



F+B-Vermietungstest

Prozessoptimierung und Verbesserung der Kundenorientierung

Vermietungstests sind ein effektives Instrument zur Überprüfung der Leistungen der mit der Vermietung betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Aufbau- und Ablauforganisation der Vermietungsprozesse in einem Wohnungsunternehmen bzw. in einer WEG-Verwaltung. F+B hat dazu ein spezifisches, besonders praxisgerechtes Testdesign und Benotungssystem entwickelt. Speziell ausgewählte und geschulte Testmieterinnen und -mieter von F+B durchlaufen dabei mittels Scheinanfragen den gesamten Vermietungsprozess vom ersten Kontakt zum Unternehmen bis hin zur Besichtigung einer Wohnung und entsprechenden Nachfasskontakten. F+B benotet dabei verschiedene qualitative und quantitative Bewertungsaspekte.

Schriftlicher Test

Bei schriftlichen Tests wird das zu testende Unternehmen von den Testinteressenten i.d.R. per E-Mail kontaktiert. Es werden jedoch auch Online-Kontaktformulare, Registrierungen über die Homepage oder Formulare mit Objektbezug sowie schriftliche Anfragen über Online-Portale wie Immobilienscout24 einbezogen

Im Rahmen der schriftlichen Tests wird die Reaktionsschnelligkeit auf Anfragen, der Informationsgehalt und die formale Qualität der E-Mail-Antwort geprüft.

Telefonischer Test

Telefonische Tests zielen auf Anfragen nach einer Wohnung oder dem allgemeinen Vermietungsprozess ab. Es können außerdem auch Stellplatzanfragen gestellt werden.

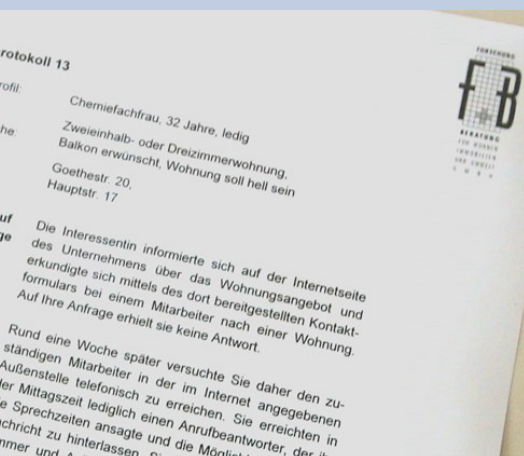
Die Testinteressenten rufen hierfür die zentrale Telefonnummer des Unternehmens oder eine konkrete Durchwahl zu einer Abteilung an.

Mit Hilfe der Tests können die Erreichbarkeit, das Rückrufverhalten sowie die Service-Leistungen am Telefon überprüft werden.

Persönlicher Test

Ein persönlicher Test besteht entweder aus einem Besuch in der Geschäftsstelle oder Mieterbüro zwecks Nachfrage nach Wohnungsangeboten, einem Beratungsgespräch oder einer Wohnungsbesichtigung in Begleitung eines Mitarbeiters oder einer Vormieterin/eines Vormieters.

Neben der Servicequalität der Mitarbeiter und dem Informationsgehalt werden auch die Geschäftsstellen bzw. die besichtigte Wohnung vom Testinteressenten bewertet.



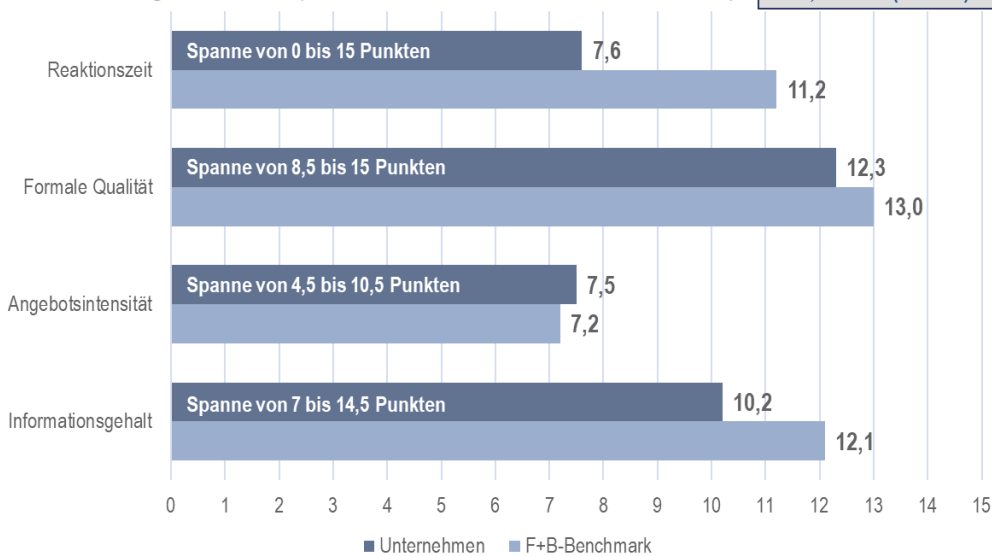
Exemplarische Ergebnisse: Auftritt / Verhalten im Rahmen von Telefongesprächen

Konkreter Aspekt	Unternehmen	F+B-Benchmark
Freundlichkeit (Note 1 und 2)	85 %	89 %
Sympathie (Note 1 und 2)	83 %	89 %
Zeit für das Gespräch (Note 1 und 2)	87 %	89 %
Hilfestellung „Voll und ganz“ und „ein wenig“	67 %	78 %

Exemplarische Aufbereitung von Testergebnissen

Bewertung in Punkten (15 Punkte = Note 1+ // 0 Punkte = Note 6)

Gewichtete Gesamtnote:
8,5 Punkte (Note 3+)



Testergebnisse

F+B hat für die Durchführung von Vermietungstests ein Online-Reporting-Tool entwickelt.

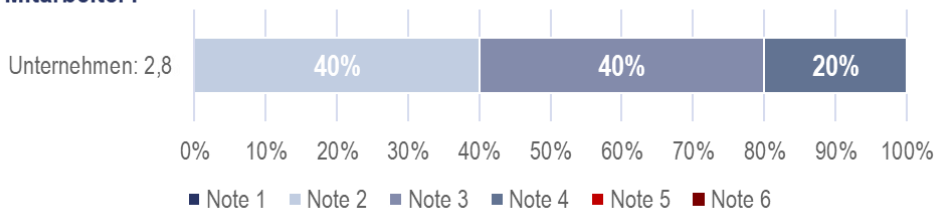
Die Testmieter sind verpflichtet, die Ergebnisse eines jeden Kontakts zum Unternehmen nach Beendigung des Kontakts einzugeben. Dazu hat F+B auf Basis langjähriger Erfahrungen im Bereich Vermietungstest differenzierte und umfangreiche Fragebögen entwickelt., die im Online-Tool hinterlegt sind.

Darüber hinaus schreiben alle Testkunden ein Testlaufprotokoll, in dem sie ihre Erlebnisse in eigenen Worten schildern.

Ergebnisdarstellung

- Ausführlicher Ergebnisbericht mit Handlungsempfehlungen zur Optimierung des Neukundenprozesses und Verbesserung der Kundenorientierung
- Alternativ: Kostengünstiger Folienbericht mit allen Ergebnissen sowie Handlungsempfehlungen
- Geschäftsstellensteckbriefe mit den Ergebnissen ausgewählter Geschäftsstellen/Teams im Vergleich zum Gesamtergebnis und zum F+B-Benchmark
- Ergebnispräsentation auf der Führungskräfte- und Mitarbeiterebene
- Mitarbeiterworkshop zu den Ergebnissen des Tests zwecks gemeinsamer Entwicklung geeigneter Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Wie bewerten Sie die telefonische Kundenberatung durch den gesprochenen Mitarbeiter?



Alternative: Telefonische Erreichbarkeitsanalysen

Da Kunden bevorzugt telefonisch Kontakt zu ihrem (potenziellen) Vermieter aufnehmen, ist die telefonische Erreichbarkeit von Unternehmen zentral für die Kundenzufriedenheit. Daher analysiert F+B mithilfe geschulter Testkunden

- die telefonische Erreichbarkeit von Abteilungen (Anzahl Anrufversuche)
- das Meldeverhalten und die Kundenfreundlichkeit
- die Anwendung von Systemen bei Abwesenheit (Anrufbeantworter, Nachrichtentäbänder und Weiterleitungen)
- die Zuverlässigkeit und Schnelligkeit des Rückrufverhaltens

Weitere F+B-Produkte

Um das Auftreten Ihrer Mitarbeiter hinsichtlich der Kommunikation mit (potenziellen) Kunden zu optimieren, bietet F+B das Coaching „Kommunikationstraining Vermietung“ an.

Neben der Zufriedenheit von Neukunden stehen im Unternehmen auch die Bestandskunden im Zentrum des Interesses. Deren Zufriedenheit können Sie mittels der F+B-Mieterbefragungen ermitteln lassen.

Ihr Ansprechpartner

Yaiza Urbach

Tel (040) 28 08 10-21

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

F+B Forschung und Beratung für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH

Adenauerallee 28
20097 Hamburg

Web www.f-und-b.de

Preise

Die Kosten für den F+B-Vermietungstest richten sich nach dem zugrundeliegenden Testdesign, welches F+B für jedes Unternehmen individuell nach den vorliegenden Fragestellungen und Wünschen entwirft.

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

Bei Interesse an unseren anderen Produkten übermitteln wir Ihnen gerne die passenden Produktflyer mit näheren Infos.