



# Immobilienmakler Don Pelletier stärkt mit Hilfe von Reputation.com seine Onlinepräsenz



# Online-Reputationsmanagement für Immobiliendienstleister

Ob ein Immobiliengeschäft zum Abschluss kommt, kann allein vom Immobilienmakler abhängen. Deshalb informieren sich immer mehr Verbraucher in den sozialen Medien und auf Bewertungssites, bevor sie sich für ein Maklerbüro entscheiden. Schließlich möchten sie sichergehen, dass sich der Makler, den sie beauftragen, für ihre Interessen einsetzt und weiß, wie man für das jeweilige Objekt einen guten Preis erzielt.



# Studienergebnisse belegen, dass das Online-Meinungsbild den Entscheidungsprozess von Hauskäufern beeinflusst.

35 %

aller Erstkäufer und 27 Prozent aller Erstverkäufer – also ungefähr ein Drittel aller Erstkunden – informieren sich zuerst über den **Ruf eines Maklerbüros** und entscheiden dann.<sup>1</sup>

62 %

aller potenziellen Hauskäufer kontaktieren einen Immobilienmakler, über den andere Kunden positive Bewertungen abgegeben haben.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Studie von J.D Power zur Zufriedenheit von Hauskäufern/Hausverkäufern (2013)

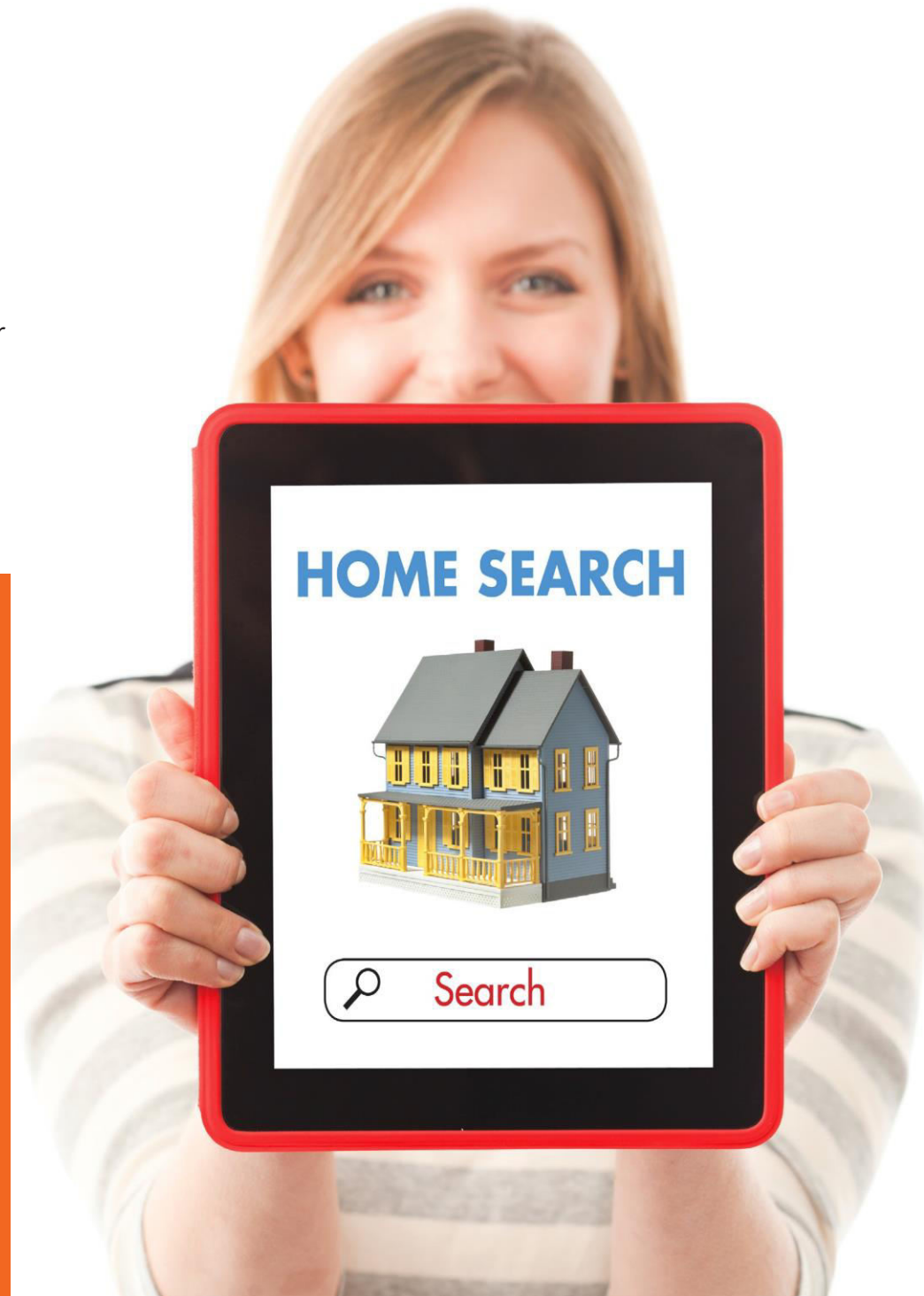
<sup>2</sup> Umfrage von Ziprealty.com

# Das Problem: „Wir waren online nur begrenzt präsent.“

Die Don Pelletier Group, Inc., ist seit 30 Jahren im Immobilienmarkt in San Diego aktiv. Das Maklerbüro hatte über 220 handgeschriebene Zufriedenheitsberichte. Aber nicht einer davon war online. Weil immer mehr Hauskäufer im Internet nach einem Makler suchen, stand die Pelletier-Gruppe vor einem gehörigen Problem. Eine proaktivere Herangehensweise, die die Onlinepräsenz stärkt und neue positive Kundenbewertungen einbringt, sollte Abhilfe schaffen.

## Herausforderungen zu Beginn des Projektes:

- Begrenzte Onlinepräsenz
- Nur zwei positive Onlinebewertungen, mit denen Don Pelletier in den Suchergebnissen nicht weit genug oben landete

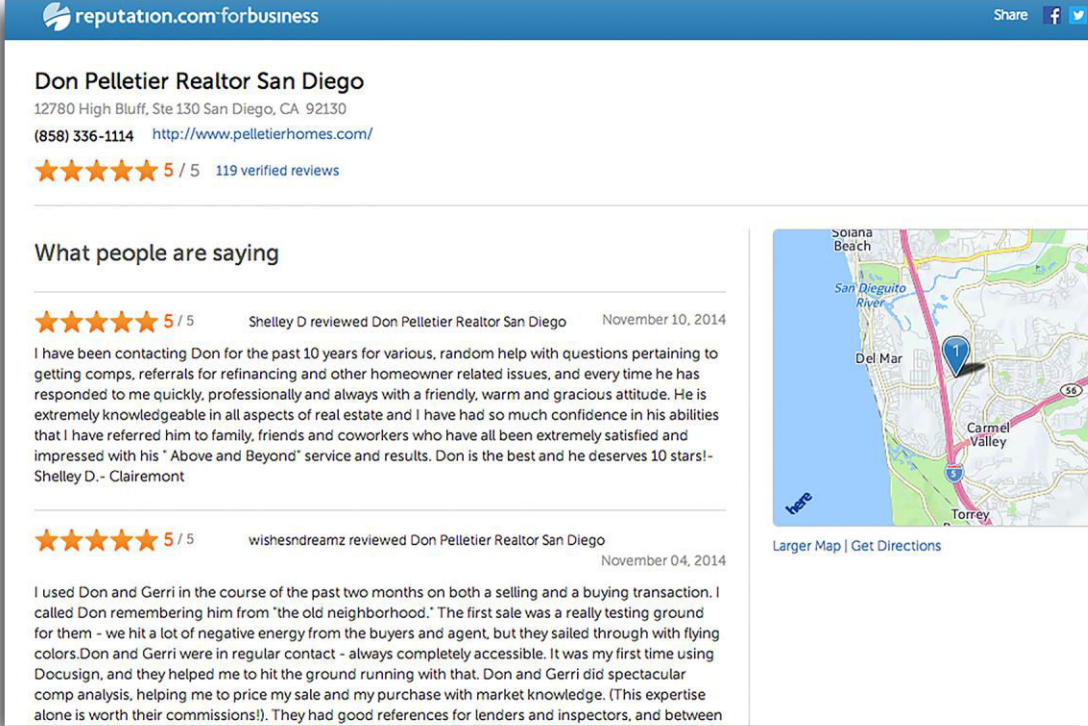






# Die Lösung – Teil 1: Onlinepräsenz herstellen

Reputation.com unterstützt die Don Pelletier Group, Inc. sei 2013 bei allen Fragen zum Online-Reputationsmanagement (ORM).

- Zuerst bauten wir eine erste Onlinepräsenz für Don Pelletier auf, indem wir den Unternehmensnamen, die Anschrift und die Telefonnummer in ganz unterschiedliche Unternehmensverzeichnisse wie Google+ Local, Yellow Pages, Bing Local oder Yahoo Local eintrugen.
- Außerdem entwickelten wir eine speziell auf Don Pelletier zugeschnittene Landing Page, auf der echtes Kundenfeedback automatisch veröffentlicht wird. Damit konnte das Büro erstmals Einfluss auf seine Onlinepräsenz nehmen.



reputation.com for business

Share  

**Don Pelletier Realtor San Diego**  
12780 High Bluff, Ste 130 San Diego, CA 92130  
(858) 336-1114 <http://www.pelletierhomes.com/>  
★★★★★ 5 / 5 119 verified reviews

**What people are saying**

★★★★★ 5 / 5 Shelley D reviewed Don Pelletier Realtor San Diego November 10, 2014  
I have been contacting Don for the past 10 years for various, random help with questions pertaining to getting comps, referrals for refinancing and other homeowner related issues, and every time he has responded to me quickly, professionally and always with a friendly, warm and gracious attitude. He is extremely knowledgeable in all aspects of real estate and I have had so much confidence in his abilities that I have referred him to family, friends and coworkers who have all been extremely satisfied and impressed with his "Above and Beyond" service and results. Don is the best and he deserves 10 stars!- Shelley D.- Clairemont

★★★★★ 5 / 5 wishesdreamz reviewed Don Pelletier Realtor San Diego November 04, 2014  
I used Don and Gerri in the course of the past two months on both a selling and a buying transaction. I called Don remembering him from "the old neighborhood." The first sale was a really testing ground for them - we hit a lot of negative energy from the buyers and agent, but they sailed through with flying colors. Don and Gerri were in regular contact - always completely accessible. It was my first time using Docusign, and they helped me to hit the ground running with that. Don and Gerri did spectacular comp analysis, helping me to price my sale and my purchase with market knowledge. (This expertise alone is worth their commissions!). They had good references for lenders and inspectors, and between

Soiana Beach  
San Dieguito River  
Del Mar  
Carmel Valley  
Torrey  
Larger Map | Get Directions

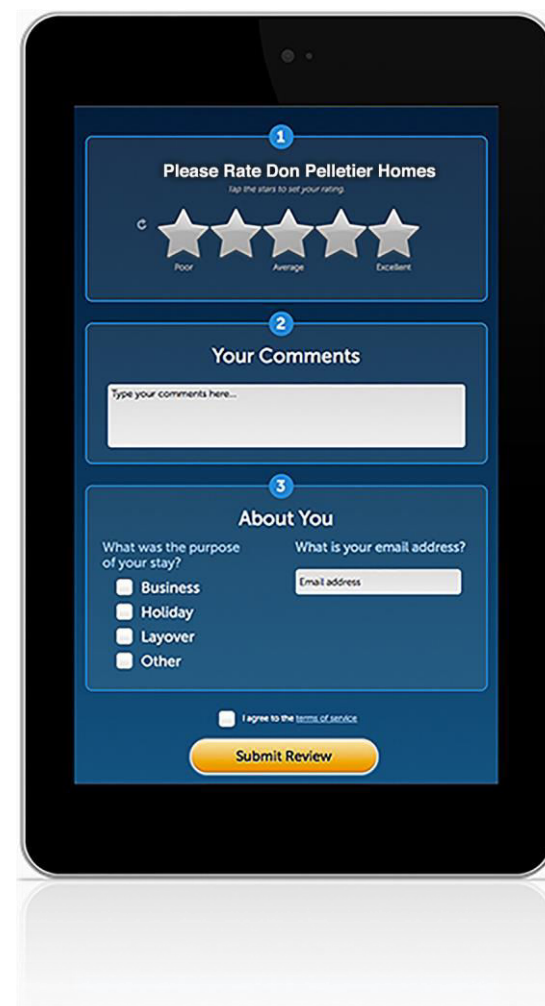
## Teil 2: „Für meine Kunden ist es super einfach, Bewertungen abzugeben.“

**Bewertungen anfordern:** Die treuesten Kunden von Don Pelletier erhielten E-Mails, in denen wir sie um die Abgabe einer Bewertung baten. Links leiteten zu den Bewertungsprofilen auf den Sites weiter, die die Onlinereputation am stärksten beeinflussen. Daraufhin stieg die Zahl der positiven Kundenbewertungen spürbar an.

**Kiosk-Terminals vor Ort:** Das von uns bereitgestellte Tablet-Kiosk ermöglicht Kunden, noch im Büro von Don Pelletier eine schnelle Bewertung abzugeben. Positives Feedback geht direkt auf die Landing Page von Don Pelletier Homes. Negatives Feedback geht an das Unternehmen, damit der Grund dafür ausgeräumt werden kann.

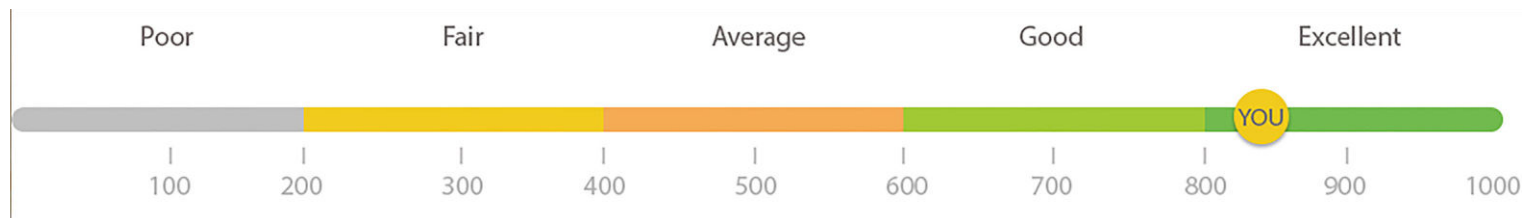
**Bewertungen überwachen:** Wir überwachten die Bewertungen, die zu Don Pelletier abgegeben wurden. Wurde etwas bemängelt, konnten wir sofort darauf aufmerksam machen und bei der Beantwortung helfen.

„Genau das brauchten wir!“



# Ergebnisse

Mit der patentierten Technologie von Reputation.com gelang es Don Pelletier, seine Onlinereputation wesentlich positiver zu gestalten – auf allen führenden Bewertungssites. Der quellenübergreifende Reputation Score stieg von Null auf 833.



Zunahme **Bewertungsvolumen** fast

**1950 %**

Durchschn. vergebene **Bewertungssterne**

**4,9  
Sterne**

**Positive Bewertungen** von Kunden und Familienangehörigen – Zuwachs um

**1800 %**

„Ich bin sehr zufrieden mit dem Service von Reputation.com. Von der Plattform aus greife ich auf alle Funktionen zu, die ich für die Pflege der Onlinereputation benötige. Für meine Kunden ist es super einfach, Bewertungen abzugeben.“

- Don Pelletier, Immobilienmakler,  
The Don Pelletier Group, Inc.

