



PERSDOSSIER

SEPTEMBER 2014

"Je leert de mensen kennen, je treedt een beetje binnen in hun privéleven, je maakt samen met hen belangrijke momenten mee: vastgoed kopen of verkopen doe je niet elke dag. Om een opdracht tevreden te kunnen afsluiten, moet je dicht bij de mensen staan."

Anna Susswein

Inhoud

Knowhow in dienst van de klant	3
Hoe maakt UNIVERSAL het verschil?	3
Medewerkers in dienst van de klant	4
Teams van medewerkers	4
Een directrice achter haar teams	5
Communicatie in dienst van de klant	6
De website van het kantoor	6
De sociale netwerken	6
Alle mogelijke kansen	6
Nieuw concept: <i>Universal Café</i>	7
De kantoren van Universal in België en elders	8

Knowhow in dienst van de klant

België telt ongeveer 4000 vastgoedkantoren. Ze maken deel uit van onze dagelijkse omgeving. Wie heeft nog nooit een beroep moeten doen op de diensten van een vastgoedmakelaar? Maar investeren in vastgoed vraagt een zekere kennis. Of het nu gaat om kopen, verkopen of verhuren. En daarbij hoort een begeleiding op maat.

UNIVERSAL effent het pad voor een nieuwe generatie van vastgoedmakelaars en dus voor een nieuwe visie op het vak. U vindt Universal vooral in Brussel (met 22 nieuwe kantoren in amper 6 maanden tijd!) en het nieuwe managementteam heeft zijn stempel al op de vastgoedwereld gedrukt.

Hoe maakt UNIVERSAL het verschil?

Een sterke drang om te innoveren: daarin onderscheidt Universal zich ontegensprekelijk van de andere spelers in de sector. Enkele voorbeelden:

- Een privénetwerk van kantoren die een portefeuille beheren van vastgoed uit verschillende sectoren;
- Een permanente wil om inzicht te krijgen in de behoeften van de klant en een antwoord op maat te bieden;
- Persoonlijke begeleiding op maat;
- Gratis Energieprestatiecertificaat;
- De ontwikkeling van verschillende partnerschappen (Bo Concept, Record Bank) in dienst van de klant;
- Constante innovaties in de service aan klanten, zoals onlangs met de oprichting van het *Universal Café* (zie p. 6);
- Een uitstraling in heel Brussel dankzij kantoren in alle Brusselse gemeenten;
- Specifiekere kantoren die zich bezighouden met welbepaalde markten (een kantoor in Parijs voor Fransen die naar Brussel willen verhuizen, het kantoor Prestige of het kantoor Nieuwbouwprojecten).

Medewerkers in dienst van de klant

Teams van medewerkers

Om alle proactieve doelstellingen tot een goed einde te brengen, omringen de zaakvoerders van Universal zich met multiculturele teams die samengesteld zijn uit 70 medewerkers (12 in het backoffice). Het zijn stuk voor stuk vrij jonge professionals (gemiddelde leeftijd: 30 tot 40 jaar).

De teamleden beschikken over multidisciplinaire vaardigheden en over een uitstekende kennis van de wijken waarin ze actief zijn. De commerciële medewerkers van de onderneming stellen alles in het werk om elke onderhandeling tot een goed einde te brengen, perfect op maat van de klant.



Een directrice achter haar teams

Alle teams worden gestuurd en geleid door een dynamische en ondernemende vrouw aan het hoofd van de onderneming: Anna Susswein. Zij licht de filosofie van het merk zeer helder toe: *"Wij willen voorrang geven aan een band met de plaatselijke markt. Daarom zijn in elk kantoor medewerkers aan de slag die een uitstekende kennis hebben van de omgeving waarin ze dagelijks leven. Ze kennen perfect de stijlen en de verwachtingen van de bewoners, de handelaars, de plaatselijke spelers. Voor het beheer van onze plaatselijke kantoren werven we bij voorkeur mensen aan die uit de wijk komen waar het kantoor in kwestie is gevestigd. Zo zijn we er ook bijzonder trots op dat we voor banen kunnen zorgen."*



Anna Susswein is al sinds 1990 vastgoedmakelaar en werd in januari 2014 aangesteld tot algemeen directeur van Universal. Deze autodidacte komt uit Brussel en is een jonge grootmoeder van 8 kleinkinderen. Ze heeft een stevige reputatie in de Belgische vastgoedwereld.

Anna Susswein organiseert en coördineert momenteel het werk van alle *Universal*-kantoren en -medewerkers, en blijft tegelijk aan de slag als vastgoedmakelaar. Ze waakt met zorg over de deontologische en ethische kwesties, zowel tegenover de klanten (bouwpromotoren, eigenaars, kopers en huurders) als tegenover collega's.

Communicatie in dienst van de klant

De website van het kantoor

www.universal.be is een van de belangrijkste elementen van de doeltreffende communicatiestrategie die rechtstreeks ten dienste staat van de klant. Op de **zeer gebruiksvriendelijke** website van Universal kunt u doelgerichte zoekopdrachten uitvoeren, meldingen instellen, contact opnemen met de medewerkers en natuurlijk alle informatie terugvinden over de 23 kantoren die momenteel actief zijn.

De sociale netwerken

Maar Universal gaat nog een stap verder dankzij de sociale netwerken, die vandaag onmisbaar zijn geworden. Universal is aanwezig op **Facebook, Twitter, Pinterest, YouTube, Instagram en LinkedIn**. Via die wegen wil de onderneming haar klanten rechtstreeks toegang bieden tot informatie die hun leven heel wat gemakkelijker maakt. De advertenties worden meteen verspreid via deze kanalen en iedereen kan ze lezen. De kracht van het netwerk van Universal? Wijkkantoren met werknemers die hun omgeving door en door kennen, en die voortdurend contact houden met elkaar en met de klanten!

Alle mogelijke kansen

Universal heeft zich voorgenomen om elke gelegenheid aan te grijpen om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren, maar ook om te anticiperen op de vragen, die in onze moderne wereld voortdurend evolueren. Zo wil de onderneming zo goed mogelijk inspelen op de verwachtingen van de hedendaagse klant. Daarom worden voortdurend nieuwe projecten uitgedacht en ontwikkeld. In de komende maanden zal Universal dus nog blijven verrassen. Het nu al rijke aanbod kan namelijk nog altijd op een andere manier worden uitgebreid.

UNIVERSAL

Café

Nieuw concept: *Universal Café*

Omdat dicht bij zijn klanten staan een van de sterke punten van Universal is, wil het merk die troef op een nieuwe en creatieve manier extra in de verf zetten bij zijn klanten. Het ontwikkelt ideeën die een ware revolutie aan het veroorzaken zijn binnen het vak van vastgoedmakelaar. Knowhow wordt zo vertaald in een echte levensfilosofie.

De eerste van deze nieuwigheden zag het daglicht op 15 september 2014. Universal heeft namelijk een **voor België uniek concept** ontwikkeld en vormgegeven: het *Universal Café*.

Het gaat om een kleine horecaruimte die openstaat voor iedereen en waar consumenten bij een koffie of een slaatje gratis kunnen surfen op het internet, zich kunnen informeren over de actualiteit op het vlak van vastgoed in België en het buitenland of die kunnen bespreken met professionals die hun vak kennen!

Wat zijn de voornaamste voordelen? Als een (potentiële) klant nood heeft aan informatie over vastgoed dat hij wil huren of kopen, als hij informatie zoekt over een wijk voor hij er gaat wonen, **dan vindt hij hier van maandag tot vrijdag de antwoorden op al zijn vragen**. Onafhankelijke BIV-makelaars (leden van het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars) staan namelijk klaar op deze interactieve en gezellige plek. Alle nieuwsgierigen mogen binnenwippen in de Defacqzstraat 24 in Elsene.

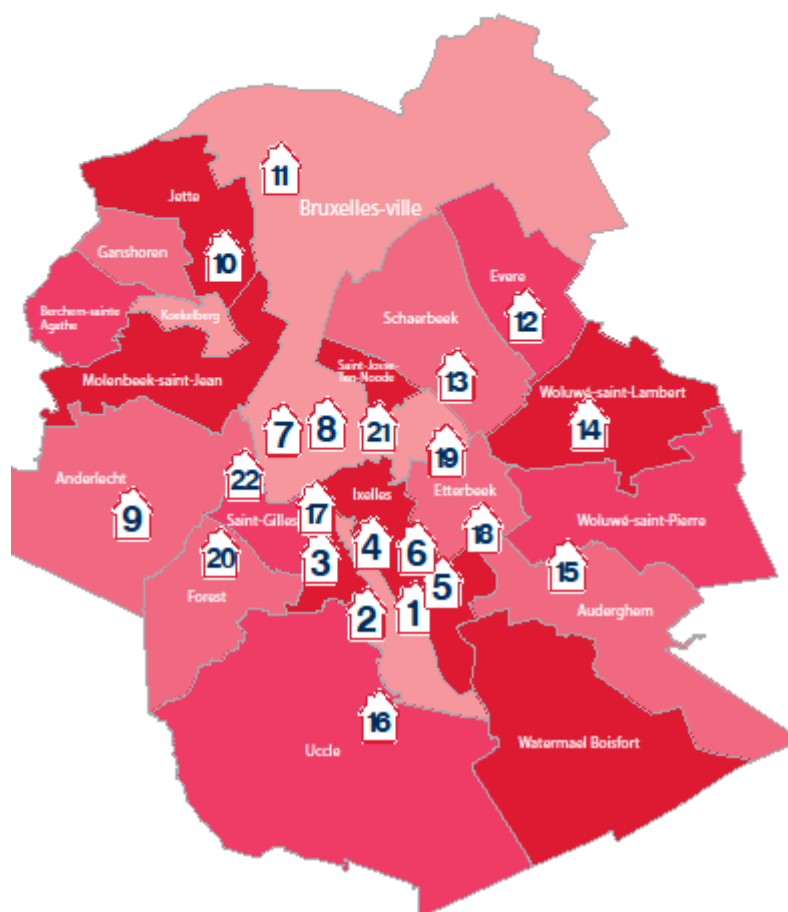
Waarom Elsene? Brussel is en blijft het centrale punt van het netwerk. Bovendien ligt het **Head Office** van Universal er niet ver vandaan (Louizalaan 180), net als het kantoor **Universal Prestige** (meer gericht naar vastgoed voor Fransen) en **Universal Nieuwbouwprojecten**.

Met dit 'café' wil Universal dichter bij zijn klanten staan en hen op een andere, maar aanvullende manier laten mee profiteren van de ervaring van zijn medewerkers.

Het gaat hier dus niet meer over een 'gewoon' vastgoedkantoor. De ruimte krijgt een andere invulling en reikt zelf klanten de hand.

De kantoren van Universal in België en elders

22 AGENCES UNIVERSAL À BRUXELLES...



MAIS AUSSI...

BELGIQUE

-  **UNIVERSAL WATERLOO**
Ch. de Bruxelles 212 - 1410 Waterloo
-  **UNIVERSAL WEMMEL**
De Limburg Stirumlaan 92 - 1780 Wemmel
-  **UNIVERSAL ANVERS**
Sint-Jorispoort 37 - 2000 Anvers

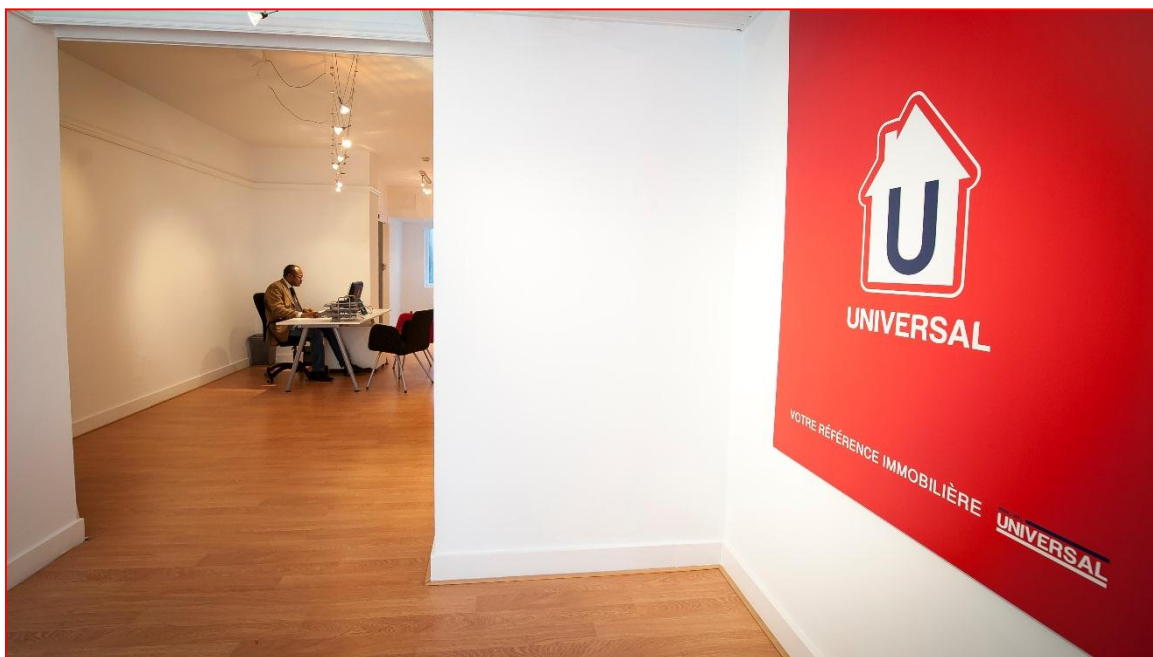
FRANCE

-  **UNIVERSAL PARIS**
16, Pl. Vendôme - 75001 Paris

ITALIE

-  **UNIVERSAL VENISE**
Cannaregio 2915 cap 30121
-  **UNIVERSAL CÔME**
Via Guglielmo Marconi 25 - 22010 Moltrasio

-  **UNIVERSAL Head Office**
Av. Louise 180 - 1050 Ixelles
-  **UNIVERSAL Brugmann**
Pl. G. Brugmann 5 - 1050 Bruxelles
-  **UNIVERSAL Saint-Gilles**
Ch. de Waterloo 396 - 1060 St-Gilles
-  **UNIVERSAL Châtelain**
Rue Acqueduc 47 - 1060 St-Gilles
-  **UNIVERSAL Projet Neuf**
Av. Louise 163 - 1050 Ixelles
-  **UNIVERSAL Prestige**
Av. Louise 481 - 1050 Ixelles
-  **UNIVERSAL Centre**
Bd. M. Lemonnier 115 - 1000 Bruxelles
-  **UNIVERSAL Sablon**
Rue Lebeau 3 - 1000 Bruxelles
-  **UNIVERSAL Anderlecht**
Rue de Veeweyde 3 - 1070 Anderlecht
-  **UNIVERSAL Jette**
Bd de Smet de Nayer - 1070 Jette
-  **UNIVERSAL Laken**
Rue A. Stevens 96 - 1020 Laken
-  **UNIVERSAL Evere**
Av. Henri Conscience - 1140 Evere
-  **UNIVERSAL Schaerbeek**
Av. du Diamant 1 - 1030 Scharbeek
-  **UNIVERSAL Woluwé**
Av. G. Henri 174 - 1200 Woluwé-st-Lambert
-  **UNIVERSAL Auderghem**
Rue E. Henrard 12 - 1160 Auderghem
-  **UNIVERSAL Fort-Jaco**
Ch. de Waterloo 1329 - 1180 Uccle
-  **UNIVERSAL Les Marolles**
Rue Haute 219 - 1000 Bruxelles
-  **UNIVERSAL Etterbeek**
Av. de la Chasse 20 - 1040 Etterbeek
-  **UNIVERSAL International Agency**
Rue Archimède 41 - 1000 Bruxelles
-  **UNIVERSAL FOREST**
Rue Pieters 9 - 1190 Forest
-  **UNIVERSAL CENTRE-ROGIER**
Rue de Laeken 69 - 1000 Bruxelles
-  **UNIVERSAL Albert**
Ch. d'Alsemberg 136 - 1600 St-Gilles







[Meer informatie](#)

Kantoor Universal

Anna Susswein – 0485/333 327

FL Consult – Communicatiebureau

Florence Legein – 0477/425 925

Michel Grossmann – 0477/337 302