



ERA Belgium

► Profiel & historiek

ERA (Electronic Realty Associates), samenwerkingsverband van kwaliteitsmakelaars in residentieel vastgoed, doet zijn intrede op de Belgische vastgoedmarkt in 1995. Wereldwijd is het netwerk, dat in 1972 in de U.S. in het leven werd geroepen, al 44 jaar actief.

ERA Belgium, dat enkel met BIV-erkende makelaars werkt, laat zich al snel opmerken. Het is niet alleen het eerste immobiliënnetwerk met een website die het gehele aanbod etaleert, het creëert ook een nieuwe standaard met de ontwikkeling van gespecialiseerde software die de dagelijkse uitwisseling van het aanbod tussen de aangesloten makelaars mogelijk maakt. Daarbij wordt steeds gebruik gemaakt van de modernste technologieën.

Vandaag kan ERA als grootste Europese netwerk prat gaan op meer dan 2.300 aangesloten, onafhankelijke makelaarskantoren in 33 landen en de Verenigde Staten. ERA Belgium telt anno 2017 106 ERA-kantoren.

► Invulling in de markt

Het kopen of verkopen van een woning is één van de belangrijkste beslissingen in een mensenleven en daarom, voor de betrokkenen, vaak een emotioneel geladen proces. Als eigenaar verkoop je immers geen hoop stenen, maar een stuk van je leven. Hoe druk je de waarde van je thuis en de daarmee verbonden dierbare herinneringen uit? Hoe kom je tot een billijke vergoeding voor het afscheid ervan?

Voor de koper geldt in eerste instantie enkel het zakelijke aspect van de transactie. Hij heeft nog geen band met de woning en is uit op een voor hem zo voordelig mogelijke deal.

De behoeften van koper en verkoper op elkaar afstemmen, maakt dat er nood is aan een onderhandelingsproces. De aan- of verkoop van onroerend goed is immers geen sinecure en vergt een zekere juridische, technische en administratieve kennis van de vastgoedmarkt. Makelaars zijn specialisten terzake en hebben een waardevolle inbreng in het transactieproces. Met name ERA-makelaars beschikken over een arsenaal aan producten en diensten om de eigenaar zo efficiënt mogelijk te begeleiden tijdens het verkopen van zijn woning en tegelijkertijd de grootst mogelijke groep van kopers te bereiken.

Daarnaast beantwoorden zij ook aan de behoefte van de consument om zich te kunnen verbinden aan een bepaalde merknaam, bij voorkeur een die zich door zijn aanbod van producten en diensten in positieve zin van de concurrentie onderscheidt. De ERA-merknaam kenmerkt zich o.a. door de uitgebreidheid van het netwerk, de efficiënte dienstverlening en de gegarandeerde kwaliteit.

► Dienstverlening & Marketingproducten

ERA-makelaars bieden hun klanten een ruim scala aan unieke producten en diensten, zoals:

- **Bezoekwijzer:** een brochure die tips en advies verzamelt voor de verkoper bij de presentatie van zijn woning aan bezoekers. Het neemt de verkoper mee op een virtuele tocht door de woning, waarbij elk vertrek grondig onder de loep wordt genomen. Telkens worden er een aantal suggesties ter verfraaiing van de woning gebundeld in vier essentiële stappen.
- **Dienstenvergelijking Makelaars:** folder met vragen die elke verkoper zich moet stellen om de dienstverlening van makelaars te kunnen vergelijken en de juiste makelaar te selecteren.
- **Doorverwijzingssysteem:** introductie van panden en klanten bij collega's buiten de eigen regio en buiten de landsgrenzen.
- **Verkoopverslag:** document dat ter uitgebreide rapportage aan de verkoper wordt aangeboden. Het bevat een overzicht van alle stappen die werden ondernomen met het oog op een efficiënte en snelle verkoop van de woning. Komen onder meer aan bod: een weergave van de presentatie in de etalage, van de op de website en in advertenties gepubliceerde foto's, een overzicht van het aantal hits op www.era.be, een lijst met de cruciale data m.b.t. de verkoop, een verslag van de bezoeken en de reacties van de potentiële kopers, een opsomming van de acties ter bevordering van het transactieproces, enz.
- **Het (inter)nationale ERA-netwerk:** De verkoper die zijn woning exclusief bij een ERA-makelaar in de verkoop geeft, geniet het unieke voordeel dat het pand wordt opgenomen in een netwerk van ERA-makelaars, zowel nationaal (www.era.be) als Europees (www.eraeurope.com) als wereldwijd (www.era.com). Dat houdt in dat de te koop staande woning rechtstreeks of onrechtstreeks onder de aandacht komt van miljoenen potentiële kopers, in eigen land, in Europa en in de rest van de wereld, hetgeen de kansen op een reële transactie aanzienlijk vergroot.
- **ERA Comfort Garantie:** De aankoop van een huis of appartement is een van de belangrijkste beslissingen in een leven. Daarom garandeert de basisdekking van de unieke ERA Comfort Garantie het normaal functioneren van de vaste mechanische installaties die in de woning aanwezig zijn. De optie Comfort+ werkt zelfs aanvullend voor de al ingebouwde keukenapparatuur.

Bij een defect zorgt ERA, in samenwerking met Europ Assistance, zo snel mogelijk voor een degelijke vakman voor de herstelling. Verplaatsing, werkuren en vervangstukken worden terugbetaald. Deze waarborg geldt tot 16 maanden na de ondertekening van de onderhandse koopovereenkomst (compromis).

- **ERA Koper-Wachtzaal:** een dienstverlening voor mensen die hun woning te koop willen aanbieden. Iedereen die zijn woning wil verkopen, kan via internet achterhalen hoeveel van de bij ERA geregistreerde kopers naar een dergelijke woning op zoek zijn. Eigenaars komen op basis van het ingeven van de postcode, het aantal slaapkamers en de verwachte verkoopprijs, te weten hoeveel mogelijke kopers de ERA-makelaars voor hun woning hebben.
- **Mariages:** unieke dienstverlening waarbij de woonwensen van een cliënt getoetst worden aan de totaliteit van de aangeboden panden en omgekeerd, waarbij een pas in de verkoop gebracht goed wordt getoetst aan de woonwensen van alle kandidaat-kopers. Potentiële kopers krijgen regelmatig informatie toegestuurd, per post of via e-mail, over de panden waarvan de eigenschappen aan hun woonwensen voldoen.
- **Marketing Actie Plan:** Door de ERA-makelaar op maat uitgewerkte aanpak om een woning te verkopen. Op basis van zijn vaststellingen stelt hij een zo ideaal mogelijk totaalpakket van marketinginstrumenten en een zo doeltreffend mogelijke mediamix samen, die een snelle en efficiënte verkoop van de woning bevorderen.
- De **ERA Vergelijkende Marktanalyse** verschaft de verkoper een helder inzicht in de marktsituatie. Met behulp van de Vergelijkende Markt Analyse komt de makelaar tot een correcte verkoopprijs en een op maat gesneden Marketing Actie Plan. Die Vergelijkende Marktanalyse bestaat uit vier componenten: (1) een kwalitatief vergelijkend onderzoek waarbij een te koop staand pand wordt vergeleken met soortgelijke woningen wat oppervlakte, ouderdom, staat, uitrusting, vraag- en verkoopprijs, duur van de verkoop... betreft. De ERA-makelaar beschikt hiervoor over de nodige gegevens, en over een grondige kennis van de prijzen en de prijsevoluitie in een bepaalde regio. Op basis daarvan volgen (2) een realistische prijsberekening en (3) een verkoopbaarheidsbeoordeling (Hoe vlot kan de woning verkocht worden? Met welke elementen rekening houden?). Tenslotte krijgt de verkoper (4) een gedetailleerd verslag.
- **Marktbewerkingssystemen:** werkmethodes om te weten wie eventueel de intentie heeft een woning te verkopen.
- De **ERA Omwonendenmailing** is een gerichte dienstverlening van de ERA-makelaar. Marktonderzoek en professionele ervaring hebben uitgewezen dat mond-tot-mondreclame één van

de meest doorslaggevende factoren is om te komen tot een snelle verkoop van een woning. ERA brengt daarom de omwonenden van een te koop staand pand door middel van mailings met informatieve briefkaarten op de hoogte. Zo kunnen de buren tijdig kennissen, familieleden of vrienden die eventueel op zoek zijn naar een woning in de omgeving, verwittigen en op die manier mee beslissen wie in hun buurt komt wonen. De verkoper van zijn kant kan er op rekenen dat zoveel mogelijk mensen op de hoogte zijn van de verkoop.

- De **ERA Kantoorpresentatie** is een visuele vertaling van de service die de ERA-makelaar zijn cliënt kan leveren en omvat voorbeelden van het totale gamma aan marketingproducten en -diensten die borg staan voor een snellere en efficiëntere verkoop van een woning en die enkel door een ERA-makelaar kunnen worden aangeboden ter begeleiding van koper en verkoper tijdens transactieproces.
- De **ERA Service Verplichting** is een schriftelijke overeenkomst waarbij de ERA-makelaar, wanneer hij een exclusieve verkoopopdracht krijgt, zich er toe verbindt alle beloftes die hij uit tijdens het inkoopgesprek daadwerkelijk waar te maken. De ERA-makelaar zet zwart op wit welke stappen hij zal ondernemen met het oog op een optimale verkoop van de woning, en kan daar bijgevolg ook op beoordeeld worden.

Met de Service Verplichting verbindt de ERA-makelaar zich onder andere tot de volgende dienstverlening:

- Een waarheidsgetrouwe schatting maken van het onroerend goed;
 - De klant alle praktische tips verstrekken om hem te helpen het onroerend goed zo aantrekkelijk mogelijk voor te stellen;
 - Een intensief marketingprogramma uitvoeren: advertenties plaatsen in lokale en/of nationale kranten, het eigendom van de verkoper invoeren in het ERA-uitwisselingssysteem en op het Internet plaatsen, een omwonendenmailing versturen, ...;
 - Een ERA Comfort Garantie aanbieden wanneer de woning daarvoor in aanmerking komt;
 - Een preselectie maken van potentiële kopers;
 - Regelmatig contact met de verkoper opnemen om de reacties van de potentiële kopers te evalueren, de marketingacties toe te lichten en het verdere verloop van de opdracht te bespreken.
- De **ERA-tuinpalen (en –affiches)** kenmerken zich door een opvallende uitvoering waardoor de te koop staande woning meer aandacht trekt.

- **Verhuisberichten:** berichtgeving d.m.v. postkaartjes met een foto en het adres van de nieuwe woning als alternatief voor de klassieke kaarten van de post.
- **Waardecheque:** cheque voor een vrijblijvende waardebepaling van de woning.
- De **ERA-Website** (www.era.be) geeft op elk moment het meest actuele aanbod van de ERA-makelaars weer. Bovendien wisselen de makelaars dagelijks 'vraag en aanbod' uit via het softwareprogramma ERAforce. Geïnteresseerde kopers kunnen op de website op zoek naar hun droomwoning aan de hand van kernwoorden in een invulformulier of via ERA's unieke geografische zoekstelsel. Hun belangstelling voor een bepaalde woning kunnen ze kenbaar maken via e-mail. Hun eigen woonwensen kunnen ze manifesteren in een zogenaamde 'woonwenstoets' die naar de betrokken makelaar wordt doorgestuurd.

ERA-makelaars zorgen ervoor dat hun klanten deskundig geholpen worden bij de wettelijke formaliteiten, zijnde de vaak ingewikkelde juridische, technische en administratieve aangelegenheden waarmee de aan- of verkoop van onroerend goed onvermijdelijk gepaard gaat. Het betreft o.a. de Vlaamse Wooncode, het Decreet op de Ruimtelijke Ordening, het Bodemattest, enz.

Daarnaast bieden het netwerk van ERA-kantoren en het ServiCenter de leden een aantal bijkomende voordelen. Slechts enkele daarvan zijn:

- De onderlinge kennisdeling en -overdracht tussen de kantoren, nationaal en internationaal
- De makelaarspecifieke opleidingen/trainingen die het ERA-ServiCenter centraal organiseert
- Managementondersteuning
- Bench marking
- Ondersteuning bij het opstellen van een business plan
- Een strategische marktanalyse

ERA Imago:

ERA vraagt haar klanten steeds naar hun ervaring met de makelaar en of zij tevreden waren over de dienstverlening. De klanten gaven de ERA Makelaars gemiddeld een 9 op 10 voor de dienstverlening en 98% gaf aan dat zij de ERA makelaar zouden aanbevelen aan relaties.