

---

# BODENSEEFORUM 2004

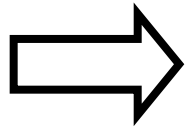
Vortrag am 2. Oktober 2004  
in Friedrichshafen

## **„Qualitätsgesicherte Immobilien- bewertung und qualitätsgesicherte Berichterstattung“**

Dipl.-Ing. Armin Brett FRICS  
Bauingenieur, Betriebswirt (VWA)

# Inhalt

---



- **Einleitung**
- Begriffe
- Qualitätsmanagementkonzepte
- Qualität und Kundenzufriedenheit
- Phasen eines Bewertungsprojektes
- Formen der Berichte (Reports)
- Qualitätsbeurteilung der Berichte
- Ausblicke

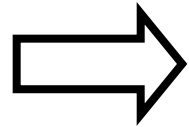
# Einleitung

---

- Sachverständigenleistung im engeren und im weiteren Sinne
- Kurzportrait AB
- Der Sachverständige als (Mikro-)Unternehmer
- Sachverständigenleistung ist Dienstleistung
- Wettbewerbsvorteile durch Leistungsdifferenzierung vor Preisdifferenzierung
- Telekooperative Wissensdienstleistungen für kundenbezogene Problemlösungen
- Unternehmerischer Erfolg durch Sicherung überlegener Qualität der Sachverständigenleistung

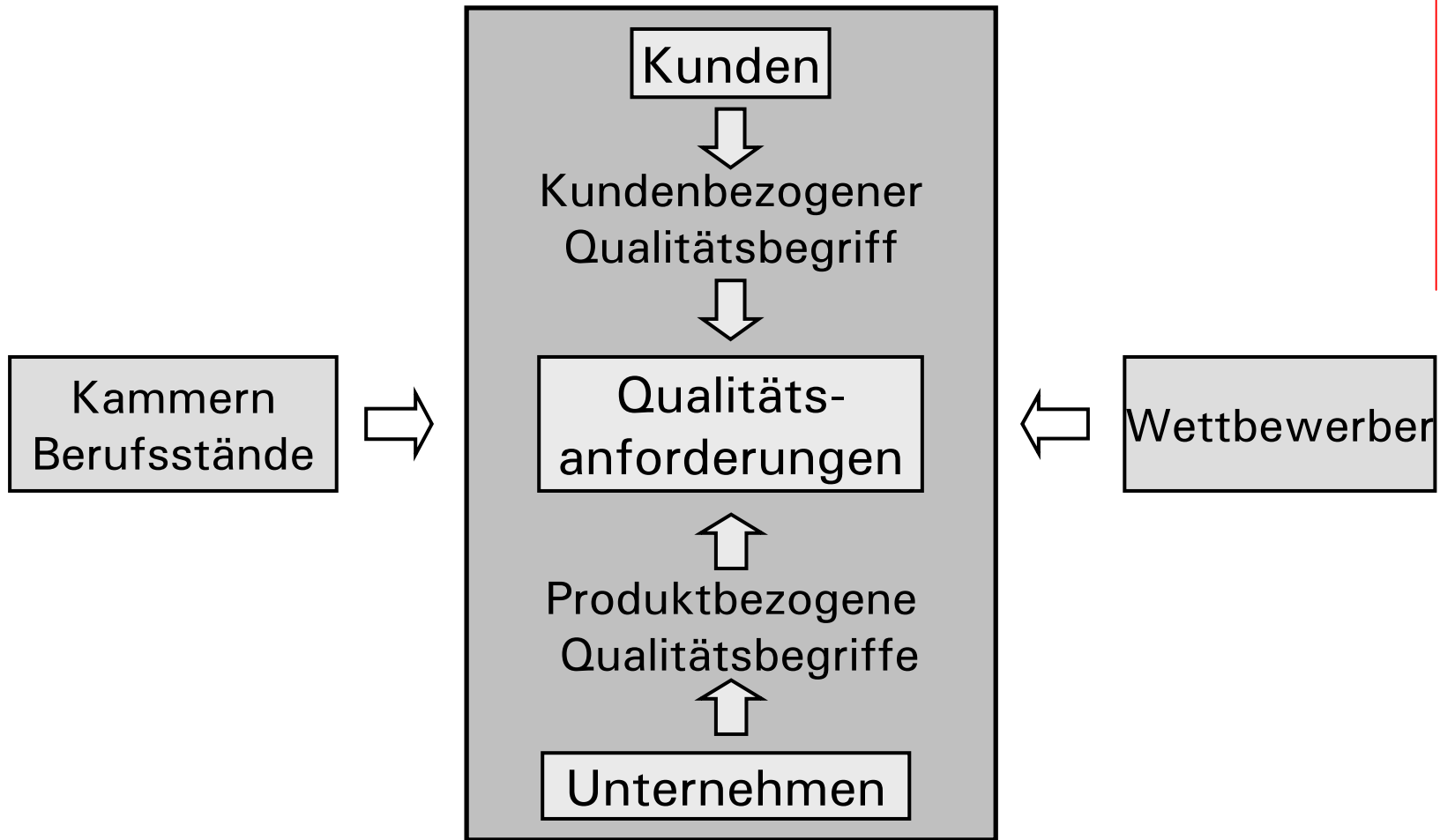
# Inhalt

---



- Einleitung
- **Begriffe**
- Qualitätsmanagementkonzepte
- Qualität und Kundenzufriedenheit
- Phasen eines Bewertungsprojektes
- Formen der Berichte (Reports)
- Qualitätsbeurteilung der Berichte
- Ausblicke

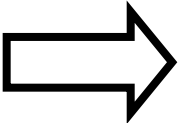
- Qualitätsbegriffe
  - Unternehmensbezogener Qualitätsbegriff  
product-based
  - Kundenbezogener Qualitätsbegriff  
user-based
  - Berufsrechtlicher Qualitätsbegriff  
stakeholder-based



Teilqualitäten \ Qualitätsdimension	<b>WAS</b> hard-facts	<b>WIE</b> soft-facts
<b>Potentialqualität</b> erwartete Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsspektrum</li> <li>• Fachkompetenz, Ausbildung</li> <li>• Fachkapazität</li> <li>• Güte - Zertifizierungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referenzen, Image</li> <li>• Bekanntheitsgrad, Erscheinungsbild</li> <li>• Persönlichkeit u. Ansehen</li> </ul>
<b>Prozeßqualität</b> erfahrene Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formale Leistung</li> <li>• Materielle Leistung</li> <li>• Zeitdauer der Leistungserbringung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Ansprechbarkeit</li> <li>• Personalverhalten</li> <li>• Atmosphäre</li> </ul>
<b>Ergebnisqualität</b> erhaltene Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendungsfähigkeit</li> <li>• Belastbarkeit und Nachhaltigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärung der Leistung</li> <li>• Kommunikative Betreuung</li> <li>• Beschwerdeverhalten</li> </ul>

# Inhalt

---

- Einleitung
- Begriffe
-  • **Qualitätsmanagementkonzepte**
- Qualität und Kundenzufriedenheit
- Phasen eines Bewertungsprojektes
- Formen der Berichte (Reports)
- Qualitätsbeurteilung der Berichte
- Ausblicke

# Qualitätsmanagementkonzepte

---

## 1. Stufe

Qualitätssicherung (und Qualitätskontrolle)

## 2. Stufe

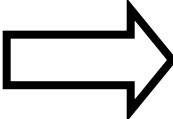
Qualitätsmanagement von Prozessen

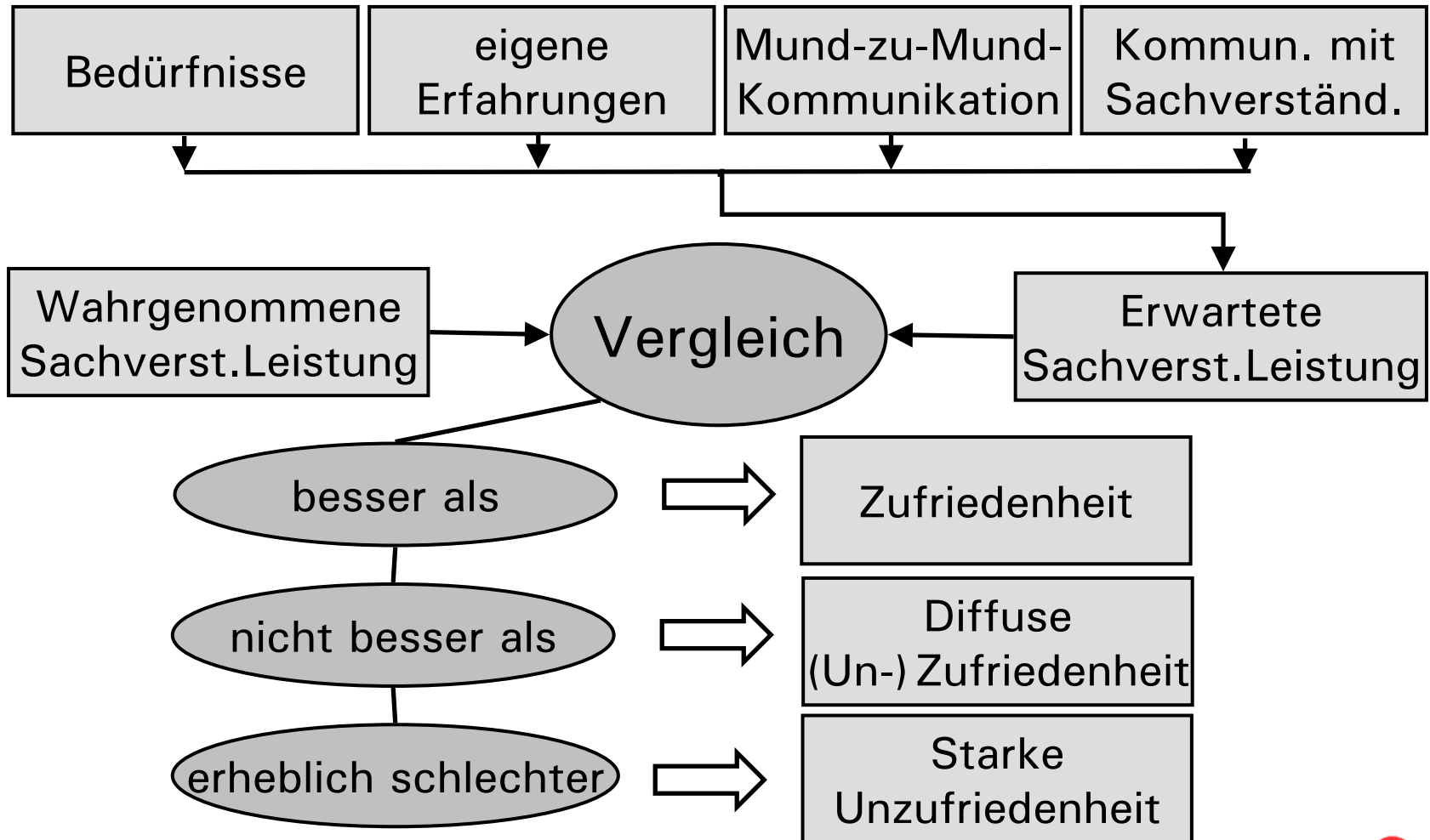
## 3. Stufe

Total Quality Management des gesamten  
Dienstleistungsunternehmens

# Inhalt

---

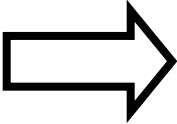
- Einleitung
- Begriffe
- Qualitätsmanagementkonzepte
-  • **Qualität und Kundenzufriedenheit**
- Phasen eines Bewertungsprojektes
- Formen der Berichte (Reports)
- Qualitätsbeurteilung der Berichte
- Ausblicke



Objektive Sicht	Qualität objektiv schlecht	Qualität objektiv gut
Subjektive Sicht	Desaster	Kommunikations- problem
Qualität subjektiv schlecht		
Qualität subjektiv gut	Zeitbombe	Idealzustand

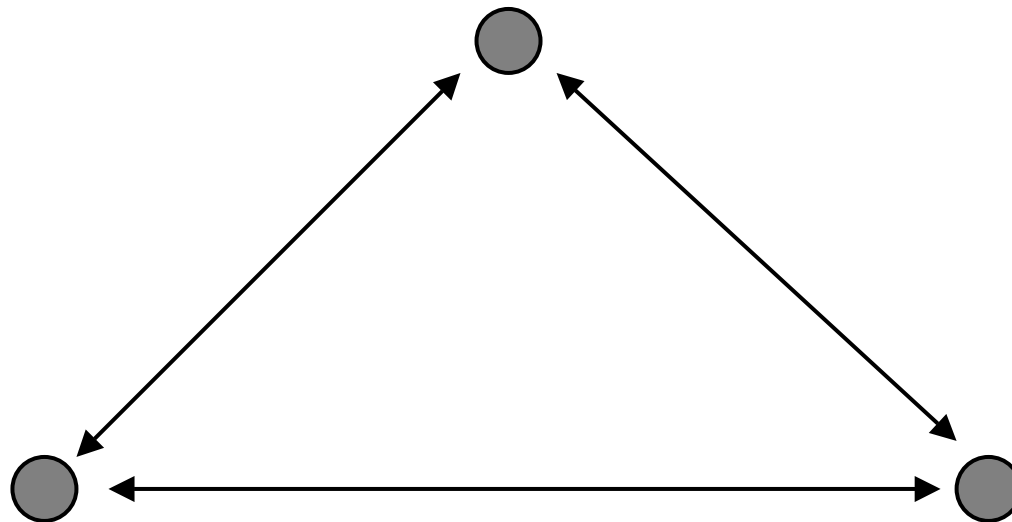
# Inhalt

---

- Einleitung
- Begriffe
- Qualitätsmanagementkonzepte
- Qualität und Kundenzufriedenheit
-  • **Phasen eines Bewertungsprojektes**
- Formen der Berichte (Reports)
- Qualitätsbeurteilung der Berichte
- Ausblicke

## Bewertungsprozeß

Verkehrswertermittlung



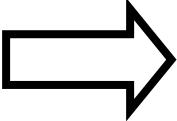
**Dokumentation**  
Arbeitspapiere

**Bericht**  
Gutachten

1. Sammeln von Objektdaten  
(Unterlagen, Informationen etc.)
2. Sammeln von objektbezogenen Marktdaten  
(allgem. Wertverhältnisse etc.)
3. Örtliche Augenscheinnahme des Wertermittlungsgegenstandes und seiner Umgebung
4. Sichten und Werten des gesammelten Materials
5. Bewertungsprozeß
6. Bericht und Dokumentation

# Inhalt

---

- Einleitung
- Begriffe
- Qualitätsmanagementkonzepte
- Qualität und Kundenzufriedenheit
- Phasen eines Bewertungsprojektes
-  • **Formen der Berichte (Reports)**
- Qualitätsbeurteilung der Berichte
- Ausblicke

## Berichte über eigene Bewertungen

- Schriftliche Wertermittlung „Quick & Dirty“
- Erste Wertäußerung analog „Executive Summary“
- Gutachten (bei Erst- oder Hauptbewertung)
- Zusatzgutachten (bei Folge- oder Nachbewertung) nur in Verbindung mit einem Gutachten

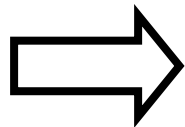
## Berichte über Fremdbewertungen und/oder Fremdgutachten

- Prüfungsbericht,  
auch „Second Opinion“
- Bericht über prüferische Durchsicht,  
auch „Plausibilisierung“

# Inhalt

---

- Einleitung
- Begriffe
- Qualitätsmanagementkonzepte
- Qualität und Kundenzufriedenheit
- Phasen eines Bewertungsprojektes
- Formen der Berichte (Reports)
- **Qualitätsbeurteilung der Berichte**
- Ausblicke



# Qualitätsbeurteilung der Berichte

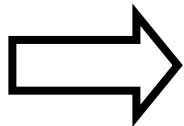
---

- Angaben bei allen Berichtsarten
- Interne Qualitätssicherung
- Externe Qualitätskontrollen
- Datenanalyse und Weiterentwicklung

# Inhalt

---

- Einleitung
- Begriffe
- Qualitätsmanagementkonzepte
- Qualität und Kundenzufriedenheit
- Phasen eines Bewertungsprojektes
- Formen der Berichte (Reports)
- Qualitätsbeurteilung der Berichte



- **Ausblicke**

# Ausblick - Prognosen

---

- Neue Dimensionen der Qualität von Sachverständigenleistungen
- Internationalisierung des Wettbewerbs
- Individualisierung
- Nachlassende Kundentreue
- Kommunikationswettbewerb
- Streben nach ständiger Verbesserung
- Beziehungsmanagement
- Prozeßorientierung
- Gesellschaftspolitische Qualitätsdiskussion

# Ausblick - Konkurrenzsituation

---

- Preisdifferenzierung, Leistungsdifferenzierung, Individualpositionierung
- Persönliche Akquisition in Verbindung mit Empfehlungen
- Gute, eingeführte Namen mit langer Dauer der Berufsausübung haben Vorteile
- Anhaltend erfolgreiche Marktstellung mit renommiertem Klientel bietet Erfolg
- Referenzen von „Opinion Leaders“ und von Referenzgebern mit hohem Ansehen

# Ausblick - Imagetrends

---

- Wachsende Bedeutung der Dimension Zeit, Verfügbarkeit von Information, Reaktions-schnelligkeit, Tempobild des Unternehmers
- Steigende Bedeutung traditioneller „Akzeptanzwerte“ wie Korrektheit, Pflichtethos, Seriosität, Solidarität, Leistungsbewußtsein
- Wachsende Bedeutung der Werte Sicherheit, Qualität, Know-How, Kompetenz
- Wachsende Bedeutung moralischer Integrität und öffentlichem Verantwortungsbewußtsein
- u.a.m.

# Leitsatz

---

Im Zentrum  
des unternehmerischen Selbstbewußtseins  
eines Sachverständigen  
hat die hochwertige maßgeschneiderte  
Problemlösung für seinen Kunden,  
erarbeitet in einem angemessenen Zeitlimit,  
zu stehen.

Armin Brett