

De 6 sleutels tot voorbeeldig verhuurbeheer

In de huidige context van de commerciële vastgoedmarkt, waar de concurrentie toeneemt om huurdersbedrijven te behouden en aan te trekken, is de kwaliteit van de klantrelatie belangrijker dan ooit. Investeerders moeten samenwerken met hun dienstverleners om een voorbeeldige klantervaring te bieden.

Hier zijn zes belangrijke punten om de klantrelatie te verbeteren.

1. Ken de huurder

Dit lijkt misschien voor de hand liggend, maar in de praktijk is de kennis van huurders door de eigenaar of hun property manager vaak te beperkt en slecht gestructureerd. De eerste stap is het identificeren en in kaart brengen van de contacten binnen de huurdersbedrijven. Afhankelijk van de specifieke organisatie van elke huurder, kunnen de contacten variëren voor de verschillende onderwerpen die worden behandeld (de huur, gebouwdiensten, multitechnische onderwerpen, enz.).

Maar het kennen van de contacten is niet voldoende. De context van het bedrijf is fundamenteel om beter te kunnen anticiperen op zijn huidige en toekomstige verwachtingen: zijn sector van activiteit, zijn organisatie, zijn ontwikkelingsvooruitzichten (met name met betrekking tot zijn personeelsbestand), zijn werkorganisatie (flexkantoor, telewerken, enz.). Hierdoor is het makkelijker om discussies te starten over de diensten die belangrijk zijn voor het bedrijf (een fietsenstalling, een kleine cateringoplossing, extra vergaderruimtes, etc.).

Om nog verder te gaan, gebruiken sommige investeerders toegangscontrolegegevens of sensoren voor mensenstromen om inzicht te krijgen in de bezetting en het gebruik van ruimtes van huurders.

2. Verduidelijk de verantwoordelijkheden tussen de stakeholders van het gebouw

Het is essentieel dat elke site een operationele balans vindt die rekening houdt met de realiteit op de grond: de diensten van het gebouw, de beschikbare vaardigheden, de niveaus van vereisten van de huurders, etc. Elke speler moet een zekere autonomie hebben, synoniem voor responsiviteit, maar moet ook verantwoordelijk zijn voor zijn acties.

De stakeholders (vermogensbeheerder, vastgoedbeheerder en dienstverleners) moeten ook functioneren als een collectief: hetzelfde team ten dienste van de huurders. Om dit collectief te laten functioneren, is regelmatige coördinatie vereist, al is het maar om dit collectief af en toe te belichamen. Het omgaan met noodsituaties mag niet het enige moment zijn voor uitwisselingen tussen de stakeholders. Wanneer coördinatie beperkt is tot het omgaan met noodsituaties, kan ont koppeling bij de minste moeilijkheid snel de regel worden. Ook de verdeling van verantwoordelijkheden moet voor de huurder duidelijk zijn. Een "escalatie" naar een ander contact moet bij aanhoudende moeilijkheden toch mogelijk zijn.

3. Zorg voor goed gedefinieerde uitwisselingskanalen

Het registreren van een ticket is een garantie voor een betere tracking van verzoeken. Wanneer het verzoek op een andere manier wordt geïnitieerd, belet niets u om tegelijkertijd namens de huurder een ticket aan te maken. De moeilijkheid is vaak om de kanalen te verenigen: een huurder mag niet voor elk type verzoek verschillende kanalen hebben. QR-codes kunnen een troef zijn voor het goed doorsturen van verzoeken.

Het gaat er echter niet om uitsluitend te vertrouwen op uitwisselingen via een IT-tool. Niets vervangt directe uitwisselingen ter plaatse of per telefoon: de stem zorgt ervoor dat er rekening wordt gehouden met het verzoek en maakt educatieve uitleg mogelijk. Directe uitwisselingen en tickets moeten samenwerken.

4. Zorg voor duidelijke processen

Door heldere processen kunnen best practices worden vastgesteld. Ze vormen een basis die de homogeniteit van de werking binnen het bedrijf garandeert, ongeacht de omzet.

Alle mogelijkheden voor interactie met huurders moeten worden bekeken door het prisma van de kwaliteit van de klantrelaties. En dit vanaf het begin van de relatie: het beheer van een gebouw overnemen, marketing, huurderswerk, inventaris, verhuizing. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het organiseren van presentatiebijeenkomsten aan het begin van de relatie, waarbij u ervoor zorgt dat u deze goed voorbereidt en de voortgang structureert om de effectiviteit ervan te bevorderen. Het is van cruciaal belang om aan het begin van de relatie te slagen, omdat de eerste interacties een bepaald beeld zullen opleggen dat moeilijk te veranderen zal zijn.

Voor een vastgoedbeheerder ligt de moeilijkheid soms in de heterogeniteit van de beleggerscliënten en hun organisatie. De start van een mandaat moet een gelegenheid zijn om samen met de belegger de operationele balans te bepalen. Deze tijd wordt soms

genomen, maar de werkwijzen tussen het actief en het onroerend goed zijn zelden geformaliseerd.

5. Adopteer een cultuur van dienstverlening

Het is belangrijk dat iedere medewerker het gevoel heeft een stukje klanttevredenheid te hebben. Verhuurbeheerdiensten integreren steeds vaker klantrelaties in hun servicetitel om deze positie duidelijk aan te tonen.

Om deze houding inhoud te geven moeten verschillende acties worden gecombineerd: training om medewerkers te ondersteunen, tevredenheidsonderzoeken om de verwachtingen beter te begrijpen en de voortgang te meten, en management dat aandacht heeft voor deze prioriteit.

Ontevredenheid komt vaak voort uit slechte communicatie. De natuurlijke neiging is bijvoorbeeld om te wachten tot we de interventiedatum hebben voordat we met de aanvrager communiceren. Het wachten schept echter een periode van onzekerheid die de huurder als nonchalance kan interpreteren. Het is belangrijk om te communiceren, ook al is het alleen maar bedoeld om de verwerkingstijd van een verzoek uit te leggen. De vertraging is vaak gerechtvaardigd: de noodzaak om meerdere offertes te hebben om de kosten (en dus de kosten) te optimaliseren, geldende garanties die de verwerking vertragen, enz.

De cultuur van service en de cultuur van aanwezigheid ter plaatse zijn ook onlosmakelijk met elkaar verbonden. Aanwezigheid ter plaatse maakt de zorgvuldigheid van goed beheer zichtbaar en zichtbaar.

6. Stem het informatiesysteem af op ambitie

Elk van de bovenstaande punten heeft een uitvloeisel in het informatiesysteem. Zo moeten huurdersgegevens ergens opgeslagen worden, moeten processen beschikbaar zijn voor medewerkers, huurdersaanvragen moeten gestructureerd worden in een tool, etc.

De eerste stap is het inventariseren van de beschikbare instrumenten, hun huidige gebruik maar ook hun potentieel. Afhankelijk van de behoefte en investeringscapaciteit kunnen tools als CRM of huurdersportal het systeem vervolledigen.

Conclusie

De evolutie van de vastgoedmarkt is een fantastische kans om de adel van de verschillende vastgoedberoepen te herstellen. De aanpak is noodzakelijkerwijs holistisch: alle belanghebbenden en alle hefboomen (organisatie, instrumenten,

opleiding, enz.) moeten worden gemobiliseerd als onderdeel van een actieplan dat in de loop van de tijd wordt gemonitord.