der Dienstzeit und der Diensträume angeboten.
- Der Kunde bekommt kompetente Beratung zu angrenzenden Dienstleistungen (z.B. Finanzierung, Versicherung, Förderung, Bebauungsplan, Umzug).
- Die Bank/Firma verfügt über hinreichende Ressourcen qualifizierten Personals.
- Die Reaktionszeit zwischen Erstkontakt mit potentiellen Kunden und der Aufnahme qualifizierter Beratung beträgt längstens zwei Arbeitstage.

# 2. Dokumentierter Prozess

- Der Ablauf der Dienstleistung ist beschrieben.
- Die verwendeten Hilfsmittel (Software, Formblätter, etc.) sind festgelegt.
- Es besteht eine Kompetenzregelung.
- Die Berater haben die vorgeschriebene Qualifikation.
- Die Marktbeobachtung ist organisiert.
- Die Ermittlung von Randbedingungen wie z.B. Zinsentwicklung, etc. ist beschrieben.
- Die präventiven Qualität sichernden Maßnahmen sind festgelegt.
- Die Implementierung entspricht der im Konzept festgelegten Methodik.

# 3. Kommunikationsmittel

Alle Kommunikationsmittel müssen wahr und vollständig sein. Dies gilt für:

- alle Werbemittel wie Flyer, Prospekte, Anzeigen
- Verträge und Beschreibungen
- schriftliche Hilfsmittel wie Fragebögen oder Checklisten
- die Aufklärung über Gebühren, Vertragspartner und Verkauf von Forderungen