

KUNDENZUFRIEDENHEITSBENCHMARK:
Einmal im Unternehmen wertig!

Stark negative Auswertung Negative Auswertung Positive Auswertung Stark positive Auswertung

KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- & KUNDENBINDUNGS- ANALYSEN

*Fluktuation reduzieren, Quartiere stärken,
Ressourcen an der richtigen Stelle einsetzen*



WARUM KUNDENZUFRIEDENHEITS- UND -BINDUNGSANALYSEN?

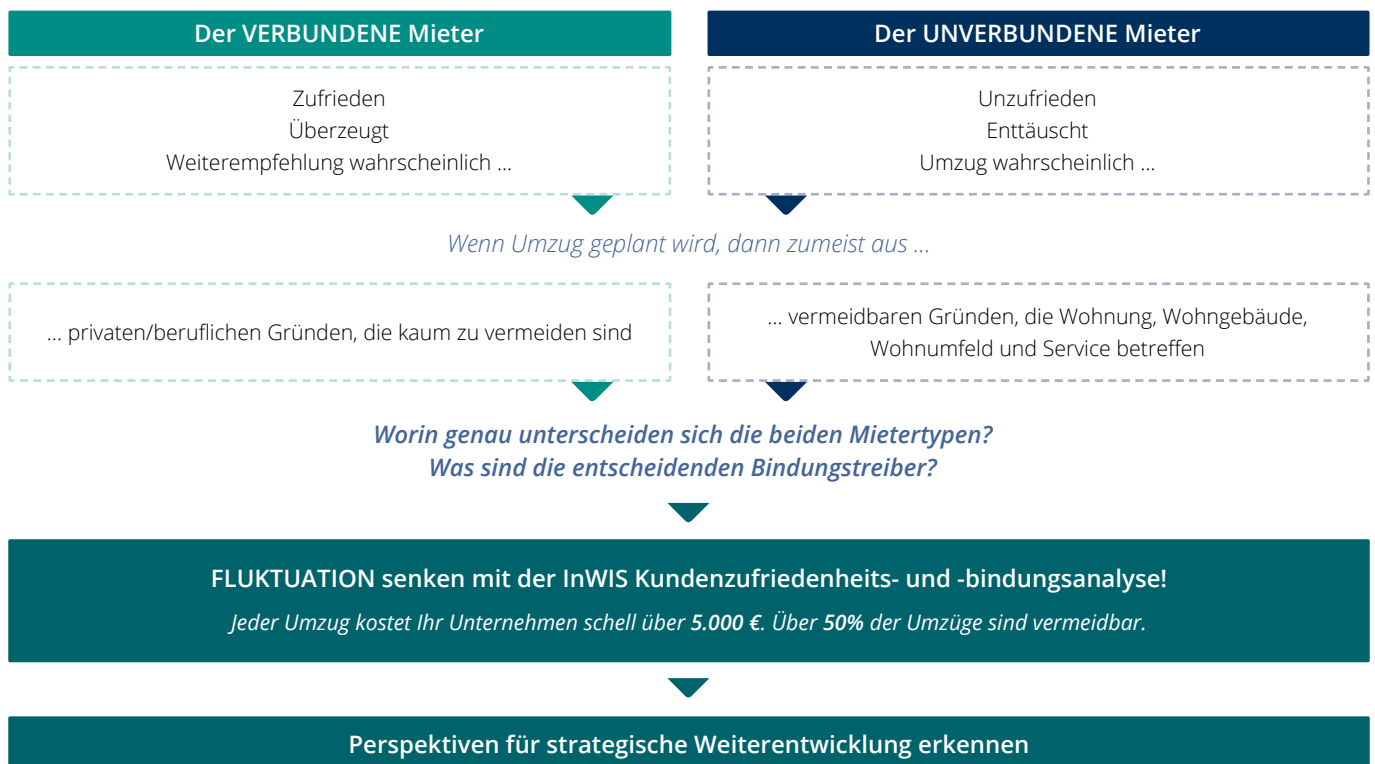
Zufriedene Mieter als wichtigste Ressource

Der Wettbewerb am Wohnungsmarkt nimmt zu. In vielen Regionen und Segmenten findet ein Wandel von Anbieter- zu Nachfragermärkten statt. Deshalb sind Kundenzufriedenheit und Kundenbindung wichtige Faktoren, um Fluktuation und damit Turnover-Costs sowie Erlösschmälerung durch

wachsende Leerstände zu vermeiden. Zudem sind zufriedene Mieter die beste Referenz für neue Kunden. Darüber hinaus liefern unsere Analysen wichtige Erkenntnisse für eine zukunftsorientierte Weiterentwicklung von Beständen und Quartieren.



Finden Sie heraus, wie Sie den Erfolg Ihres Unternehmens durch bessere Kundenzufriedenheits- und -bindungsanalysen steigern können.



Nutzen der Ergebnisse für strategische Unternehmensentscheidungen

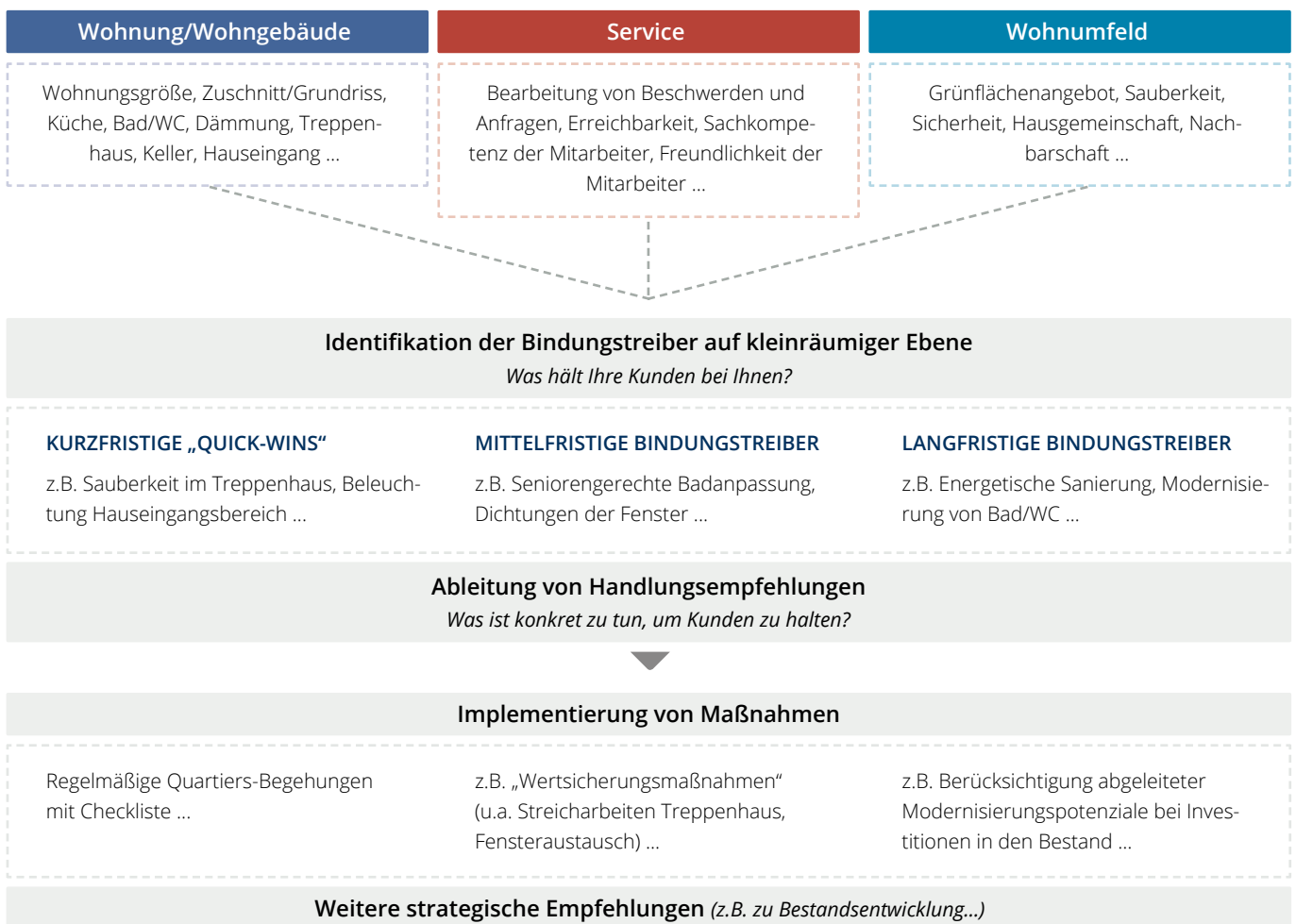
- Strategische Entwicklung der Bestände
- Früherkennung von Risikofaktoren
- Effektivere Kundenbetreuung und bessere Servicequalität
- Weiterentwicklung von Service- und Dienstleistungsangebot, Wohnungsbestand und Image
- Vorbereitung und Absicherung von konkreten Projekten (Instandhaltung/ Modernisierung, organisatorische Veränderungen, zusätzliche Serviceangebote)
- Qualitätsmanagement, bspw. zur Erfolgskontrolle bei durchgeführten Projekten/Investitionen
- Unternehmensinterne Argumentation (etwa Demonstration und Messung des Erfolgs der Unternehmenspolitik)

INHALT UND METHODIK

InWIS **Forschung & Beratung GmbH** hat die klassische Mieterbefragung zu einem Management-Werkzeug für Wohnungsunternehmen weiterentwickelt. Mit unseren Kundenzufriedenheits- und -bindungsanalysen können aus den

Befragungsergebnissen Zufriedenheit und Verbundenheit mit dem Unternehmen abgeleitet werden. Im Fokus dabei stehen Kriterien in den Teilbereichen Wohnung, Wohnumfeld, Wohnumfeld und Service.

Quantitativ abgefragte (Zufriedenheits-) Merkmale • *Qualitative, offene Fragen zu Wünschen & Kritik*



Was bekommen Sie?

- Praxistaugliche Handlungsempfehlungen für das Gesamtunternehmen und einzelne Quartiere
- Kleinräumige Auswertungen bis zur Gebäudeebene
- Transparente Entscheidungsbasis für effizienten Mitteleinsatz und nachhaltige Portfoliostrategien
- Strategisches Wissen über die Zielgruppen der Zukunft
- Nachvollziehbare Ergebnisaufbereitung (Gesamtbericht und Management-Summary)
- Full-Service Dienstleistung – von der Beratung bis zur Umsetzung konkreter Maßnahmen alles aus einer Hand
- Fundierte und fachkompetente Beratung durch unser interdisziplinäres Team



Optional:

Bereitstellung eines Softwaretools zur Durchführung eigener Auswertungen/Auswertungsdarstellung

PROJEKTABLAUF

In 8 Wochen zu konkreten Ergebnissen...



Beispielkalkulation für eine Befragung (8-seitiger Fragebogen bzw. 20-minütige Befragung)

ERHEBUNGSMETHODE	2.000 Wohneinheiten	5.000 Wohneinheiten
Schriftliche Befragung (Vollerhebung; jeder Mieterhaushalt erhält einen Fragebogen) – inkl. Kosten für Rückporto ¹	7.800,-	11.000,-
Telefonische Befragung (Stichprobe von 10%)	8.500,-	13.000,-

¹ Gerne übernehmen wir auch den kompletten Lettershop-Dienst. Für diesen Fall würden sich die Kosten bei der schriftlichen Befragung erhöhen.

- ! Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.
- Weitere Information erhalten Sie gerne auf Anfrage
- Auf Wunsch bieten wir Ihnen gerne Präsentationstermine zur Vorstellung der Ergebnisse und/oder Workshops an

BESONDERHEITEN UNSERER KUNDENZUFRIEDENHEITS- UND -BINDUNGSANALYSEN




- Praxisorientierte und bewährte Messung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Nutzung von speziell für die Wohnungswirtschaft entwickelten Scoring-Modellen
- Durchführung von Modernisierungspotenzialanalysen unter Berücksichtigung der verfügbaren Kaufkraft des Haushaltes
- Identifikation von Bestimmungsfaktoren, die die Kundenbindung definitiv erhöhen (Bindungstreiber) – empirisch nachweisbar!
- Ableitung präziser Handlungsempfehlungen auf kleinräumiger Ebene (bis auf Gebäudeebene)
- Herausarbeiten von Handlungsempfehlungen, die zeitnah umsetzbar und mit vglw. geringen Kosten verbunden sind
- Zielgruppenanalyse mit einem Modell, das neben Alter/Haushaltstyp und Kaufkraft auch Lebensstil sowie Wohnanforderungen berücksichtigt

ERGÄNZENDE PRODUKTE


Quickcheck Mieterzufriedenheit


als komprimierte Einsteigervariante der Kundenzufriedenheits- und -bindungsanalyse

 Ab ca. **2.500 Euro** zzgl. MwSt.

Quartiers- und Potenzialanalysen


als Entscheidungsgrundlage für Entwicklung und Evaluation von Investitionen im Quartier (bspw. Modernisierungsmaßnahmen, Neubauvorhaben, zusätzliche Serviceleistungen)

 Ab ca. **2.500 Euro** zzgl. MwSt.

 Gut kombinierbar mit unseren strategischen Quartiersentwicklungskonzepten!


Stakeholderbefragungen

zur Analyse der Erwartungshaltungen von Kooperations- und Geschäftspartnern bezogen auf konkrete Fragestellungen

 Ab ca. **3.000 Euro** zzgl. MwSt.

Gesamtkonzept zur zielgruppenspezifischen Neuvermietung

zur Stabilisierung von Nachbarschaften und nachhaltiger Quartiersentwicklung

 **Preis auf Anfrage**

KONTAKT

An dieser Stelle kann Ihnen nur ein erster Eindruck unseres Leistungsspektrums vermittelt werden.
Wollen Sie mehr wissen? Bitte nehmen Sie Kontakt auf und stellen Sie uns Ihre Fragen – wir beraten Sie gern.

IHRE ANSPRECHPARTNER



Björn Eisele

Diplom-Soziologe, Leiter Markt- und Meinungsforschung

Mitglied im Verband Deutscher Städtestatistiker

Tel +49 (0) 234 - 890 34 - 10

Mail bjoern.eisele@inwis.de



Christian Stamer

Diplom-Sozialwissenschaftler, Projektleiter

Tel +49 (0) 234 - 890 34 - 11

Mail christian.stamer@inwis.de

INWIS FORSCHUNG & BERATUNG GMBH



Springorumallee 5, 44795 Bochum

Tel 0234 - 890 34-0

Fax 0234 - 890 34-49

Mail info@inwis.de

www.inwis.de

InWIS Forschung & Beratung GmbH ist das Beratungsinstitut der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Es ist der Branche über seine Netzwerke, seine Arbeit für die immobilienwirtschaftlichen Verbände und seine Zugehörigkeit zum **EBZ – Europäisches Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft** verbunden.

InWIS Forschung & Beratung GmbH führt **jährlich ca. 30 größere Befragungen** – v.a. im Auftrag von Wohnungsgesellschaften und -genossenschaften – durch. Über die letzten Jahre wurden so weit mehr als **50.000 Haushalte in Deutschland** befragt, sodass auch kleinräumig gute Ausgangsdaten für Benchmarking zur Verfügung stehen.

Zu unseren Erfolgsfaktoren zählen die starke Verankerung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft, die hohe Praxisrelevanz der Analysen, die Methodenkompetenz und Methodenvielfalt, der hohe Erfahrungsschatz in der Bearbeitung komplexer Fragestellungen, die langjährige Erfahrung in interdisziplinären Forschungsprojekten und die exzellente Infrastruktur (u.a. eigenes Telefonstudio mit erfahrenen, mehrsprachigen Interviewern), auf die wir zurückgreifen können.