

Abschneiden im Unternehmensvergleich

Stark negative Abweichung Negative Abweichung Positive Abweichung Stark positive Abweichung

KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- & KUNDENBINDUNGS- ANALYSEN

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

WARUM KUNDENZUFRIEDENHEITS- UND -BINDUNGSANALYSEN?

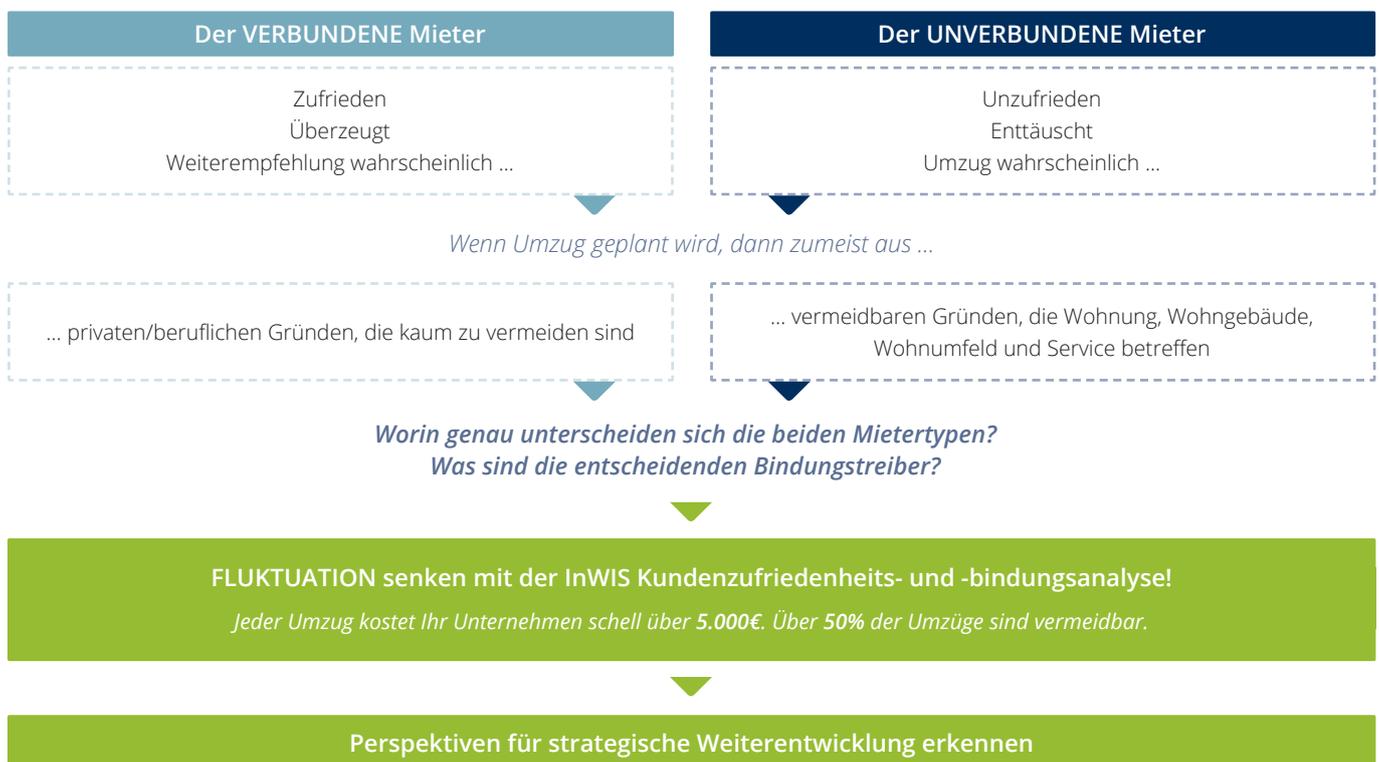
Fluktuationen vermeiden und den Unternehmenserfolg sichern

Sie und Ihre Mitarbeiter arbeiten kontinuierlich daran, gute Wohnungen und einen guten Service zu bieten. Mit den richtigen Fragen an Ihre Mieter und unserem Know-How unterstützen wir Sie dabei, genau an den richtigen Stellen

anzupacken. Gemeinsam entwickeln wir konkrete Strategien, um Ihre Bestände und Ihren Service nachhaltig weiterzuentwickeln. Sie gewinnen neue Perspektiven und Ihre Mitarbeiter Sicherheit und Motivation.



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



Nutzen der Ergebnisse für strategische Unternehmensentscheidungen

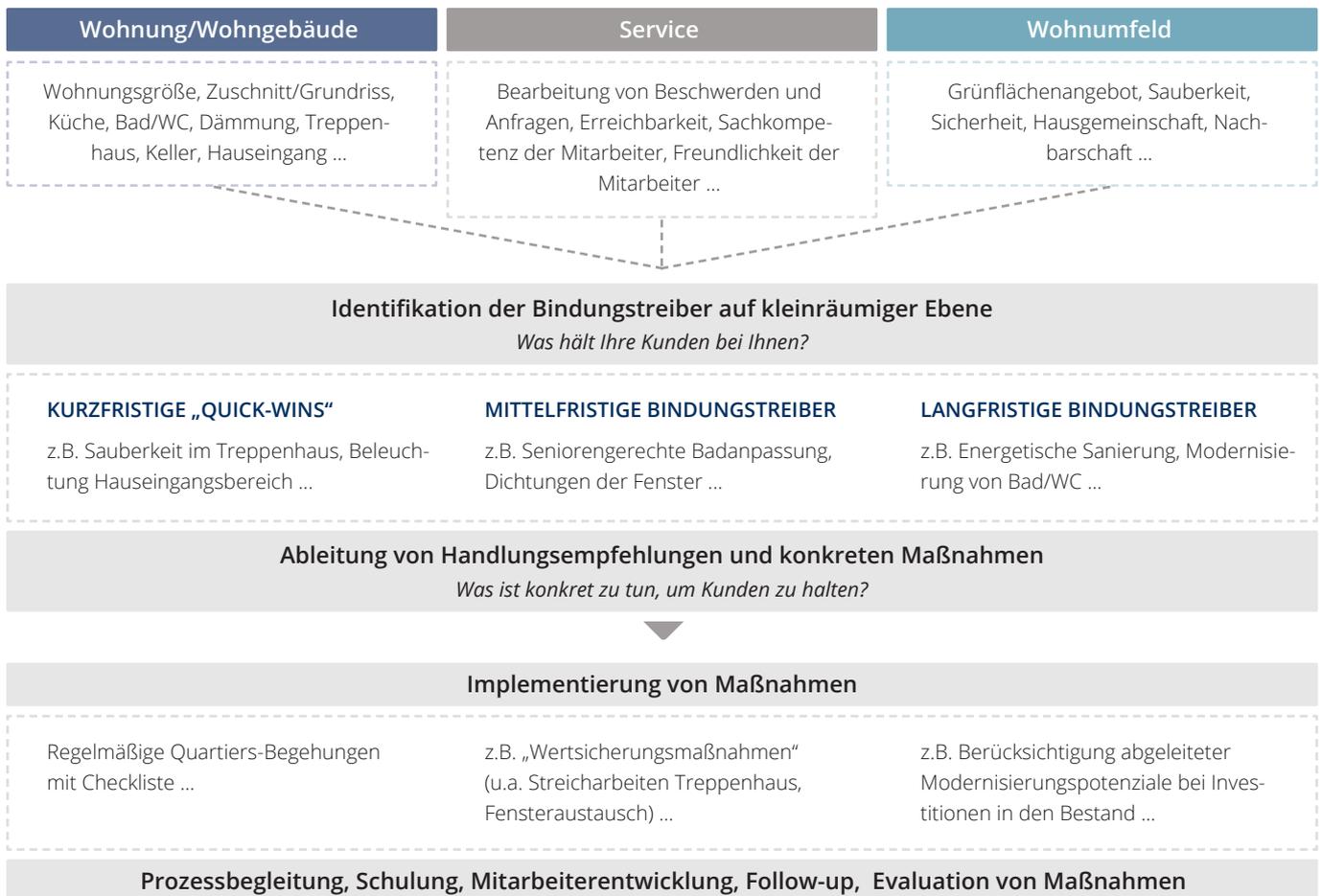
- Strategische Entwicklung der Bestände
- Früherkennung von Risikofaktoren
- Vorbereitung und Absicherung von konkreten Projekten (Instandhaltung/ Modernisierung, organisatorische Veränderungen, zusätzliche Serviceangebote)
- Effektivere Kundenbetreuung und bessere Servicequalität
- Zukunftsorientierte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

INHALT UND METHODIK

InWIS **Forschung & Beratung GmbH** hat die klassische Mieterbefragung zu einem Management-Werkzeug für Wohnungsunternehmen weiterentwickelt. Mit unseren Kundenzufriedenheits- und -bindungsanalysen erfahren Sie wie Sie insgesamt im Vergleich zu anderen Unternehmen abschneiden.

Sie erhalten für einzelne Teams, Quartiere und auf Wunsch bis auf die Hauseingangsebene individuelle und konkrete Maßnahmenvorschläge. Im Fokus stehen dabei Kriterien in den Teilbereichen Wohnung, Wohngebäude, Wohnumfeld und Service.

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



Was bekommen Sie?

- Transparente graphische und kartographische Ergebnisaufbereitung (Gesamtbericht und Management-Summary)
- Kleinräumige Auswertungen bis zur Hauseingangsebene
- Konkrete Handlungsempfehlungen und Maßnahmenvorschläge auch auf kleinräumiger Ebene (Wirtschaftseinheit, Gebäude, Hauseingang)
- Benchmark und Best Practice-Analysen
- Transparente Entscheidungsbasis für effizienten Mittelseinsetz und nachhaltige Portfoliostrategien
- Strategisches Wissen über die Zielgruppen der Zukunft
- Full-Service Dienstleistung – von der Beratung bis zur Umsetzung und Evaluation konkreter Maßnahmen alles aus einer Hand
- Fundierte und fachkompetente Beratung durch unser interdisziplinäres Team bzw. Institut und der engen Zusammenarbeit mit der Akademie der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft



Optional:

Bereitstellung eines Softwaretools zur Durchführung eigener Auswertungen/Auswertungsdarstellung und eines Strategischen Quartiersinformationssystems

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 KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- UND -BINDUNGSANALYSEN



- Indexmodell zur Messung der Mieterzufriedenheit, welches die Relevanz einzelner Merkmale für Ihre Mieter berücksichtigt
- Indexmodell zur Messung der Kundenbindung, wobei die gemessene Kundenbindung stark mit der tatsächlichen Fluktuation korreliert
- Identifikation von Bestimmungsfaktoren, die die Kundenbindung definitiv erhöhen (Bindungstreiber)!
- Ableitung präziser Handlungsfelder/-empfehlungen auch auf kleinräumiger Ebene (bis auf Hauseingangsebene); Fokus auf Maßnahmen, die zeitnah umsetzbar und mit vglw. geringen Kosten verbunden sind
- Steigerung des Erkenntniswertes der Ergebnisse durch multivariate Analysemethoden bzw. Verknüpfung einzelner Fragen: bspw. Berechnung von Modernisierungspotenzialanalysen – hier wird neben dem Interesse an einer Maßnahme, die Zahlungsbereitschaft und das verfügbare Einkommen eines Haushaltes berücksichtigt
- Benchmark-Analysen auf umfassender Datengrundlage (Datensatz mit mehr als 80.000 Befragten)
- Zielgruppenmodell, welches lebensstilorientierte Komponenten berücksichtigt
- Bündelung von Kernkompetenzen – aufeinander abgestimmte Marktforschungs-/Schulungs-/ (Organisations-)Beratungsleistungen

ERGÄNZENDE PRODUKTE

Zielmarktbefragungen und Imageanalysen

zur Stärkung der Marktposition und Optimierung der Neukundengewinnung

Quartiers- und Potenzialanalysen

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



Gut kombinierbar mit unseren strategischen Quartiersentwicklungskonzepten!

Mystery Shopping

zur Optimierung der Kundenorientierung und Servicequalität des gesamten Unternehmens

Gesamtkonzept zur zielgruppenspezifischen Neuvermietung

zur Stabilisierung von Nachbarschaften und nachhaltiger Quartiersentwicklung

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, Prokurist, Leiter
Markt- und Meinungsforschung

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

Mail bjoern.eisele@inwis.de

Mitglied im Verband Deutscher
Städtestatistiker



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 und die Bündelung von Kernkompetenzen innerhalb der EBZ Gruppe.