



imug Mieterbefragung

Der objektive Blick auf Wahrnehmungen und Bewertungen Ihrer Mieterinnen und Mieter

imug Mieterbefragung

Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Mieterinnen und Mieter über optimierte Serviceleistungen

Die Sicherung und Optimierung von Servicequalität sind maßgebliche Erfolgsgaranten in der Immobilienwirtschaft. Gerade vor dem Hintergrund verschärfter Marktbedingungen bilden zufriedene Mieter die Grundlage für den nachhaltigen Erfolg Ihres Wohnungsunternehmens. Wie nehmen die Mieter das Wohnungsunternehmen insgesamt wahr? Wie zufrieden sind sie mit ihrer Wohnsituation und mit der Betreuung vor Ort? Welche Zusatzleistungen und Services sollten angeboten werden, um die Zufriedenheit der Mieter weiter zu erhöhen?

Aus diesem Wissen können sich ganz entscheidende Wettbewerbsvorteile ergeben, denn:

- ▶ Eine konstant hohe Service- und Betreuungsqualität ist ein kritisches Unterscheidungsmerkmal auf dem Wohnungsmarkt.
- ▶ Maßnahmen zu einer effektiven Steigerung Ihrer Servicequalität können Sie gezielt auf einzelne Leistungsangebote ausrichten.
- ▶ Zufriedene Mieter identifizieren sich mit Ihrem Unternehmen, erhöhen die Attraktivität Ihres Wohnviertels und sind somit die beste Voraussetzung für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Aspekte der Mieterzufriedenheit und Loyalität

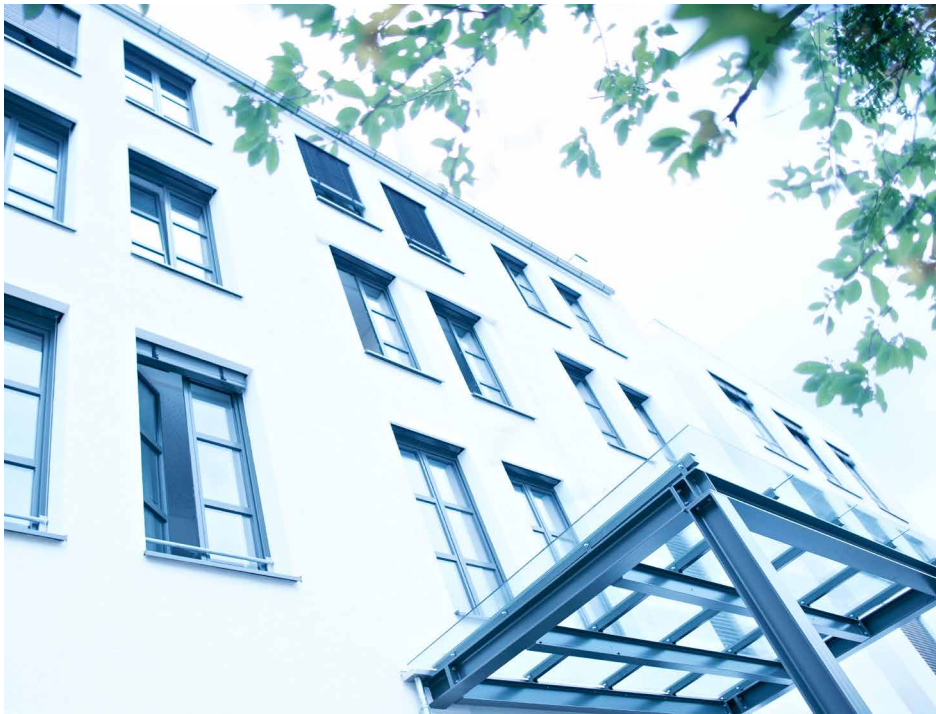


Wir zeigen Ihnen auf, inwieweit Sie die Loyalität Ihrer Mieter durch eine gezielte Verbesserung in der Betreuung weiter erhöhen können. Die Ansprüche richten sich hier an das vielfältige Angebot eines modernen Wohnungsdienstleisters, sei es bei einem ansprechenden Wohnumfeld, einem kompetenten Reparaturservice oder einem qualitativ hochwertigen Beschwerdemanagement.

Ihre Vorteile durch die imug Mieterbefragung

Nutzen Sie unsere ausgewiesene Expertise in der Analyse von Mieter- und Kundenbindungen, um Ihr Leistungsangebot kritisch zu hinterfragen und noch gezielter an die Bedürfnisse Ihrer Mieter anzupassen. Hierbei bietet Ihnen die imug Mieterbefragung zudem einen systematischen Benchmarkvergleich zu anderen Wohnungsunternehmen.

-
- ✓ Aussagekräftige Ergebnisse über das wahrgenommene Niveau der Servicequalität
-
- ✓ Analyse von Stärken und Schwächen in der Kundenbetreuung, auch im Benchmarkvergleich zu anderen Wohnungsunternehmen
-
- ✓ Fundierte Kennzahlen für eine zielgruppengerechte und marktorientierte Weiterentwicklung Ihres Leistungsangebots
-
- ✓ Controlling einzelner Maßnahmen und Abbildung von Trendentwicklungen durch regelmäßige Wiederholungsstudien
-



Unsere Leistungen

-
- ✓ Wir bereiten die Analyse organisatorisch und konzeptionell vor und befragen Ihre Mieter mit der von Ihnen gewünschten Fallzahl.
-
- ✓ Bei der telefonischen Befragung Ihrer Mieter setzen wir geschulte Interviewkräfte nach höchsten Qualitätsstandards ein.
-
- ✓ Sie erhalten einen detaillierten Ergebnisbericht mit aussagekräftigen Kennzahlen zur Mieterzufriedenheit.
-
- ✓ Gemeinsam erarbeiten wir konkrete Handlungsempfehlungen auf Grundlage der Befragungsergebnisse. Hier unterstützen wir Sie bei gezielten Anpassungen im Leistungsangebot.
-

imug Mieterbefragung: Untersuchungsdesign



Die imug Mieterbefragung liefert Ihnen eine fundierte Analyse Ihrer Serviceleistungen nach wissenschaftlichen Grundsätzen. Die Zufriedenheit Ihrer Mieter erheben wir dabei anhand eines standardisierten Leitfadens. Dieser erfasst sämtliche Aspekte der Wohn- und Servicequalität. Der Umfang der Befragung kann sich sowohl auf den gesamten Wohnungsbestand als auch auf eine Stichprobe einzelner Wohnviertel beziehen. Sie möchten darüber hinaus individuelle Zusatzfragen ergänzen, die auf ganz bestimmte Facetten Ihres Leistungsangebots abzielen? Auch diesen Service bieten wir Ihnen über unseren Befragungsstandard hinaus sehr gerne an.



Sie erhalten konkrete Ansatzpunkte, wie Sie Ihre Mieter zufriedener machen können. Hier setzen wir auf modernste Formen der statistischen Treiberanalyse: Einzelne Qualitätsdimensionen werden dabei in ihrem Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit mit dem Wohnungsunternehmen untersucht, so dass Ihnen im Anschluss eindeutige Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Wohn- und Servicequalität vorliegen.

Zudem haben Ihre Mieter an verschiedenen Stellen des Leitfadens die Möglichkeit, ihre Meinung über bestimmte Leistungsangebote ausführlich zu beschreiben. Diese Aussagen werten wir im Wortlaut aus, was für Sie gerade im Hinblick auf fehlende Dienstleistungen oder Wünsche nach Ergänzungen im Leistungsangebot interessant ist.

Erweiterungsmodule Mieterbefragung

Die imug Mieterbefragung hält verschiedene Erweiterungsmodule bereit, die Sie zu einer nachhaltigen Verbesserung Ihres Serviceangebots nutzen können. Zum Beispiel steht Ihnen unser Modul Customer Journey zur Verfügung, um noch mehr über die Erwartungen und Wahrnehmungen Ihrer Mieter zu erfahren. Daneben bietet das Erweiterungsmodul Gewerbliche Mieter die Gelegenheit, die Zufriedenheit mit Ihrem Service-Angebot auch in dieser Zielgruppe zu erheben und auch hier mögliche Verbesserungspotenziale aufzudecken.

Customer Journey

Im Zusatzmodul Customer Journey gehen wir in qualitativen Tiefeninterviews und Gruppendiskussionen noch näher auf die wahrgenommene Wohn- und Servicequalität ein. Diese Forschungsinstrumente lassen Ihre Mieter noch einmal ausführlich zu Wort kommen und stellen eine gute Ergänzung zum quantitativen Befragungsstandard dar. Gerade unzufriedene Mieter haben hierdurch Gelegenheit, ihre Wahrnehmung von Defiziten im Leistungsangebot präzise darzustellen. Somit erhalten Sie ein detailliertes Feedback zu bestehenden Service-Konzepten und die Möglichkeit, Ihre Leistungsangebote passgenau zu optimieren.

Teilmodul Qualitative Tiefeninterviews

- ▶ präzise Analyse der Kundenwahrnehmungen durch qualitative Tiefeninterviews
- ▶ inhaltlicher Fokus auf verschiedene Aspekte der Wohn- und Servicequalität
- ▶ konkrete Ansätze für die gezielte Verbesserung von Serviceleistungen

Teilmodul Fokusgruppen

- ▶ Fokusgruppen zur Analyse geteilter Wahrnehmungen (5 bis 15 Teilnehmer)
- ▶ Themensetzung in enger Abstimmung mit dem Wohnungsunternehmen
- ▶ Moderation der Gespräche in offener Atmosphäre durch erfahrene Gruppenleiter

Gewerbliche Mieter

Auch bei gewerblich genutzten Immobilien spielt das Mieter- und Beziehungsmanagement eine wichtige Rolle. Gewerbliche Mieter richten hierbei noch einmal ganz eigenständige Anforderungen an die Serviceleistungen von Wohnungsunternehmen. Um die Zufriedenheit mit Ihrem Angebot auch hier differenziert zu erfassen, bietet das Erweiterungsmodul Gewerbliche Mieter eine quantitative Befragung dieser Zielgruppe an. Die Mieter können dabei ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Teilleistungen angeben:

- ▶ Standort (Erreichbarkeit, Kundennähe, Infrastruktur)
- ▶ Objektqualität (Erscheinungsbild, Zustand des Objekts)
- ▶ Kosten (Miet- und Nebenkosten, Preis-Leistungs-Verhältnis)
- ▶ Beschwerdemanagement (Annahme und Bearbeitung von Beschwerden, Erreichbarkeit, Kommunikation)
- ▶ Service vor Ort (Zuverlässigkeit und Kompetenz der Ansprechpartner)

Auch hier bieten wir Ihnen die Möglichkeit, den Befragungsstandard um besondere Gegebenheiten Ihrer gewerblich vermieteten Objekte zu ergänzen. So erhalten Sie präzise Ansatzpunkte, um zielgenau auf die Bedürfnisse Ihrer gewerblichen Mieter eingehen zu können.

imug – Unsere Expertise

Die imug | Marktforschung begleitet Unternehmen bei der Konzeption, Durchführung, Auswertung und Interpretation von Marktforschungsstudien. Unser Angebot umfasst quantitative wie auch qualitative Verbraucher-, Privatkunden-, Geschäftskunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Experteninterviews. In unserem hauseigenen Telefonstudio mit insgesamt 36 Plätzen führen wir für unsere Auftraggeber Befragungen mit vielfältigen Themenschwerpunkten durch. Dabei bieten wir unseren Kunden Full Service bei der Planung und Umsetzung des Forschungsprozesses - hier steht die effiziente Bearbeitung individueller Aufgabenstellungen für uns im Vordergrund. Zu unserem Leistungsangebot zählen unter anderem:

- ▶ Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- ▶ B2B-Studien
- ▶ Monitore und Benchmarkstudien
- ▶ Positionierungs- und Imageanalysen
- ▶ Experten- und Stakeholderbefragungen
- ▶ Ad-hoc-Studien im Bereich Nachhaltigkeit
- ▶ Mitarbeiterbefragungen
- ▶ Service-Checks und Mystery Research

Für uns gilt: Kundenzufriedenheitsstudien führen wir ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren durch. Die imug Beratungsgesellschaft setzt bei der Durchführung von Befragungen auf strenge Qualitätsstandards. Seit 2014 sind wir nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.



Im Bereich imug | customer verstehen wir unsere Aufgabe nicht nur darin, Marktforschung anzuwenden und Kennzahlen zu präsentieren, sondern diese in sinnvolle Prozessstrukturen einzubinden. Die Analyse von Serviceleistungen, Produktqualität und Kommunikation ist für uns nur ein erster Schritt auf dem Weg zu einer optimierten Kundenbindung. Durch unsere Expertise als Full-Service-Unternehmen bieten wir Ihnen neben klassischen Marktforschungstools auch ein umfangreiches Spektrum an Beratungs- und Schulungsleistungen. Hier umfasst unser Portfolio unter anderem:

- ▶ Konzeptionierung bzw. Optimierung des Beschwerdemanagements
- ▶ strategische Marketing- und Kommunikationsberatung
- ▶ Korrespondenzanalysen
- ▶ Coachings zur Kundenkommunikation sowie Service- und Vertriebsstrainings
- ▶ Workshops zur Teamentwicklung

Unsere Maßgabe ist es, die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig zu verbessern und dadurch eine starke und zukunftsorientierte Position im Wettbewerb zu sichern. imug | customer verfolgt dabei einen Analyse- und Beratungsansatz, der klar den Kundennutzen in den Vordergrund stellt und Unternehmen bei der Suche nach effektiven Lösungen kompetent unterstützt.

Auf diesen Grundlagen setzen wir in der Immobilienwirtschaft seit Jahren auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Wohnungsunternehmen unterschiedlicher Größe. Hier zählen Zufriedenheitsbefragungen von Mietern und die strategische Beratung auf dem Wohnungsmarkt zu unseren Kernkompetenzen. Darüber hinaus bieten wir in den Bereichen imug | csr und imug | rating bewährte Indikatorensysteme zur Nachhaltigkeitsbewertung von Immobilien und Immobilienfonds an.

Unsere Kunden aus der Immobilienwirtschaft



Sie haben Interesse an einer Befragung Ihrer Mieterinnen und Mieter?

Gerne stellen wir Ihnen das Instrument und weitere Leistungsangebote der imug Beratungsgesellschaft in einem persönlichen Gespräch vor.

Jan Devries



Geschäftsführender Gesellschafter
imug Beratungsgesellschaft mbH

mail: devries@imug.de
fon +49 511 121 96 13

Thorsten Wallbott



Beratung / Research
imug | customer

mail: wallbott@imug.de
fon +49 511 121 96 56