



# KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- ANALYSEN FÜR WEG-VERWALTUNGEN

*Qualität sichern, Zufriedenheit steigern,  
im Wettbewerb hervorstechen*

# WARUM KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSEN?

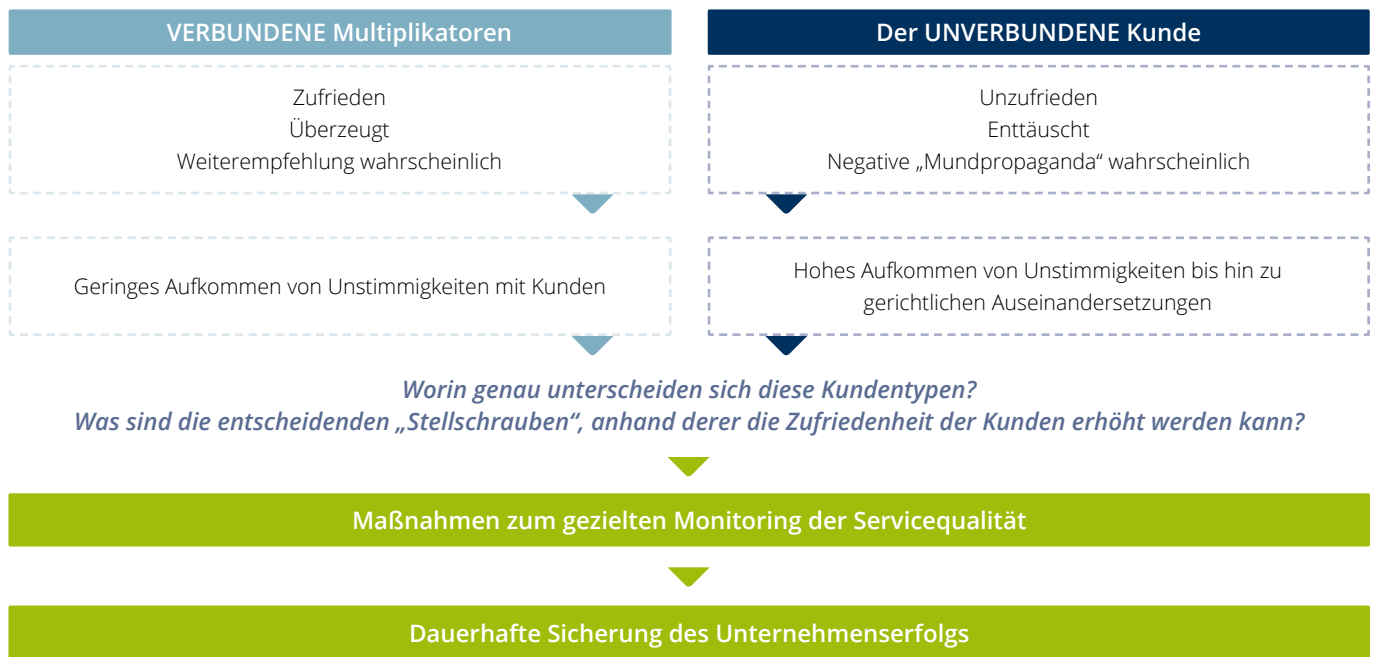
## Zufriedene Kunden sind Ihre wichtigste Visitenkarte

Eigentümergeinschaften sind auf eine professionelle Verwaltung ihres Wohneigentums angewiesen. Die Wahl der „richtigen“ Wohnungseigentumsverwaltung fällt dabei häufig schwer: Das Angebot ist groß und das Risiko, eine Fehlentscheidung zu treffen entsprechend hoch. Bei der Entscheidung für oder gegen eine Verwaltung spielt Vertrauen deshalb eine wichtige Rolle. Eigentumsverwaltungen, denen

ein guter Ruf voraussetzt, setzen sich unter diesen Wettbewerbsbedingungen deutlich von ihren Mitbewerbern ab. Für Unternehmen bedeutet dies, dass zufriedene Kunden einen wichtigen Faktor darstellen, um den Unternehmenserfolg dauerhaft zu sichern. Denn: nur zufriedene Kunden bleiben dauerhaft erhalten und empfehlen ihre Eigentumsverwaltung auch weiter.



**Unsere Analysen liefern Ihnen wichtige Erkenntnisse dazu, ob und wie Ihr Service beim Kunden ankommt. Zudem erfahren Sie, welche konkreten Maßnahmen ergriffen werden können, um Ihre Servicequalität zu optimieren oder zu sichern.**



## Nutzen der Ergebnisse für strategische Unternehmensentscheidungen

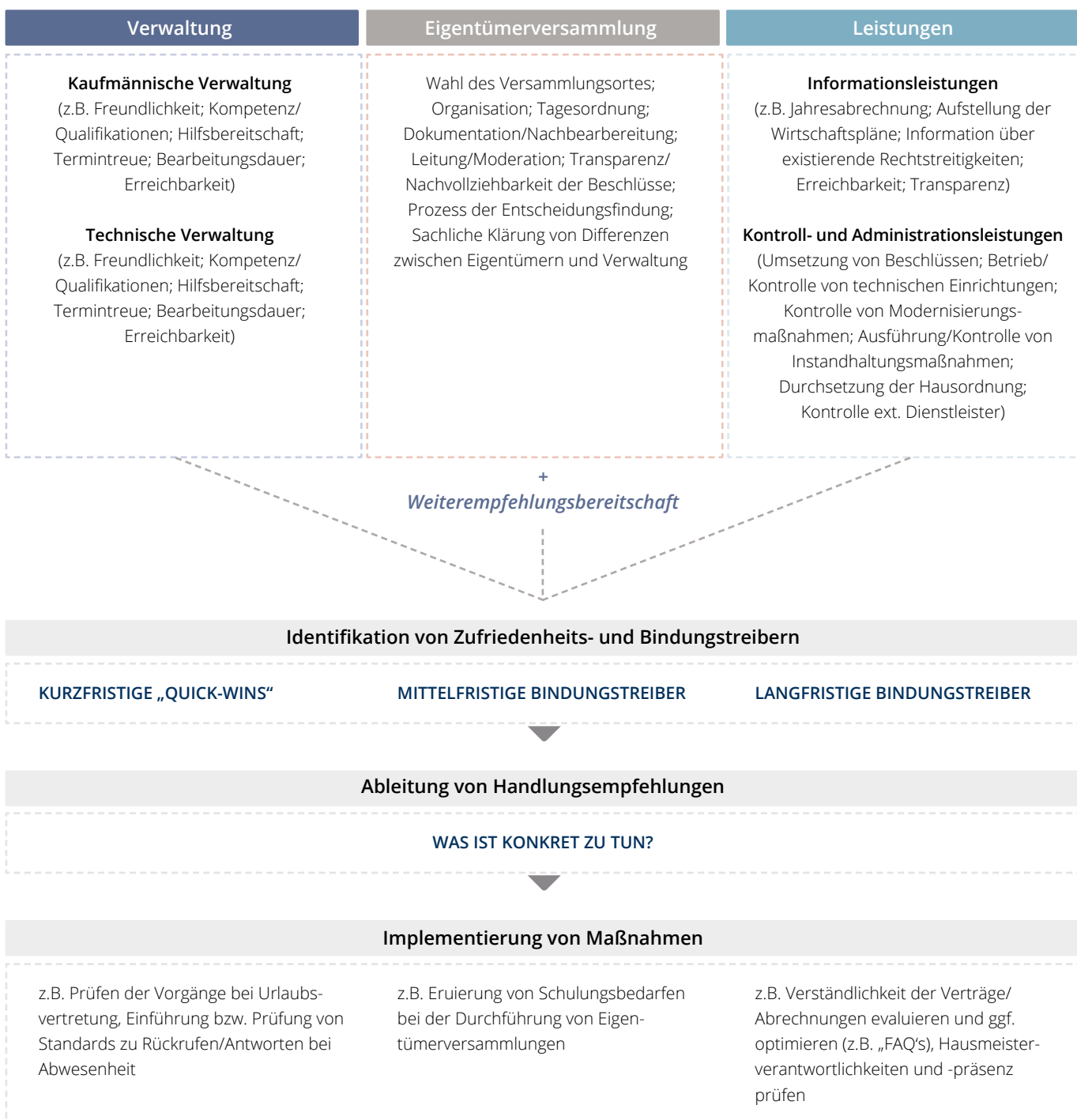
- Qualitätsmanagement und Verbesserung von Kundenbetreuung und Service
- Beurteilung der Leistung von Zulieferfirmen und Vertragsnehmern
- Früherkennung von Risikofaktoren
- Verbesserung und Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots
- Erkennung potenzieller Alleinstellungsmerkmale
- Grundlage zur Ableitung gezielter Schulungsmaßnahmen oder organisatorischer Anpassungsprozesse

# INHALT UND METHODIK

InWIS Forschung & Beratung GmbH hat die klassische Kundenbefragung zu einem Management-Werkzeug für Unternehmen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft weiterentwickelt. Mit unseren Kundenzufriedenheitsanalysen können aus den Befragungsergebnissen Zufriedenheit und

Verbundenheit mit dem Unternehmen abgeleitet werden. Im Fokus dabei stehen Kriterien in den Teilbereichen Verwaltung, Eigentümerversammlung und Leistungen der Eigentumsverwaltung.

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



# PROJEKTABLAUF

In 8 Wochen zu konkreten Ergebnissen...



## Beispielkalkulation für eine Befragung

(6-seitiger Fragebogen bzw. 15-minütige Befragung; jeweils 10% der Kunden werden befragt)

ERHEBUNGSMETHODE	2.000 Wohneinheiten	5.000 Wohneinheiten
Schriftliche Befragung inkl. Kosten für Rückporto	ca. 5.000 €	ca. 7.000 €
Telefonische Befragung	ca. 6.500 €	ca. 10.000 €



- 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 KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSEN FÜR WOHNUNGSEIGENTUMSVERWALTUNGEN



- Praxisorientierte und bewährte Messung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Nutzung von speziell für die Wohnungswirtschaft entwickelten Scoring-Modellen
- Identifikation von Bestimmungsfaktoren, die die Kundenbindung definitiv erhöhen (Bindungstreiber)
- Ableitung präziser Handlungsempfehlungen
- Herausarbeiten von Handlungsempfehlungen, die zeitnah umsetzbar und mit vglw. geringen Kosten verbunden sind


## ERGÄNZENDE WEITERBILDUNGS- UND SCHULUNGSMASSNAHMEN DES EUROPÄISCHEN BILDUNGSZENTRUMS DER WOHNUNGS- UND IMMOBILIENWIRTSCHAFT (EBZ)

Kundenzufriedenheitsanalysen bieten viele Erkenntnisse über die Optimierung von Prozessen in Unternehmen. Daher arbeiten wir sehr eng mit unseren Partnern der EBZ-Akademie zusammen, die gezielte Weiterbildungs- oder

Schulungsmaßnahmen speziell für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft anbieten. So können Sie neue Erkenntnisse ohne Umwege in die konkrete Steigerung der Performance übertragen.


### Fernlehrgang Geprüfte/r Immobilienverwalter/in (EBZ)

Einsteigerlehrgang über 12 Monate

 **1.800 €**


### Führungskräftetraining

Strukturierte Ausbildung über 3 Module á 2 Tage

 **2.750 €**

### Präsenzlehrgang Immobilienfachverwalter/in für Wohneigentum (IHK)

Aufbaukurs für erfahrene Immobilienverwalter

 **1.980 €**

### Diverse Seminare und Webinare für Immobilienverwalter


Nähere Informationen auf [www.e-b-z.de](http://www.e-b-z.de)

 **Preise abhängig vom konkreten Bildungsprodukt**

### Präsenzlehrgang/Fernlehrgang Immobilienfachwirt/in (IHK)


Der Allrounder unter den Aufstiegsfortbildungen

 **3.170 €** Präsenzlehrgang

 **2.970 €** Fernlehrgang

### Personalentwicklungsberatung für kleine und mittlere Immobilienunternehmen

Branchenerfahrene PE-Berater unterstützen Sie vor Ort

 **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 BEI INWIS FÜR KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSEN

---



### **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](mailto:bjoern.eisele@inwis.de)



### **Christian Stamer**

Diplom-Sozialwissenschaftler,  
stellv. Leiter Markt- und Meinungsforschung

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

**Mail** [christian.stamer@inwis.de](mailto:christian.stamer@inwis.de)

## IHR ANSPRECHPARTNER BEIM EBZ FÜR WEITERBILDUNGS- UND SCHULUNGSMASSNAHMEN

---



### **Rüdiger Grebe**

Bereichsleiter EBZ-Akademie

**Tel** +49 (0) 234 - 9447 - 503

**Mail** [r.grebe@e-b-z.de](mailto:r.grebe@e-b-z.de)

## INWIS FORSCHUNG & BERATUNG GMBH



Springorumallee 20a, 44795 Bochum

**Tel** 0234 - 890 34-0

**Fax** 0234 - 890 34-49

**Mail** [info@inwis.de](mailto:info@inwis.de)

[www.inwis.de](http://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** durch. Über die letzten Jahre wurden so weit mehr als **100.000 Haushalte in Deutschland** befragt.

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.