imug | customer

# Der Mensch im Mittelpunkt

## Exzellente Kommunikation in der Wohnungswirtschaft

# Fühlen sich alle bei Ihnen gut aufgehoben?

Wer wüsste es besser als Sie: Wohnungswirtschaft bedeutet viel mehr als nur Wohnraum zur Verfügung zu stellen oder zu verwalten.

Immer stärker wird deutlich, dass für viele Mieter*innen auch die Kommunikation eine wichtige Grundlage für ein langfristig erfolgreiches Miteinander darstellt. Dies gilt ganz besonders in Zeiten wie diesen, in denen der Wohnungsmarkt einer hohen öffentlichen Aufmerksamkeit ausgesetzt ist.

*Wie stark also setzen Sie in der täglichen Praxis auf den Dialog?*

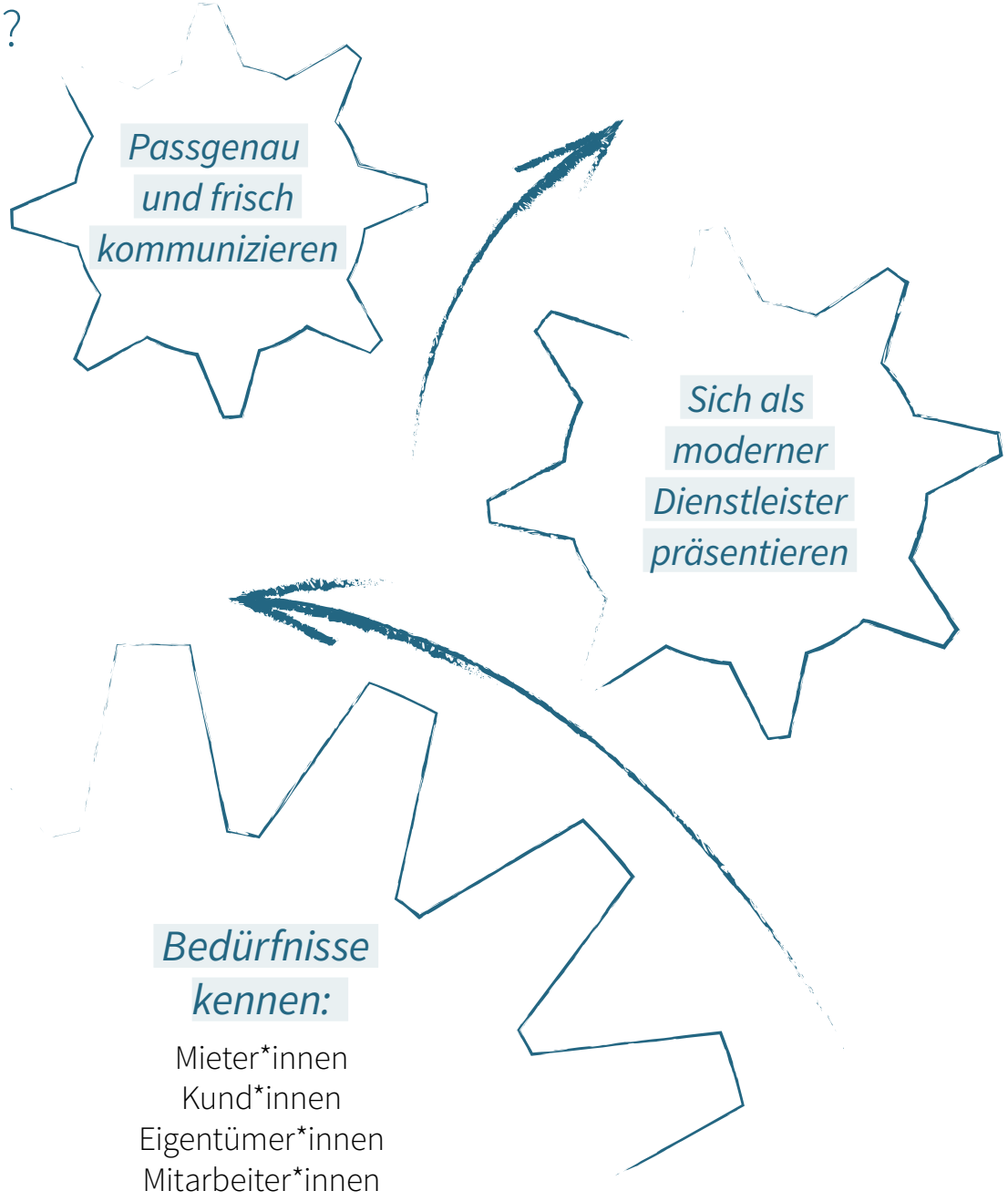
*Und wie sehr richten Sie sich an den Bedürfnissen Ihrer Mieter*innen aus?*

*Klappt die Kommunikation – oder haben Sie mehr Aufwand, als Ihnen lieb ist?*

Häufig beobachten wir, dass Anspruch und Wirklichkeit deutlich auseinanderklaffen: Der Wille ist durchaus da, aber in den vielen kleinen Kontaktpunkten des Alltagsgeschäfts bleiben Kundenorientierung und Dialog zu oft auf der Strecke.

Dabei ist klar: Mieter*innen, aber auch Eigentümer*innen in der Wohnungsverwaltung möchten eine individuelle und zugewandte Betreuung vor allem dann, wenn etwas schiefgelaufen ist. Ein exzellentes Beschwerdemanagement spart nicht nur Nerven und Aufwand – es wird heute erwartet.

Es lohnt sich also, im Detail genauer hinzusehen. Ziel ist, zu einem Dialog zu gelangen, der zu Ihrem Unternehmen, zur heutigen Zeit und zu den Menschen passt, die in Ihrem Bestand wohnen.



# Ein Blick in die Praxis:
## Wie frisch ist die Korrespondenz?

Wir haben uns exemplarisch die **Korrespondenz von Immobilienunternehmen** angeschaut.

Die gute Nachricht: Viele bemühen sich durchaus um Verständlichkeit und Freundlichkeit. Diese modernen Elemente werden jedoch häufig durch bürokratische Floskeln und fehlende Prägnanz unterlaufen, sodass die Texte letztlich altbackener wirken, als sie tatsächlich sind.

Uns sind einige Merkmale in Briefen und E-Mails mit Bestandskund*innen aufgefallen, die uns typisch erscheinen:

*Zu viel Behörde*

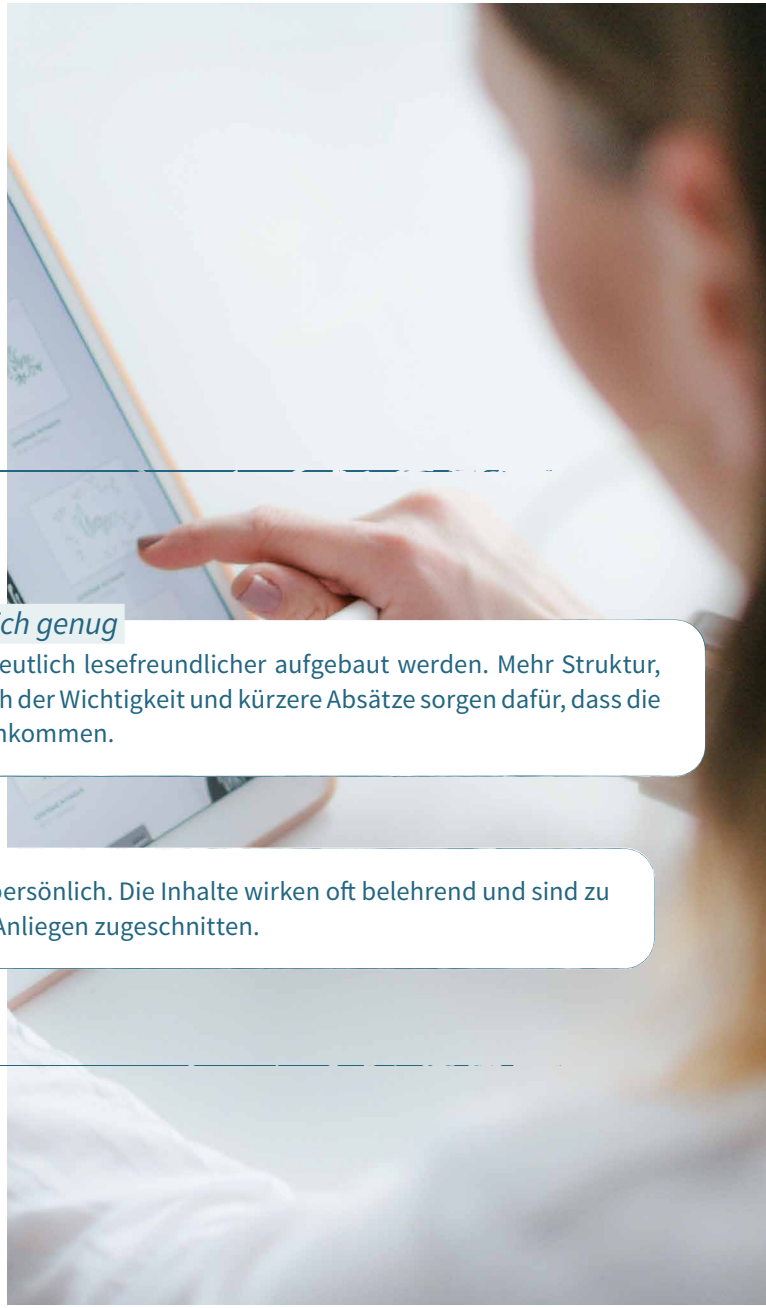
Noch zu viele Elemente des Nominalstils bestimmen das Bild. Gut verständliche Passagen wechseln sich mit stark behördlichen Formulierungen ab – das führt zu Stilbrüchen.

*Zu wenig Nutzen*

Selbst dann, wenn ein positives Signal leicht möglich gewesen wäre: der Vorteil für die Mieter*innen steht noch zu selten im Mittelpunkt. Auch im Betreff.

*Unklare Botschaften*

Auch ohne Nominalstil sind die Botschaften nicht immer klar. Das liegt auch am technischen und juristischen Fachvokabular.



*Nicht lesefreundlich genug*

Die Texte können deutlich lesefreundlicher aufgebaut werden. Mehr Struktur, eine Gliederung nach der Wichtigkeit und kürzere Absätze sorgen dafür, dass die Botschaften auch ankommen.

*Distanzierter Ton*

Der Ton ist häufig zu unpersönlich. Die Inhalte wirken oft belehrend und sind zu wenig auf das konkrete Anliegen zugeschnitten.

Die Chance, mit einem frischen und zugewandten Stil einen positiven Eindruck zu erzeugen, wird oft verschenkt.

# So können wir Sie unterstützen

Sie fragen sich, wie Sie Ihre Kommunikation stilistisch auffrischen können? In allen Kanälen? Gern unterstützen wir Sie dabei. Praxisnah, realistisch und auf Augenhöhe. Damit wirklich der Dialog im Mittelpunkt steht: Schriftlich, in der persönlichen Begegnung oder in Gesprächen am Telefon. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir tragfähige Konzepte für exzellenten Service.

## Wege zur exzellenten Kommunikation

Welcher Kommunikationsstil passt zu Ihnen und Ihrem Haus?

Was gehört dazu:
... intern und extern,
... mit Mieter*innen,
... mit Interessent*innen,
... mit Eigentümer*innen
... oder mit Lieferanten?

Welche Medien eignen sich für welchen Anlass?

Welche Standards und Service-Levels werden benötigt?

## Gespräche richtig führen

Was ist wichtig für ein gutes Gespräch – am Telefon oder persönlich?

Wie höre ich richtig zu?

Wie kommuniziere ich kundenorientiert, verständlich und modern?

Wie komme ich zu einer Lösung, die für beide gut ist?

## Korrespondenz optimieren

Nominalstil war gestern. Heute wird eine frische Schriftsprache erwartet – und zwar in allen Medien.

Ein Lächeln will transportiert werden, Botschaften wollen überzeugen und Informationen ankommen.

Wir machen den Weg frei für bessere Texte.

## Beschwerden ernst nehmen

Wohnungen sind der Mittelpunkt im Leben aller Menschen. Das erklärt vielleicht, warum Beschwerden gerade im Wohnungswesen häufig von starken Emotionen oder großen Ansprüchen begleitet werden.

Doch geht man exzellent mit Beschwerden um? Wie lernt man aus Ihnen?

Wie sind professionelle Antworten möglich, die – getragen von Empathie - die eigenen Botschaften und Lösungsvorschläge nicht aus den Augen verlieren?

## Feedback Ihrer Mitarbeiter*innen

Wie sehen Ihre Kolleg*innen zentrale Themen Ihres Hauses?

Was läuft bereits gut und wo genau kann die Kommunikation verbessert werden?

Welche Lerneffekte oder „Mitnahmen für die Zukunft“ gibt es aus der Corona-Situation?

Mit der imug | marktforschung erheben wir für Sie ein genaues Stimmungsbild bei Ihren Mitarbeiter*innen.

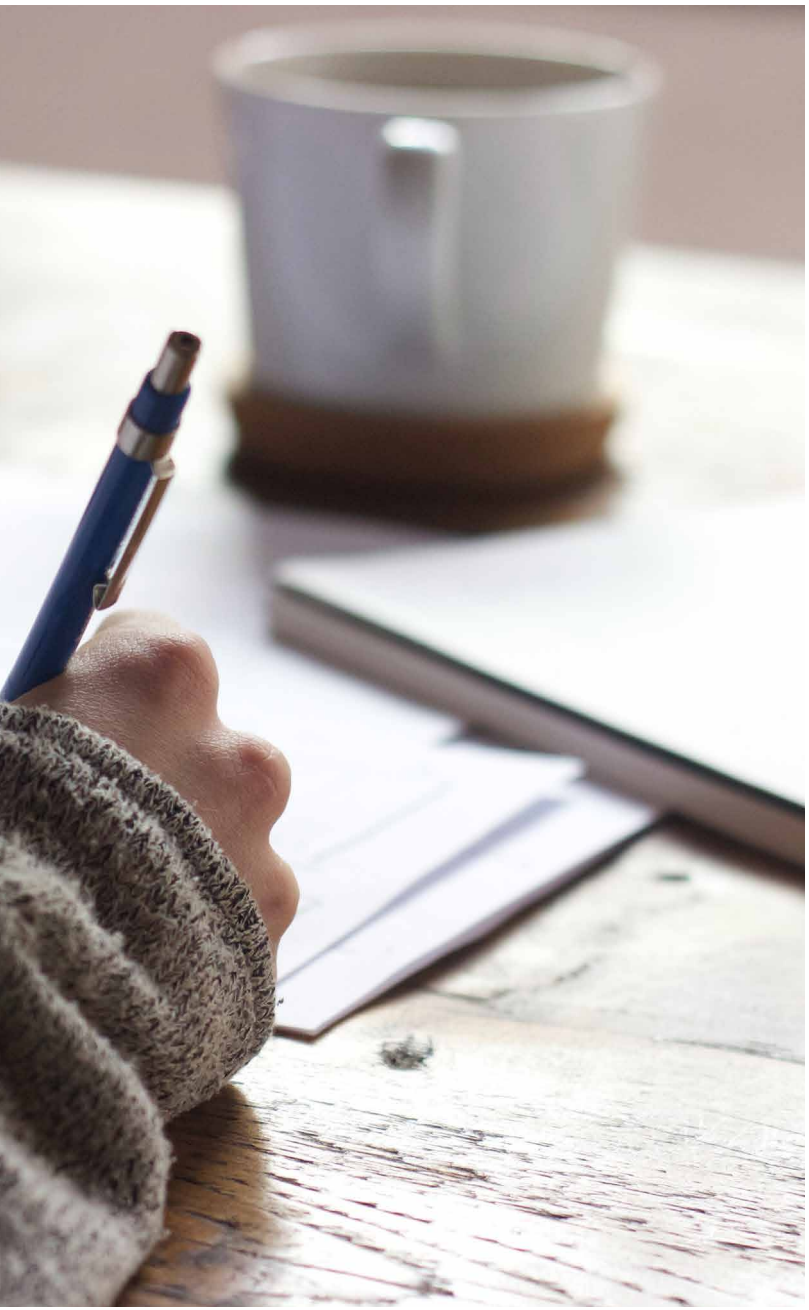
## Feedback Ihrer Kund*innen

Wie schätzen Mieter*innen, Interessent*innen, Eigentümer*innen den Dialog mit Ihnen ein?

Was läuft bereits gut und wo genau kann die Kommunikation verbessert werden?

Die imug | marktforschung bietet Ihnen zusätzlich die Möglichkeit, Ihre Stakeholder mit ins Boot zu holen.

Sie erhalten ein klares Stimmungsbild und können sich gezielt an den vorhandenen Bedarfen orientieren.



# Ihre Vorteile

- Detailliertes und professionelles Feedback von außen
- Die individuellen Bedürfnisse der Menschen genau kennen und angemessen damit umgehen – intern  wie extern
- Schwierigkeiten bei der Umsetzung des eigenen Anspruchs erkennen und beheben – dabei an vorhandenen Stärken ansetzen
- Mitarbeitenden Orientierung und Sicherheit im Alltagsgeschäft geben
- Passgenau kommunizieren – und dabei den Aufwand reduzieren
- Souverän und selbstbewusst auftreten – auch, wenn einmal etwas schiefgegangen ist
- Sich als zugewandter Partner und moderner Dienstleister präsentieren
- Individuelle Lösungen – maßgeschneidert für Ihren Bedarf

*„imug unterstützt uns bei der Korrespondenz.
Dies bedeutet nicht nur, dass der Satzbau korrekt ist,
sondern es geht vor allem darum, die Inhalte
verständlich und verbindlich zu transportieren.
Und das i-Tüpfelchen ist Empathie,
also diese Varianz draufzuhaben,
bedürfnisorientiert zu kommunizieren.“*

*Frank Scharnowski*
Leiter Marketing, Gundlach Bau und Immobilien GmbH & Co. KG

*„Heute ist Dynamik im Thema „Kommunikation“.
Natürlich ist mit diesem Projekt „Neue Kommunikation“
nicht alles fertig, sondern es bleibt ein Prozess.
Die tägliche Praxis fällt vielen Kollegen leichter
und macht mehr Freude.
Folgekontakte auf Mieteranfragen
beziehungsweise – antworten sind reduziert,
weil die Botschaften zugewandter sind
und besser bei den Mietern ankommen.
Besonders gefreut hat mich die Rückmeldung von Kollegen,
dass durch die neue Praxis Mieteranliegen
schneller abschließend erledigt werden können.“*

*Peter Burgfried*
Bereichsleiter Bestandsmanagement, Gewobag Wohnungsbau-AG Berlin

*„Feedback der Mitarbeiter*innen einzuholen
ist ungemein sinnvoll – sowohl was Input und Erkenntnisse
als auch die Einbindung der Mitarbeiter angeht.
Aus strategischen Gesichtspunkten ist das
ein klarer Schritt nach vorn:
Interne Kommunikationsabläufe werden
unter die Lupe genommen und effizienter gestaltet.
Sie müssen nah an den Bedürfnissen
der Mitarbeiter*innen sein, die ihre Zufriedenheit
auch im direkten Kundenkontakt vermitteln.“*

*Martin Schneider*
Kaufmännischer Vorstand, Wohnungsgenossenschaft Heimkehr eG

# Eine Auswahl unserer Kunden

Hier eine Auswahl einiger Projekte für Unternehmen
in der Wohnungswirtschaft

# Unser Qualitätsversprechen

Die imug | Marktforschung begleitet Unternehmen und Institutionen bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung von Marktforschungsstudien.

Unser Leistungsangebot umfasst quantitative wie auch qualitative Verbraucher-, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Experteninterviews. Inhaltliche Schwerpunkte der Projekte sind vor allem:

- **Kundenzufriedenheit und –kundenbindung**
- **Qualitätsmonitoring, Stakeholderidaloge**
- **Positionierungs- und Imageanalysen**
- **ad-hoc-Studien zu aktuellen Nachhaltigkeitsthemen**
- **Service-Checks und Mystery Research**

Für uns gilt: Kundenzufriedenheitsstudien führen wir ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren sowie unter Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Vorgaben (DSGVO) durch.

Bei der Umsetzung von Marktforschungsprojekten erfüllen wir strenge Qualitätsstandards und sind nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.

# Kontakt

Lassen Sie uns zusammen überlegen, mit welchen Leistungen wir Sie passgenau unterstützen können. Ihre Fragen beantworten wir gerne – am Telefon, per E-Mail oder persönlich:

## Ulrike Niedergesäß

Geschäftsführende Gesellschafterin

Tel +49 511 121 96 14
Mail niedergesaess@imug.de

## Andreas Schielke

Senior-Berater / Trainer

Tel +49 511 121 96 23
Mail schielke@imug.de

## imug
Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14a
30159 Hannover
web www.imug.de