



## EINE STRATEGISCHE ENTSCHEIDUNG

Dank ihrer Aufnahmekriterien steht die Wohneigentümer-Plattform Houzy für hohe Lead-Qualität. Immer mehr Unternehmen denken um und erkennen die Chancen der digitalen Kunden. Hat sich die rasche Bearbeitung dieser Kundenanfragen einmal eingespielt, profitiert der Unternehmer von qualitativ hochwertigen Leads.

Hanno Kipp, Inhaber und Geschäftsführer der Kipp Holzbau & Bedachungen GmbH in Allschwil, ist einer jener Unternehmer, die das Angebot von Gebäudehülle Schweiz genutzt haben und seit gut einem Jahr auf die Plattform Houzy als Akquisitionstool setzen.

### Bereits drei Aufträge generiert

Auf die Frage, welche Bedeutung Akquisitionsplattformen wie Houzy für sein Unternehmen hätten, antwortet Kipp: «Houzy ist eine gute Ergänzung. Über diese Plattform konnte die Kipp Holzbau & Bedachungen GmbH konkret bis jetzt drei Aufträge generieren, die alle ein grosses Auftragsvolumen mit sich gebracht haben. Damit hat sich für mich die Investition in diese neue Plattform bereits mehr als gelohnt.»

### Die Qualität der Leads ist massgeblich

Es gilt zu betonen, dass die Kontakte (Leads), die über Houzy generiert werden, eine hohe Qualität haben, weil die Absender interessiert daran sind, mit der Kipp Holzbau & Bedachungen GmbH eine Zusammenarbeit einzugehen. Kipp bringt den Vergleich mit anderen Schweizer Handwerkerportalen ins Spiel: «Während sich auf diesen Portalen jedes beliebige Unternehmen listen und seine Dienstleistungen anpreisen kann, setzt Houzy bei der Listung klare Kriterien voraus, die nicht jeder beliebige Dienstleistungsanbieter erbringen kann. Dadurch bietet sich dem potenziellen Kunden hier bei der Kontaktaufnahme von Anfang an eine Auswahl an hochstehenden Anbietern.»

### Kontaktanfrage wird gleichentags bearbeitet

Weiter meint Hanno Kipp: «Es ist von hoher Wichtigkeit, dass Kontaktanfragen über Houzy gleichentags bearbeitet werden. Das verlangte von mir zu Beginn eine hohe Disziplin. Mittlerweile gehört dies zu meinem täglichen Ritual. Potenzielle Kunden, die mir eine Anfrage über Houzy schickten, schätzten diese schnelle Reaktion sehr.» Damit war bereits der erste wichtige Kontakt hin zum Auftrag hergestellt. Dabei geht der Unternehmer sehr pragmatisch vor. Wenn der Lead

angezeigt wird, druckt Kipp diesen aus und nimmt mit dem Absender sogleich telefonisch oder per E-Mail Kontakt auf. Vergleicht er den Einsatz mit Houzy mit der konventionellen Art, Aufträge zu akquirieren, hat der Houzy-Ansatz für ihn einen grossen Mehrwert: Die Anfragen sind sehr konkret und der erste Kontakt mit dem Bauherrn ist bereits aufgebaut. Ohne dieses Tool wäre er einerseits als Holzbau- und Bedachungsfirma kaum gefunden worden, andererseits musste er keine Zeit dafür aufwenden, um an neue potenzielle Objekte zu gelangen.

Hanno Kipp, Inhaber und Geschäftsführer der Kipp Holzbau & Bedachungen GmbH, nutzt das houzy Akquisitionstool seit einem Jahr und hat bereits Aufträge generiert.





Mit dem Kunden raschmöglichst Kontakt aufnehmen. Optimal ist, vor der Offertstellung einen Termin vor Ort abmachen.

© SHUTTERSTOCK.COM

## DIGITALE KUNDEN

### Wie gehen wir richtig mit ihnen um?

Heute erhalten wir oft Anfragen über das Internet oder wir erhalten einen Lead über eine Plattform wie [houzy.ch](https://houzy.ch). Wie gehen wir mit diesen Anfragen um? Wie finden wir den Kontakt zum Kunden? Was erwartet der Kunde von uns?

### Nicht du willst Kunden finden, die Kunden finden dich

Das «alte» klassische Marketing ist aufdringlich und laut. Es wirbt direkt für ein Angebot und kann beim Kunden den fahlen Beigeschmack hinterlassen, über den Tisch gezogen zu werden. Im digitalen Marketing suchen die Kunden nach attraktiven Anbietern, sie suchen nach Inhalt, Fachwissen und Kompetenz. Dieses moderne Marketing – Inbound Marketing – ist der Ansatz, digitale Kunden zu finden. Auf einer Plattform, wie [houzy.ch](https://houzy.ch) oder auf meiner Website muss sich der Kunde angesprochen fühlen, er muss sofort erkennen, dass man attraktiv, spannend und einzigartig ist. «Wir bieten Topqualität in der Gebäudehülle» – das machen alle! Es gilt, eine Nische zu finden, ein Alleinstellungsmerkmal. So werden die Kunden auf einen aufmerksam.

### Anfragen sind wertvolle Kontakte

Digitale Anfragen werden schneller gestellt – ein Online-Formular ausfüllen und abschicken. Dadurch erhalte ich wertvolle Adressen. Im Fall von Houzy sind diese schon telefonisch verifiziert und auf Qualität geprüft. Auf eine Kundenanfrage sollte unbedingt vor der Zustellung der Offerte ein persönlicher Kontakt per Telefon oder noch besser vor Ort erfolgen. «Zum Verständnis ihres Umbaus brauche ich noch zwei, drei Informationen». Online-Anfragen sollen rasch beantwortet werden: Der Kunde erwartet eine Reaktion innerhalb von 24 Stunden.

### Die drei goldenen Regeln des digitalen Marketings

1. Reagiere schnell (innerhalb von 24 Stunden).
2. Finde rasch einen persönlichen Kontakt per Telefon oder vor Ort.
3. Sei nicht aufdringlich: Hartnäckige Höflichkeit hilft immer.

*Roger Zosso, lic. oec. publ.*

## VORGEHEN

- Houzy liefert qualitativ hochwertige Leads.
- Dennoch müssen die Leads rasch bearbeitet werden › viele Kunden sind heutzutage ungeduldig.
- Innerhalb von 24 Stunden muss ein Kontakt stattfinden › Der Handwerker muss den Lead anrufen. Das bedeutet nicht, dass gleich eine Offerte erstellt werden muss, aber ein erster Kontakt muss stattfinden (Bedankung für Anfrage; Terminvereinbarung oder Ähnliches).

## LEAD-PROZESS BEI HOUZY

- Die Anfragen werden über die Houzy Tools wie beispielsweise Sanierungs-, Solar-, Heizungsrechner generiert und vorbereitet. Der User hat dann bereits eine realistische Erwartungshaltung und eine Preisschätzung. Dies wiederum erhöht die Qualität der Anfragen.
- Alternativ füllt der Kunde ein mehrstufiges Onlineformular aus, separat aufbereitet pro Branche (z. B. für Dachdecker inkl. Kontaktangaben mit Telefonnummer): [houzy.ch/handwerker/dachdecker](https://houzy.ch/handwerker/dachdecker)
- Anschliessend wird der Kunde telefonisch kontaktiert und die Ernsthaftigkeit der Anfrage wird geprüft. Zudem werden Kunden ausgeschlossen, die schon auf anderen Plattformen Anfragen gemacht haben und nur Offerten vergleichen wollen.
- Erst wenn diese Ernsthaftigkeit der Anfrage garantiert werden kann, wird die Anfrage an maximal drei Handwerker weitergeleitet (bei anderen Plattformen gibt es keine Limitierung nach oben), in der Regel sind es aber 1,5 Handwerker pro Anfrage, das heisst als Handwerker hat man gute Chancen, den Auftrag zu erhalten.



### Hochwertige Kontakte

Hanno Kipp fühlt sich auch gegenüber Houzy verpflichtet. Er erklärt: «Houzy stellt mit seiner Plattform qualitativ hochwertige Kontakte für mich her. Für mich als Unternehmer wiederum ist es selbstverständlich, dass ich jeden einzelnen Kontakt zeitgerecht bearbeite und bediene. Ich bin davon überzeugt, dass es in Zukunft immer wichtiger sein wird, auf Plattformen wie Houzy gelistet zu sein. Es hat zwar seinen Preis, aber keine Werbung, welche die Unternehmung bekannt machen soll, ist umsonst. Und die Zeit, die der Unternehmer für die Akquise neuer Aufträge benötigt, hat auch seinen Preis. Es braucht nur wenige Aufträge, um den Preis und das Engagement für Houzy zu rechtfertigen.»

### Weiterempfehlung

Ironischerweise antwortet Kipp auf die Frage, ob er die Wohneigentümer-Plattform einem seiner Mitbewerber empfehlen würde, spontan mit Nein. Natürlich nimmt er diese Aussage sogleich zurück. Er ist auch in Zukunft davon überzeugt, dass Houzy für seine Unternehmung gute Arbeit leisten wird und weiterhin gute und qualitativ hochwertige Leads zu neuen Kunden mit interessanten Modernisierungsprojekten an der Gebäudehülle generieren wird. Daher empfiehlt er dieses Tool voller Überzeugung.

Dominik Frei  
Leiter Branchenpolitik  
Gebäudehülle Schweiz

[HOUZY.CH](https://houzy.ch)

## SONDERKONDITIONEN

Als Houzy-Partner bewerben und von «Gebäudehülle Schweiz»-Sonderkonditionen profitieren.

[HOUZY.CH/GHS](https://houzy.ch/GHS)



## «EIN DIGITALER PLATZ IN EINEM ÖKOSYSTEM WIRD IMMER WICHTIGER.»

» *Wie schätzen Sie die Relevanz einer schnellen Kontaktaufnahme ein?*

Das Tempo ist entscheidend. Es geht nicht darum, bereits eine finale Lösung beziehungsweise eine Offerte zu präsentieren. Wichtig ist, dass die erste Kontaktaufnahme im Idealfall noch am gleichen Tag erfolgt und der Kunde weiss, dass sein Anliegen aufgenommen wurde. Man positioniert sich so auch gegenüber der Konkurrenz und startet bereits mit einem Vorsprung. Auch wenn die Ressourcen bei den Handwerkerbetrieben oft knapp sind, sollte eine Rückmeldung beim Kunden zwingend zeitnah erfolgen.

» *Wie unterscheiden sich digitale Leads von anderen Offerten-Anfragen?*

Bei einem digitalen Lead ist die anfängliche Distanz zum Kunden etwas grösser als bei direkten Anfragen, die beispielsweise von bekannten Architekten, Bauherren oder über eine Weiterempfehlung kommen. Das heisst aber nicht, dass der Lead per se weniger interessant ist. Im Gegenteil. Der Unterschied liegt in der Bearbeitung der Anfragen, das heisst schnelle Kontaktaufnahme, schnelle Offertstellung und konsequentes Nachfassen sind entscheidende Faktoren. Wir haben Partner, welche bis zu 70 Prozent Abschlussquote mit unseren Anfragen haben. Im Markt stellen wir ein Umdenken fest. Immer mehr Unternehmer erkennen die Chancen von digitalen Leads und sind sich bewusst, dass man diese anders bearbeiten muss.

» *Warum sind digitale Ökosysteme wie Houzy wichtig für Handwerker?*

Ein digitaler Platz in einem Ökosystem wird immer wichtiger, denn dort sind die digital affinen Wohneigentümer und die Kunden von morgen. Digitalisierung in der Vermarktung redu-

ziert sich nicht auf eine gute Website, eine gute Reichweite via Google oder Bannerwerbung. Heute muss die Zielgruppe digital beschäftigt werden, man muss ihnen Werkzeuge wie Sanierungsrechner, Solarrechner, Heizungsrechner oder Pflanzenmanager zur Verfügung stellen. Wenn man bedenkt, dass es in der Schweiz rund 1,8 Millionen Eigenheime (Tendenz steigend) gibt, ist das Potenzial enorm. Houzy hat bereits über 10 Prozent dieser Eigenheime registriert und ist das führende Ökosystem für Wohneigentümer.

» *Warum würden Sie einem Handwerker trotz guter Auftragslage Houzy empfehlen?*

Im Grundsatz ist die Teilnahme bei Houzy eine strategische Entscheidung im Rahmen der Digitalisierungsstrategie. Aufgrund der aktuellen Markt- und Auftragslage bräuchten die meisten Dienstleister keine zusätzlichen Kanäle, um an Kunden zu kommen. Im Gegenteil, die meisten müssen eher bremsen. Strategische Entscheidungen sind langfristig und ein Unternehmer muss in die Zukunft schauen. «Was macht der private Wohneigentümer von morgen?» / «Was machen wir heute für unsere digital affinen Kunden?» Das sind zwei entscheidende Fragen. Zudem empfehlen wir den Verkaufstrichter, also die Menge der Anfragen hochzuhalten. Je mehr Anfragen, desto grösser ist die Auswahl und der Unternehmer kann sich auf die Aufträge mit interessanten Margen konzentrieren. Viele machen den Fehler, dass sie margenschwache Aufträge annehmen und dann keine Zeit mehr haben, sich um lukrative Projekte zu kümmern.

Markus Wilhelm  
Head of Sales Houzy



© HOUZY