

# Social Media für Hausverwaltungen – lohnt sich das?

**Immobilienverwaltungen zeigen sich eher zurückhaltend mit Social Media Auftritten. Das dürfte zwei Gründe haben. Zum einen die branchentypisch konservative Grundhaltung, zum anderen der Gedanke, dass aus Kapazitätsgründen gar kein weiteres Wachstum erwünscht und somit auch kein solcher Aufwand nötig ist.**

Es ist tatsächlich etwas Wahres dran, dass eine Hausverwaltung mit ihrem Auftritt in sozialen Netzwerken viel kostbare Zeit verschwenden kann und dennoch ihr Image nicht unbedingt verbessert. Doch alleine schon die nachrückende Generation junger Eigentümer macht es notwendig, sich mit den unterschiedlichen Plattformen und ihren Möglichkeiten zu beschäftigen. Von einer besseren Sichtbarkeit für potenzielle Neukunden abgesehen, stellt sich die Immobilienverwaltung mit einem passenden Social Media Engagement als moderner und innovativer Arbeitgeber für Objektbetreuer und Azubis dar. Ideal wäre es, wenn damit Mitarbeiter gewonnen werden, die eine Social Media Kompetenz gleich mitbringen. Eine Agentur zu beauftragen, die jede kleine Änderung vornimmt, wäre viel zu aufwendig. Die Pflege der Inhalte sollte im Verantwortungsbereich von Mitarbeitern liegen, was der Social Media Kompetenz der Hausverwaltung nicht schadet. Auch deshalb gilt es einen der typischen Fehler zu vermeiden, nämlich eine Präsenz auf zu vielen Plattformen und Kanälen. Passen Instagram, Facebook, XING, Pinterest, LinkedIn, Twitter, YouTube und Co. überhaupt zur Immobilienverwaltung – worauf



liegt der Fokus? Der erste Gedanke gilt dem Kundenkreis, um welchen es letztlich geht. Ein reiner WEG-Verwalter unterscheidet sich hier stark vom Mietshausverwalter, womöglich in einer Gegend mit viel Wohnungsleerstand - da ist die Notwendigkeit einer Social Media Präsenz noch ausgeprägter. Auch eine Maklertätigkeit bringt wiederum andere Bedürfnisse und Potentiale mit sich.

Speziell bei Instagram und Facebook ist es für viele Hausverwaltungen eine sinnvolle Vorgehensweise, die beiden wichtigen Plattformen miteinander zu kombinieren. Nicht nur, weil grob vereinfacht gesagt, Instagram Nutzer unter 30 Jahre anspricht und Facebook eher die Ü-30-Klientel. Übrigens muss keinesfalls jeder Verwalter damit beginnen, irgendwelche Videoclips zu drehen und ergänzend auf YouTube zu stellen. Es kann zwar hohe Sympathiewerte beispielsweise bei der Unternehmensvorstellung mit sich bringen, ist jedoch kein Muss. Auch wenn klar ist, dass Videos die maximale Aufmerksamkeit bei potenziel-

len Kunden auf sich ziehen. Nach der Plattform-Entscheidung folgt die Erarbeitung einer Strategie, wozu ein unverzichtbarer Redaktionsplan gehört. Immerhin sollen informative, unterhaltsame und abwechslungsreiche Inhalte eingestellt werden. Als ziemlich sicher gilt, dass eine Plattform-Aktivität regelmäßig schnell einschläft, wenn es keinen solchen Plan mit verbindlichen Terminen und Aufgaben bezüglich der Inhalte gibt, das Tagesgeschäft überdeckt erfahrungsgemäß rasch die anfängliche Social Media Euphorie. Dann schlägt der gewünschte Image-Gewinn ins Gegenteil um und die Hausverwaltung vermittelt einen negativen, eher schlampigen Eindruck. Der Betrachter fragt sich, ob diese Verwaltung überhaupt noch existiert. Unabhängig vom Redaktionsplan sollte es von Beginn an keine übertriebene Aktivität geben, die niemand braucht und gar nicht aufrecht zu erhalten ist. Ein angenehmer Nebeneffekt von Posts in die Sozialen Netzwerke ist, dass bereits vorhandene Kundenportale automatisch mehr ins Blickfeld geraten. Wenn Mitarbeiter regelmäßig Bilder und kurze Texte auf Instagram stellen, dann ist es beinahe ein Automatismus, dass auch die womöglich noch nie genutzte Meldungen-Funktion eines Kundenportals endlich zum Einsatz kommt. Beispielsweise Aufzugsstörungen sind damit dem jeweiligen Eigentümer- oder Mieterkreis per Kundenportal direkt bekanntzugeben. Generell wird eine durchdachte Social Media Strategie ihren Beitrag zur Prozessoptimierung und Zukunftsfähigkeit der Hausverwaltung leisten.



## Der Autor

Der Autor **Alexander Haas** ist Unternehmensberater und Webinaranbieter für Immobilienverwaltungen.

[www.haas-unternehmensberatung.de](http://www.haas-unternehmensberatung.de)

[alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de](mailto:alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de)