

# Büroimmobilien MIETERmonitor

Marktforschung in der Immobilienwirtschaft





# Wie zufrieden sind Ihre Mieter?

# Der Mieter wird zum König

## Wachsende Kundenorientierung in der Immobilienwirtschaft

- 📶 „Lage, Lage, Lage“ ist das Credo der Immobilienwirtschaft
- 📶 Tatsächlich ist die Qualität eines Standortes ein zentraler Treiber für nachhaltige Vermietbarkeit und die Höhe des Mietzinses
- 📶 Zunehmend gewinnt jedoch das Mieter- und Beziehungsmanagement an Bedeutung – auch bei gewerblich genutzten Immobilien

## Ziele des Mieter- und Beziehungsmanagements

- 📶 Mieterzufriedenheit maximieren
- 📶 Mieterbindung erhöhen
- 📶 Mieterfluktuation und somit Mieterwechselkosten reduzieren
- 📶 Positives Image stärken

# Mieterzufriedenheit als Prozess

## Ziel 1 | kurzfristig

### Ist-Zustand erfassen & Transparenz schaffen

- ☞ Schaffen Sie eine solide Ausgangsbasis für wichtige Entscheidungen – z.B. als Grundlage für Verhandlungen mit Mietinteressenten.

## Ziel 2 | mittelfristig

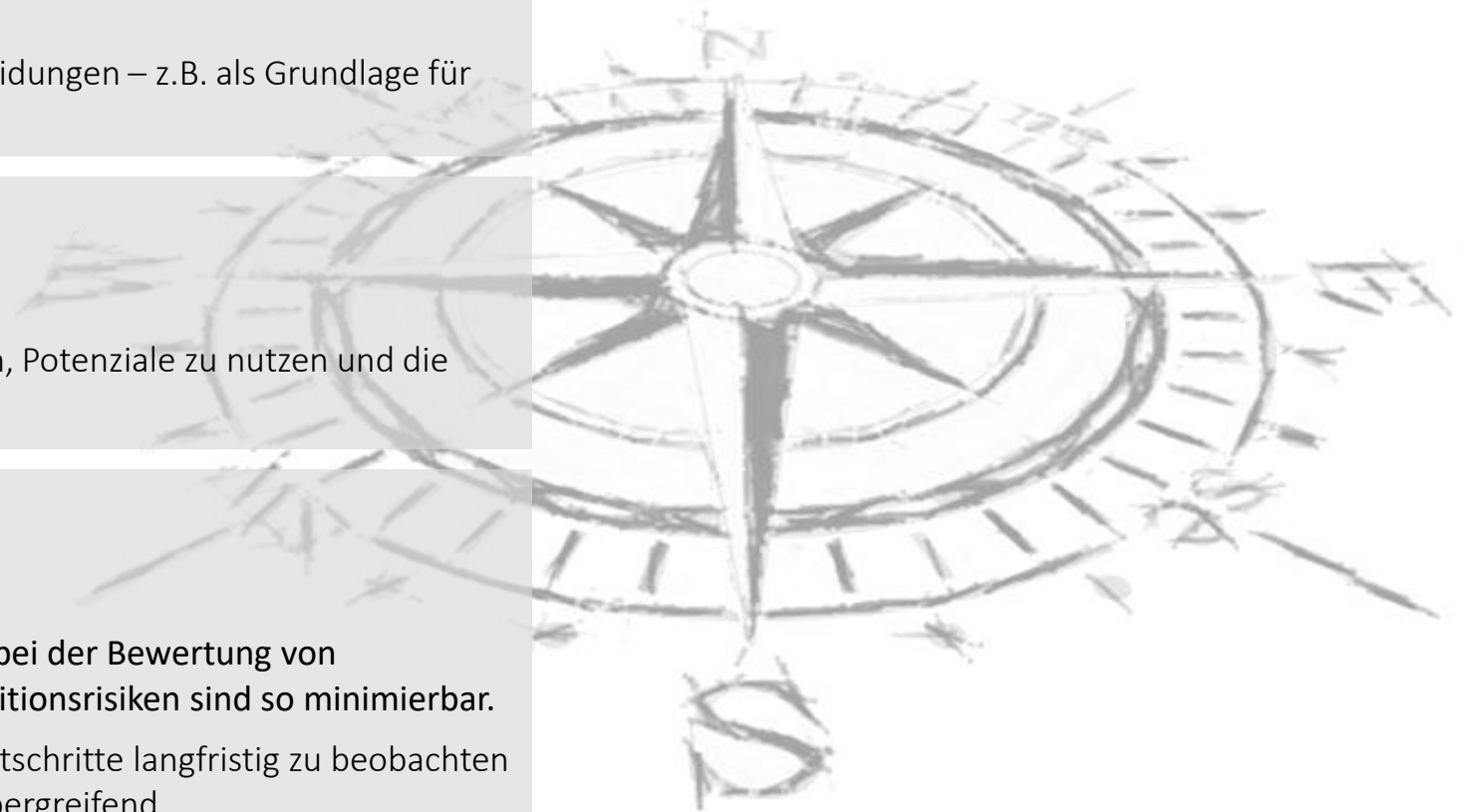
### Mieterzufriedenheit steigern

- ☞ Nutzen Sie gewonnene Erkenntnisse, um Probleme zu lösen, Potenziale zu nutzen und die Zufriedenheit Ihrer Mieter zu maximieren.

## Ziel 3 | perspektivisch

### Controlling entwickeln & Benchmark aufbauen

- ☞ Entwickeln Sie ein systematisches Controlling, das Sie z.B. bei der Bewertung von Zufriedenheit steigernden Maßnahmen unterstützt. Investitionsrisiken sind so minimierbar.
- ☞ Bauen Sie ein Kennzahlensystem auf, das es ermöglicht, Fortschritte langfristig zu beobachten und Schwachstellen zu identifizieren – und zwar standortübergreifend.



# Zentrale Fragen

- Wie zufrieden sind Ihre Mieter insgesamt?
  - Womit sind Ihre Mieter besonders (un-)zufrieden und vor allem warum?
  - Welche Faktoren nehmen besonders viel Einfluss auf die Mieterzufriedenheit?
- Wie beurteilen Ihre Mieter das Objekt?
  - Wie werden der Zustand sowie die Objekt- und Büroinfrastruktur bewertet?
  - Wie wird das Image beurteilt?
- Wie beurteilen Ihre Mieter den Standort und das Standortumfeld?
- Wie werden einzelne Kostenfaktoren beurteilt?
- Wie beurteilen Ihre Mieter die Leistungen des Assets, Property und Facility Managements?
- Wo sehen Ihre Mieter Stärken und Schwächen?



# Projektablauf

## Schritt 1:

### Projektsetup

- Befragungsinhalte abstimmen
- Individuellen Fragebogen konzipieren
- Feldphase planen

## Schritt 2:

### Feldphase

- Durchführung der Mieterbefragung

## Schritt 3:

### Auswertung

- Datenerfassung
- Ergebnisoffene Analyse der vorliegenden Daten

## Schritt 4:

### Ergebnisdarstellung & Präsentation

- Darstellung der Untersuchungsergebnisse in Form einer Präsentation (inkl. Tabellen, Charts und Management Summary)
- Persönliche Präsentation der Ergebnisse

## Mieterbefragung

### Unsere Vorgehensweise

Consilium empfiehlt den Einsatz einer zweistufigen Vorgehensweise:

- (1) Einzelgespräche
- (2) Aufbauende, breit angelegte Mieterbefragung

Beide Befragungsmodi können jedoch auch unabhängig voneinander zum Einsatz kommen.

## Mieterbefragung in zwei Stufen

### (1) Einzelgespräche (qualitative Stufe)

In einem ersten Schritt werden explorative **Einzelinterviews** mit einzelnen Geschäftsführern, Mieterbeauftragten und Angestellten geführt, um z.B.:

- Objekt- und Situationsspezifika zu identifizieren
- Differenzierte Aussagen zu persönlichen Wünschen, Bedürfnissen und Erwartungen der Mieter zu erhalten
- Sämtliche Facetten der Mieterzufriedenheit gründlich zu erfassen
- „Pain Points“ zu identifizieren
- Themen für die quantitative Stufe der Studie priorisieren

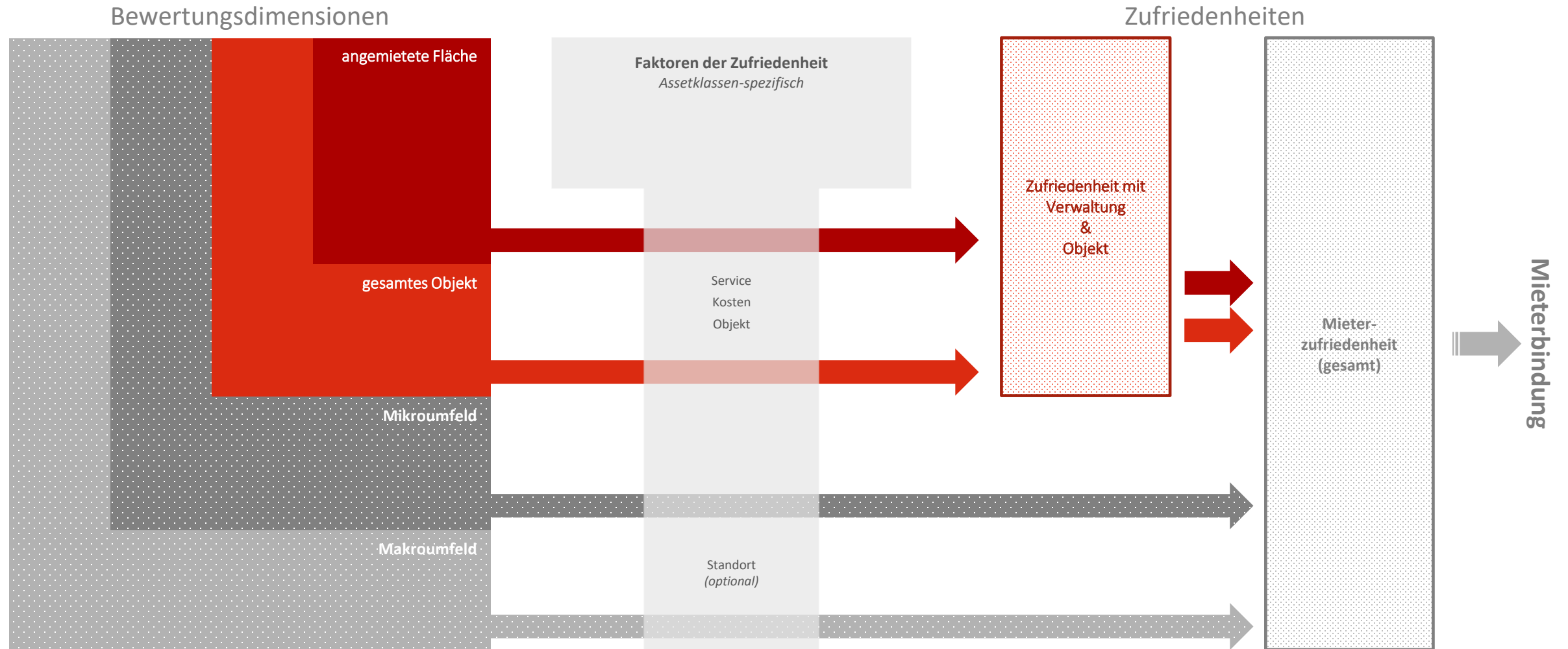
Die Gespräche dauern je nach Aufgabenstellung zwischen 15-30 Minuten und werden vor Ort durchgeführt.

### (2) Breite Mieterbefragung (quantitative Stufe)

In einem zweiten Schritt werden die qualitativen Erkenntnisse quantifiziert und abgesichert, indem eine **breite Masse** an Geschäftsführern, Mieterbeauftragten und Angestellten befragt wird.

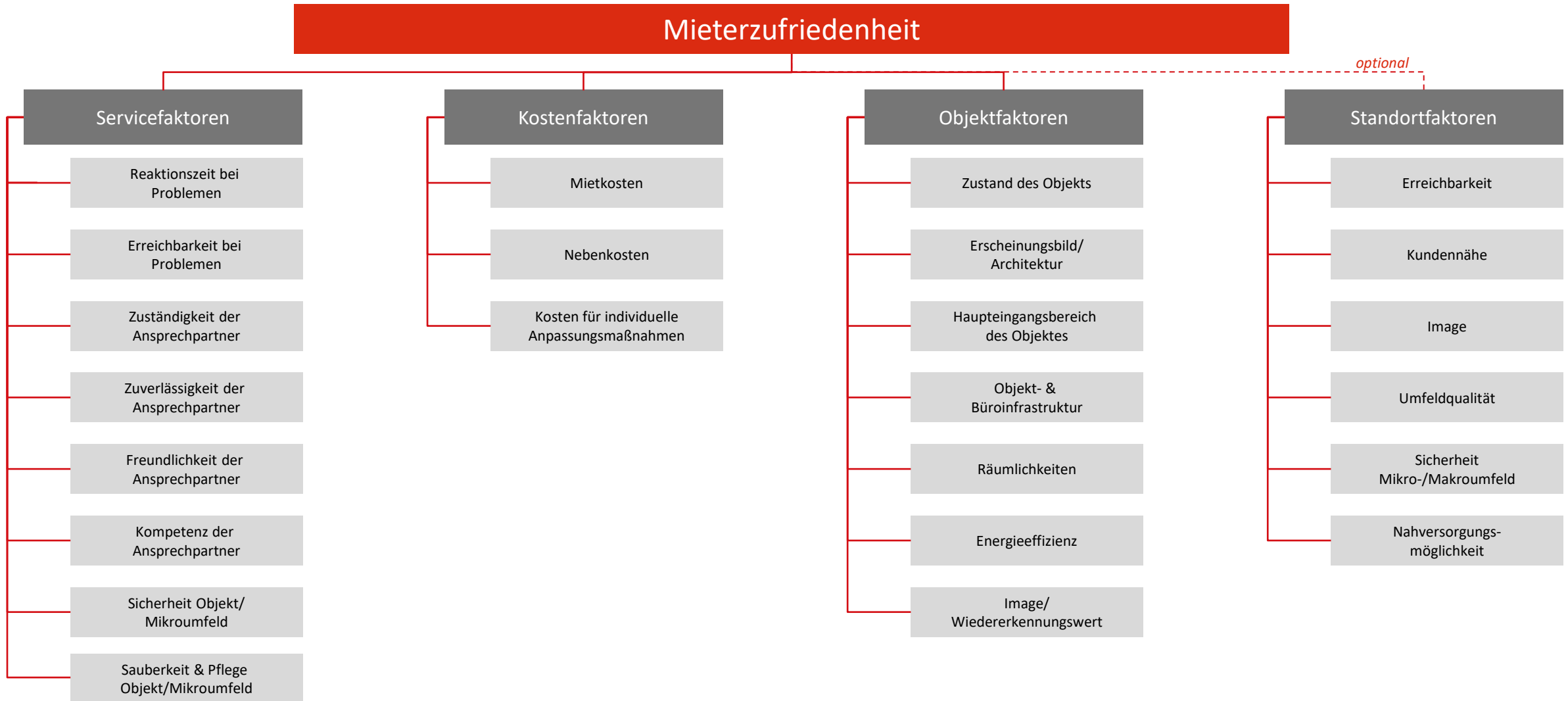
- Im Mittelpunkt stehen die in den Einzelinterviews behandelten Punkte
- Die Befragung erfolgt i.d.R. online oder telefonisch

# Untersuchungsdimensionen

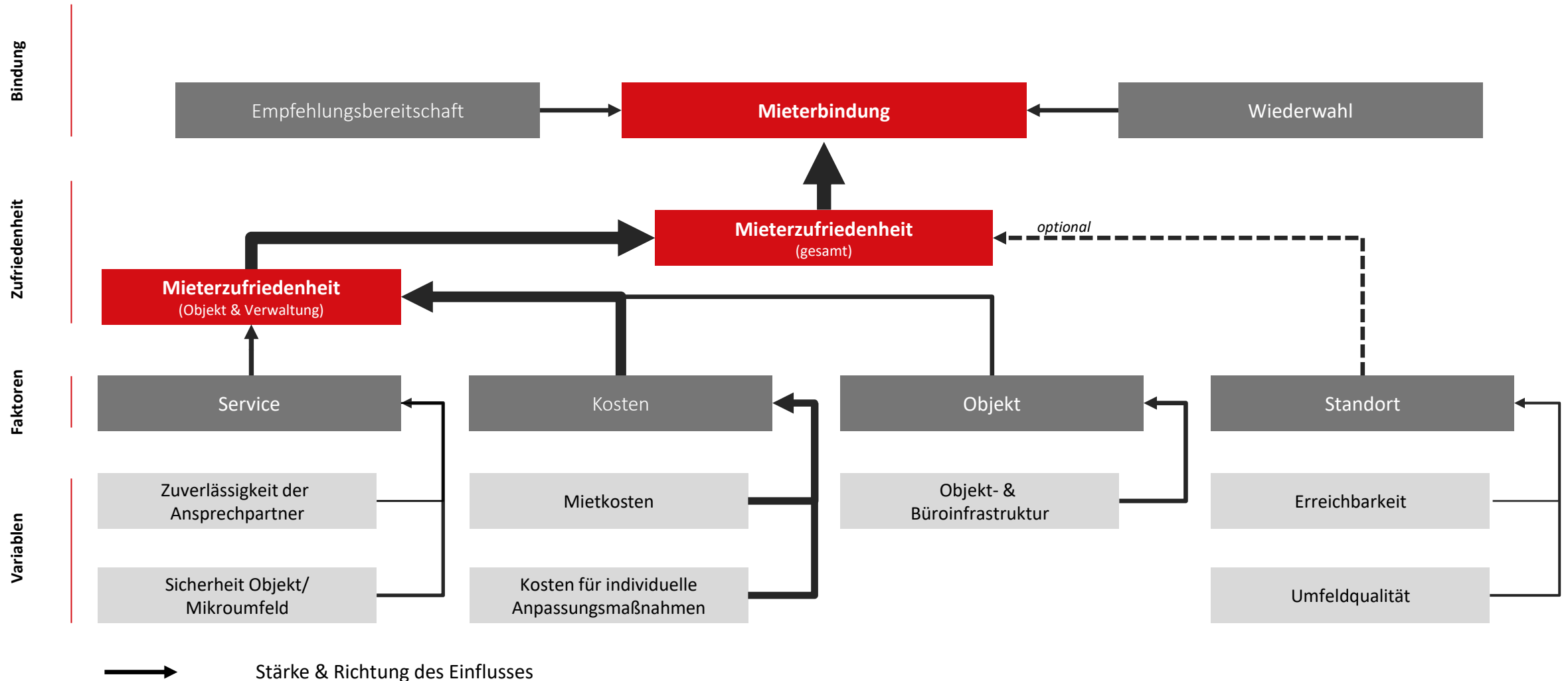




# Die Schlüssel der Mieterzufriedenheit im Bürosegment



# Analysemethodik (Auszug, Beispiel)

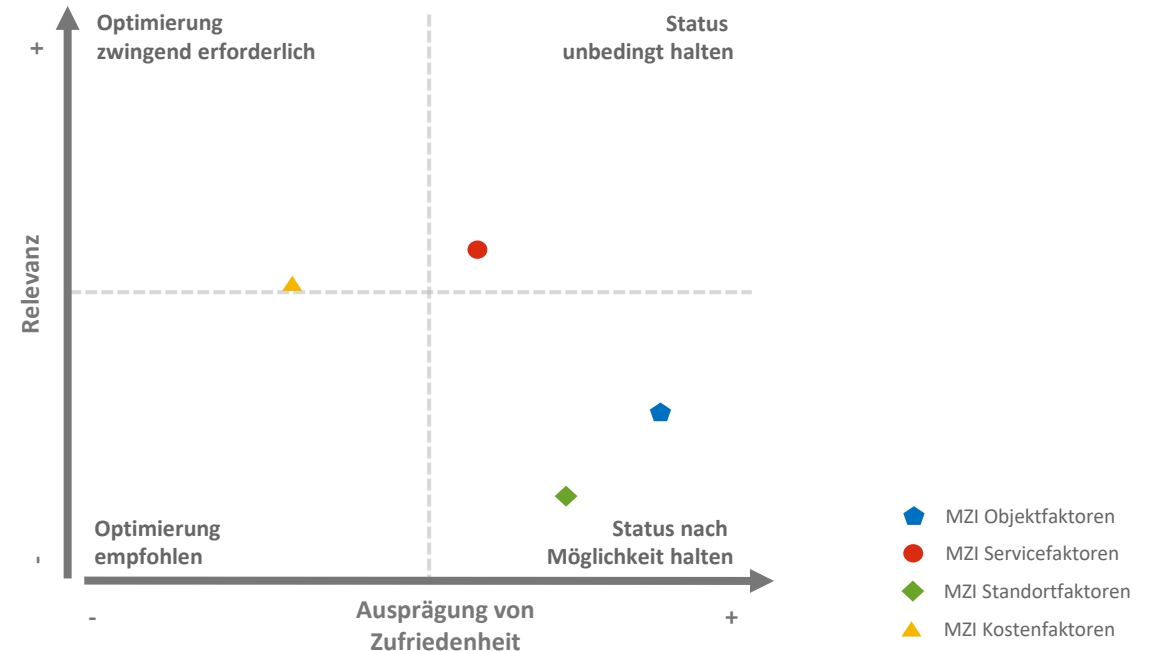


# Ergebnisse (Auszug, Beispiel)

## Umfangreiche Ergebnisdokumentation:

- Management Summary (1-2 Seiten)
- Ergebnisorientiert aufbereitete Tabellen
- Übersichtliche graphische Darstellungen
- Handlungsempfehlungen (1-2 Seiten)

| MIETERZUFRIEDENHEIT                    |       |       |       |  |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|--|
|                                        | 2010  | 2011  | 2012  |  |
| <b>Mieterzufriedenheitsindex (MZI)</b> | 77,2  | 77,3  | 76,7  |  |
| – Service                              | 72,0  | 73,2  | 68,3  |  |
| – Kosten                               | 79,0  | 78,7  | 79,6  |  |
| – Objekt                               | 80,6  | 80,0  | 82,3  |  |
| <i>Service</i>                         |       |       |       |  |
| Reaktionszeit                          | 78,3  | 79,2  | 75,4  |  |
| Erreichbarkeit                         | 75,1  | 75,9  | 72,9  |  |
| Zuverlässigkeit                        | 85,3  | 86,8  | 80,8  |  |
| [...]                                  | [...] | [...] | [...] |  |
| <i>Kosten</i>                          |       |       |       |  |
| Mietkonditionen                        | 81,2  | 81,0  | 81,8  |  |
| Nebenkosten                            | 80,5  | 80,7  | 79,7  |  |
| [...]                                  | [...] | [...] | [...] |  |
| <i>Objekt</i>                          |       |       |       |  |
| Zustand des Objekts                    | 80,5  | 79,5  | 83,4  |  |
| Objekt- Büroinfrastruktur              | 83,2  | 82,6  | 84,8  |  |
| Wiedererkennungswert                   | 77,2  | 77,2  | 77,4  |  |
| [...]                                  | [...] | [...] | [...] |  |



# Einige Referenzen

## JP Morgan Activ Consult

- Die Mieter des Opernturms Frankfurt am Main sind exklusive Unternehmen mit höchsten Ansprüchen an die Räumlichkeiten und den damit verbundenen Services. Um die Zufriedenheit der Mieter zu überprüfen und mögliche Verbesserungspotenziale aufzudecken, wurde eine Mieterbefragung durchgeführt.
- Methode: Quantitative Online-Befragung in Kombination mit qualitativen Einzelexplorationen

## GLL

- Befragung der Mieter zur Zufriedenheit mit den gemieteten Räumlichkeiten.
- Methode: Quantitative Online-Befragung

## MEAG MUNICH ERGO AssetManagement GmbH

- Mieterbefragung in den Cologne Oval Offices (COO). Der Bürokomplex der COO besteht aus zwei Teilgebäuden, die insgesamt Platz für 1.680 Mitarbeiter bieten.
- Methode: Quantitative CATI-Befragung

# Ihr Ansprechpartner

Consilium & Co

Gesellschaft für Information und Analyse mbH

Kontakt: **Timo Reinert**  
Telefon: +49 (0)6151 1785-22  
E-Mail: [timo.reinert@consilium-co.de](mailto:timo.reinert@consilium-co.de)

Fritz-Bauer-Str. 36  
64295 Darmstadt  
Internet: [www.consilium-co.de](http://www.consilium-co.de)

