



F+B-Mieterbefragungen und Wohnzufriedenheitsanalysen für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Sowohl für die langfristige Bindung von Mieterinnen und Mietern an das Wohnungsunternehmen als auch für eine nachhaltige und zukunftsorientierte Entwicklung von Wohnungsbeständen und Quartieren sind umfangreiche Kenntnisse über Kundenzufriedenheit und Kundenwünsche eine unverzichtbare Grundlage. F+B unterstützt Unternehmen mit Mieterbefragungen zwecks einer kundenorientierten Steuerung ihrer Prozesse und Planungen.

Ausgangslage

Nur wer seine Kunden fragt, lernt sein Unternehmen auch aus der Sicht seiner Kunden kennen und kann sich mit seinen Leistungen und Angeboten auf diese einstellen! F+B führt seit vielen Jahren regelmäßig für die Wohnungswirtschaft Untersuchungen durch und ermittelt, in welchem Umfang die Mieter mit "ihrem" Vermieter und dessen Arbeitsabläufen und Leistungen zufrieden sind. Nur so kann aktiv Einfluss auf das so wichtige Empfehlungsmarketing genommen werden.

Aufgabe

Je nach Ausgangslage des Unternehmens und Zielstellung der Untersuchung erarbeitet F+B ein auf die jeweiligen Aufgabenstellung abgestimmtes Untersuchungsdesign: Sei es online über das Internet, schriftlich mittels eines gedruckten Fragebogens oder auch im persönlichen Gespräch zu Hause bei den Mietern oder als Erhebung mit telefonischen Interviews. Die Inhalte und der Umfang der Befragung können individuell festgelegt werden.

Nutzen

Von F+B durchgeführte Mieterbefragungen bieten Ihnen eine systematische Rückmeldung Ihrer Mieter zur Zufriedenheit mit Ihren Workflows oder nach Einführung von Neuerungen in Ihrem Wohnungsunternehmen: Von A wie Außenanlagen über E wie Erreichbarkeit bis Z wie Zusammenleben. Mit den Ergebnissen können Optimierungspotenziale aufgezeigt und Verbesserungsmaßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit entwickelt werden.

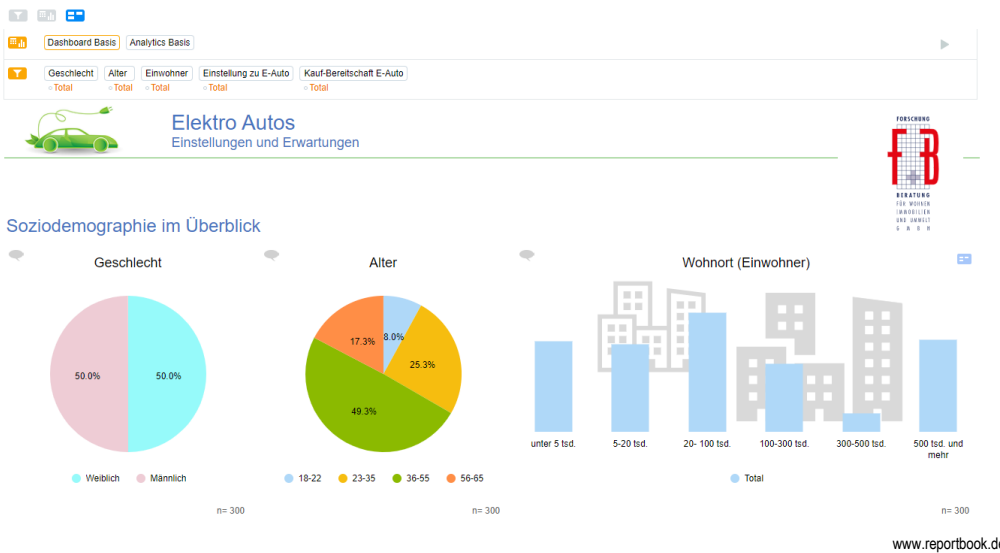


Der F+B-Benchmark-Vergleich

Durch die Etablierung standardisierter Fragen, welche bereits in einer Vielzahl von Untersuchungen erfolgreich eingesetzt wurden, wird eine Einordnung der Befragungsergebnisse anhand von Benchmarks aus anderen F+B-Untersuchungen ermöglicht. Folgende Themenbereiche gehören unter anderem zum Themenportfolio der Standardfragen:

- Zufriedenheit mit der Wohnsituation: Wohnung, Gebäude, Außenanlagen, Quartier - Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge
- Bewertung der Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Bearbeitungsdauer
- Zufriedenheit mit Reparaturen/Hauswart-Service (s. auch die F+B-Reparaturbefragung)
- Zusammenleben/Nachbarschaft
- Umzugspläne/-gründe, Wohnungsnachfrage
- Soziodemografie

Exemplarische Aufbereitung von Befragungsergebnissen im Online-Analyse-Tool



Online-Analyse-Tool

Das Tool ermöglicht eine eigenständige Zusammenstellung der Untersuchungsergebnisse.

Um die Nutzbarkeit der Befragungsergebnisse noch zu erleichtern, können die Datenergebnisse bei Bedarf optional zusätzlich in einem Analyse-Tool aufbereitet werden. Damit haben Sie während der Untersuchung selbstständig alle Informationen flexibel im Zugriff und können sie entweder für den Gesamtbestand oder für einzelne Wohnanlagen zusammenstellen und mit sonstigen Unternehmenskennzahlen kombinieren.

F+B-Neukundenbefragung

Während des Anmietungsprozesses haben Neumieterrinnen und -mieter zahlreiche Kontakte zum Wohnungsunternehmen, die den ersten Eindruck ihres neuen Vermieters wesentlich prägen. Eine Übersicht über die Zufriedenheit der Neukunden hilft, den Erstkontakt zu den weiteren künftigen Neumieter zu verbessern. Im Rahmen der F+B-Neukundenbefragung können u.a. folgende Themen aufgegriffen werden:

- Wege der Aufmerksamkeitsgewinnung bei der Wohnungssuche
- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Unternehmens
- Bewertung der Abläufe von Wohnungsbesichtigung, Vertragsabwicklung und Wohnungsübergabe
- Freundlichkeit der im Prozess eingebundenen Mitarbeiter
- Einhaltung von Zusagen
- Bewertung des Ersteindrucks von Wohnung, Wohnumfeld und Nachbarschaft
- Weiterempfehlungsquote und Verbesserungsvorschläge

F+B-Reparaturbefragung

Der Grad der Kundenzufriedenheit wird bei Bestandsmieterinnen und -mietern unter anderem maßgeblich durch die Abwicklung kleinerer Reparaturen in der Wohnung, am Gebäude oder auch im Wohnumfeld beeinflusst. Die Meldung von Reparaturen beim Vermieter stellt häufig die einzige Situation dar, in der der Bestandsmieter aktiv mit dem Wohnungsunternehmen kommuniziert. Im Rahmen der F+B-Reparaturbefragung können u.a. die folgenden Themen aufgegriffen werden:

- Servicezufriedenheit mit dem Reparaturfall insgesamt
- Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit bei der Schadensmeldung
- Bewertung der Terminfindung und der Pünktlichkeit/Termintreue
- Bewertung von Höflichkeit/Freundlichkeit/Engagement
- Zufriedenheit mit der Dauer der Bearbeitung des Vorgangs
- Zufriedenheit mit der Qualität der Ausführung
- Hinweise/Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge

Ihr Ansprechpartner

Yaiza Urbach

Tel (040) 28 08 10-21

E-Mail yurbach@f-und-b.de

Manfred Neuhöfer (Standort Neuss)

Tel 02137 937 91 31

E-Mail mneuhoefer@f-und-b.de

Web www.f-und-b.de

F+B Forschung und Beratung
für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH
Adenauerallee 28, 20097 Hamburg

Lieferumfang

- Ergebnis-Folienbericht mit Handlungsempfehlungen
- Geschäftsstellensteckbriefe mit den Ergebnissen ausgewählter Geschäftsstellen/Teams im Vergleich zum Gesamtergebnis und zum F+B-Benchmark
- Ergebnispräsentation auf der Führungskräfte- und Mitarbeitererebene
- Optional: Mitarbeiterworkshop zur gemeinsamen Entwicklung geeigneter Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Preise

Die Kosten für die F+B-Mieterbefragung richten sich nach dem jeweiligen Untersuchungsdesign, welches F+B für jedes Unternehmen individuell nach den vorliegenden Fragestellungen und Wünschen entwickelt.

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot und freuen uns über Ihr Interesse.

Bei Interesse an unseren anderen Produkten F+B-Neukunden- und Reparaturbefragung übermitteln wir Ihnen gerne nähere Informationen.