

A close-up portrait of a woman with long, dark, wavy hair, wearing black-rimmed glasses and a light brown blazer over a white collared shirt. She is smiling slightly and looking directly at the camera. The background is blurred, showing an outdoor setting with trees and a building.

Emel Marjanovic

«Unser Job hat viel mit Psychologie zu tun. Verständnis und Vertrauen sind das Wichtigste.»

SEITE 6

Zuhören + Zeit = Vertrauensbasis

Wenn im Leben etwas ganz wichtig oder schwierig wird, wollen wir vor allem eins vom Gegenüber: verstanden werden.

Digitale Lösungen und virtuelle Realitäten, die Zukunft liegt scheinbar vor der Haustür. Künstliche Intelligenzen sollen uns das Leben erleichtern. In guten Zeiten mag das so sein, doch was gibt uns Vertrauen, wenn es weniger gut geht? Ein uns zuhörender Mensch.

Wenn es um uns herum stürmt, wir verunsichert sind und es um viel geht, dann bringt kein Roboter, kein Computer und keine Mechanik uns jenes Vertrauen und jene Zuversicht wie ein Mensch, der sich Zeit für uns nimmt, uns zuhört und auf uns eingeht. Und dann sagt: «Ich verstehe dich.»

Wie wichtig das eigene Zuhause ist, stellen wir in der aktuellen Krise mehr denn je fest. Sinnbildlich unser inneres Zuhause im Herzen, aber auch unser äusseres Zuhause, unsere eigenen vier Wände. Diese eigenen vier Wände sind für die meisten von uns der grösste materielle, aber auch emotionale «Vermögenswert». Viel Geld, Herzblut und Geschichten sind darin zusammengewachsen, das Haus wird zu einem Teil von uns.

Der Kauf oder Verkauf des eigenen Heims gehört zu den prägendsten und wichtigsten Lebensentscheidungen vieler Menschen. Der Käufer wünscht sich ein neues Zuhause, welches ihn umarmt und willkommen heisst. Der Verkäufer wünscht sich nichts mehr, als dass seine eigenen vier Wände jenen Wert bekommen, den sie verdient haben. Einen guten Wert. Damit alle am

Ende sagen können: «Alles bene im Hause Casa Bene.»

Mit diesem Credo arbeiten Emel und Alex Marjanovic Tag für Tag für ihre Kunden, die ihr Wohneigentum verkaufen wollen. Der Verkauf des Hauses oder der Wohnung sind das Ziel, im Mittelpunkt steht aber stets der Mensch und das Verstehen seiner Bedürfnisse. Jener des Verkäufers und jener des Käufers. Zuhören, sich Zeit nehmen, jeden Verkaufsschritt individuell und professionell angehen und umsetzen und stets das Gesamte im Blick behalten. Ganz Mensch, ganz zu Hause. Angenommen.

**«Hinter jedem Haus
steht ein Mensch
mit ganz eigenen
Bedürfnissen.»**



Alex Marjanovic
Inhaber Casa Bene
und Unternehmensberater



Alex und Emel Marjanovic in ihren hellen Büroräumlichkeiten an der Hauptstrasse 53 in Matten

«Unser Job hat viel mit Psychologie zu tun. Verständnis und Vertrauen sind das Wichtigste.»

Häuser sind immer mit viel Geld und Emotionen verbunden. Deshalb nehmen sich Emel und Alex Marjanovic von Casa Bene genug Zeit, um für ihre Kunden stets die beste Lösung zu finden.

Emel und Alex Marjanovic, wie kamen Sie dazu, Casa Bene ins Leben zu rufen?

Im Vergleich zu anderen Firmengründungen waren die Umstände bei uns wahrscheinlich etwas ungewöhnlich. Wir sind bereits seit über 22 Jahren zusammen, sind verheiratet und haben drei Kinder, haben uns aber vor vier Jahren privat voneinander getrennt. Das Unübliche ist dabei, dass wir die Firma erst nach der Trennung gegründet haben. Das war natürlich nur möglich, weil wir uns immer noch sehr gut miteinander verstehen.

Wir standen beide an einem Scheidepunkt in unseren Leben und verspürten einen gewissen Freiheitswunsch, wir beide wollten uns beruflich weiterentwickeln und etwas Eigenes machen. Aus unseren vorherigen Tätigkeiten hatten wir schliesslich viel Know-how im Rucksack, was Immobilien anbelangt. Und da sich unsere Fähigkeiten perfekt ergänzen, entschieden wir uns dazu, dieses Projekt gemeinsam anzugehen. Heute können wir sagen: Wir haben starke Fähigkeiten auch schwierigste Kundenanforderungen praktisch zu lösen, weil wir selber grosse Erfahrung darin gesammelt haben, herausfordernde Lebenssituationen erfolgreich zu meistern.

Wer von Ihnen besitzt denn welche Fähigkeiten? Wie teilen Sie sich die Arbeit auf?

Alex ist für den Aufbau und die Entwicklung des Unternehmens verantwortlich, also für Dinge wie Logos, Marketing, Corporate Design und so weiter. In komplexeren Situationen, z.B. bei Renditeobjekten, kommt er ebenfalls ins Spiel. Er ist ja zudem auch tätig als freischaffender Unternehmensberater und Change-Experte.

Für Besichtigungen, Verhandlungen und Dokumentationen ist hingegen Emel zuständig, dort hat sie ihre Stärken. Emel kümmert sich also vor al-

lem um den operativen Teil, während sich Alex eher mit den Hintergrundarbeiten beschäftigt. Es gibt aber keine strikte Trennung zwischen den verschiedenen Aufgabenbereichen, wir unterstützen uns überall gegenseitig und übernehmen auch mal Aufgaben, die eher in die Zuständigkeit des anderen gehören würden.

Wofür steht Casa Bene?

Als wir den Namen gewählt hatten, ging es uns vor allem um das gute Gefühl, das die Kunden für ihr Haus haben sollen. In einem Haus leben ja auch Menschen, da geht es um mehr als nur um Mauern und Beton. Es sollte nicht bloss ein Haus, sondern ein gutes Zuhause – also ein Casa Bene – sein.

Mit der Zeit haben wir dann bemerkt, dass der Begriff für uns eigentlich eine noch grössere Bedeutung hat. Es ist eine Familiengeschichte, weil mittlerweile unsere ganze Familie hinter dem Projekt steht, und weil jeder, der mit Casa Bene in Berührung kommt, herzlich bei uns aufgenommen wird. Casa Bene ist ein gutes Gefühl, das wir auch an andere weitergeben möchten.

«Weil es um so viel geht, ist am Schluss auch viel Freude dabei, beim Verkäufer genauso wie beim Käufer. Da ist es als Makler einfach schön, ein Teil davon zu sein.»

Worin unterscheidet sich Casa Bene von anderen Maklern?

Im Prinzip ist es genau dieses gute Gefühl, das uns ausmacht. Wir sind nicht nur Verkäufer, denn der Immobilienverkauf ist ein Prozess, zu dem noch mehr gehört. Das beginnt bereits bei den ersten Kundengesprächen, bei denen geklärt werden muss, was genau der Kunde sich wünscht. Es kommt durchaus vor, dass jemand erst während des Prozesses merkt, dass er das Haus gar nicht verkaufen möchte, sei es aus emotionalen Gründen oder weil es doch nicht die optimale Lösung ist. Erst, wenn das geklärt ist, kann man die nächsten Schritte planen.

Es muss eine professionelle Bewertung erstellt werden, um den Wert und den Richtpreis der Immobilie zu bestimmen. Danach wird eine Dokumentation verfasst für die potenziellen Käufer. Diese soll ein Gefühl vermitteln, eine Geschichte erzählen,

aber kein Märchen, denn die Interessenten sollen nicht mit einer falschen Vorstellung an die Besichtigung kommen. Bei den Besichtigungen selbst ist vor allem das Zwischenmenschliche wichtig, denn man begegnet den unterschiedlichsten Charakteren. Darauf folgen noch die Verhandlungen und schliesslich der Abschluss.

Der Punkt ist, dass wir uns die Zeit dafür nehmen, die Kundschaft mit der notwendigen Sorgfalt durch jeden einzelnen dieser Schritte zu begleiten. Jeder bekommt bei uns Zeit und ein aufmerksames Ohr, damit alle genau das erhalten, was sie sich wünschen. So bleibt nach dem Abschluss bei allen ein gutes Gefühl.

Was gefällt Ihnen insbesondere bei Ihrer Arbeit?

Natürlich mögen wir unsere Arbeit als Makler sehr, sonst wären wir nicht in dieser Branche. Aber das ist für uns

Emel Marjanovic

Jahrgang: 1977

Zivilstand: getrennt, 3 Kinder

Hobbies: malen, lesen, Austausch mit positiven Menschen

Beruflicher Werdegang: Gymnasium in Zürich, KV Lehrabschluss in Zürich, Sprachaufenthalt in Australien für English Proficiency, immer tätig im Kundenservice, Weiterbildung zur Maklerin



nicht das Wichtigste. Uns geht es um das Zwischenmenschliche, um die Zusammenarbeit mit den Menschen. Man lernt immer wieder neue Charaktere kennen, was sicher auch Herausforderungen mit sich bringt, aber das ist es, was uns am Schluss am meisten zurückgibt. Es geht um das Gefühl nach einem erfolgreichen Verkauf, dass wir für alle Beteiligten die beste Lösung gefunden haben. Weil es um so viel geht, ist am Schluss auch viel Freude dabei, beim Verkäufer genauso wie beim Käufer. Da ist es als Makler einfach schön, ein Teil davon zu sein. Wenn sich die Kunden während des ganzen Verkaufsprozesses wohl fühlen, können wir auch ihre Wertschätzung spüren. Daraus schöpfen wir unsere Motivation.

Wie schätzen Sie den Immobilienmarkt aktuell und in dieser schwierigen Zeit ein?

Für uns als Makler ist es gar nicht so relevant, in welche Richtung sich der Immobilienmarkt bewegt. Viel massgebender ist die Anzahl Transaktionen am Markt. Und diese nimmt laufend zu, weil das Leben viel dynamischer geworden ist. Früher war es nicht ungewöhnlich, dass Menschen praktisch ihr ganzes Leben im gleichen Dorf, wenn nicht im gleichen Haus verbracht haben. Heute ist das viel kurzlebiger, wir wechseln öfter unseren Wohnsitz, sei es wegen Arbeit, Beziehungen oder einfach nur für einen Tapetenwechsel. Die Corona-Pandemie hat diese Tendenz sogar noch verstärkt, weil die Men-

«Casa Bene ist ein gutes Gefühl, das wir an andere weitergeben möchten.»

schen mehr Zeit zu Hause verbringen, nicht zuletzt wegen dem Homeoffice. Daraus erwachsen auch neue Anforderungen an die Wohnsituation. Insgesamt profitiert die Branche also von diesen gesellschaftlichen Trends.



Bild: Professionelle Vorbereitung für jeden Kundentermin ist die Basis des Erfolges

Anekdote

Vor kurzem haben wir uns nach einem erfolgreichen Verkauf mit den Kunden zum Abendessen verabredet, um den Abschluss zu feiern. Für uns war von Anfang an klar, dass wir sie einladen, denn das gehört einfach dazu. Das Restaurant wählten und reservierten die Kunden, schon hier kamen sie mit grosser Herzlichkeit auf uns zu. Zudem wünschten sie sich, dass wir auch unsere Kinder mitnehmen, damit sie diese kennenlernen. Sie sagten, wir sollen bestellen, auf was wir Lust hatten. Dies kam uns etwas komisch vor, weil wir eigentlich einladen wollten, aber wir dachten uns nichts dabei. Als wir an diesem Abend am Schluss nach der Rechnung fragten, stellte sich heraus, dass unsere Kunden diese bereits heimlich beglichen hatten. Solche Gesten der Dankbarkeit sind der Grund, weshalb wir unseren Job so lieben.

Text: Patrick Leuenberger

Bilder: Tom Trachsel, Adrian Jäck, Casa Bene