

Mieterzufriedenheit

Marktforschung in der Immobilienwirtschaft





Wie zufrieden sind Ihre Mieter?

Der Mieter wird zum König

Wachsende Kundenorientierung in der Immobilienwirtschaft

- Ein zufriedener Mieter gilt als Schlüsselfaktor für den ökonomischen Erfolg eines Wohnungsunternehmens
- Maßnahmen zur Gewinnung neuer Mieter sind bedeutend teurer als Maßnahmen zur Bindung bestehender Mieter

Ziele des Mieter- und Beziehungsmanagements

- Mieterzufriedenheit steigern
- Mieterbindung erhöhen

Mieterzufriedenheit als Herausforderung



Die Entstehung von Zufriedenheit:

- Mieterzufriedenheit setzt sich aus verschiedenen Teilzufriedenheiten zusammen
- Die Summe der Abweichungen zwischen den Erwartungen des Mieters und den Leistungen des Vermieters bestimmt zunächst die Gesamtzufriedenheit und letztendlich die Bindung

Ziel: Differenzen zwischen Erwartung und vorgefundener Situation minimieren

Mieterzufriedenheit als Zielgröße

Der ökonomische Wert zufriedener und loyaler Mieter ist gleich mehrfach quantifizierbar:

- Mieterwechselkosten entfallen
- Stabilisierung der Einnahmen durch die Bindung zufriedener Mieter
- Aussicht auf Wertschöpfungspotenziale
- Stärkung eines positiven Images

... vor dem Hintergrund von:

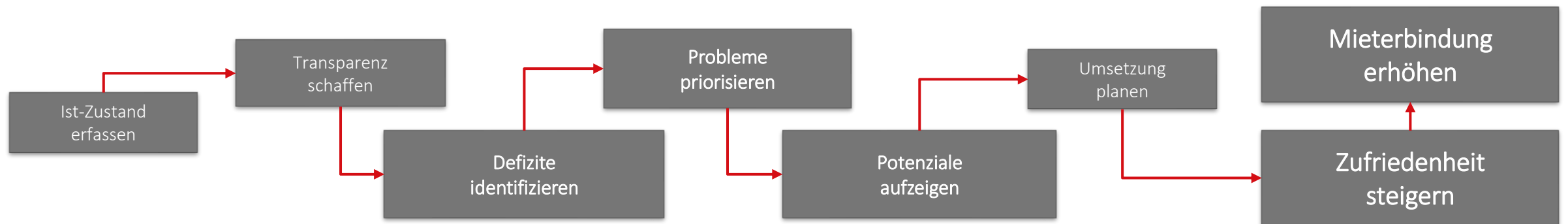
- wachsendem Leerstand
- wachsenden Kundenansprüchen
- demographischen Entwicklungen
- konjunkturelle Schwankungen

Mieterzufriedenheit als Prozess

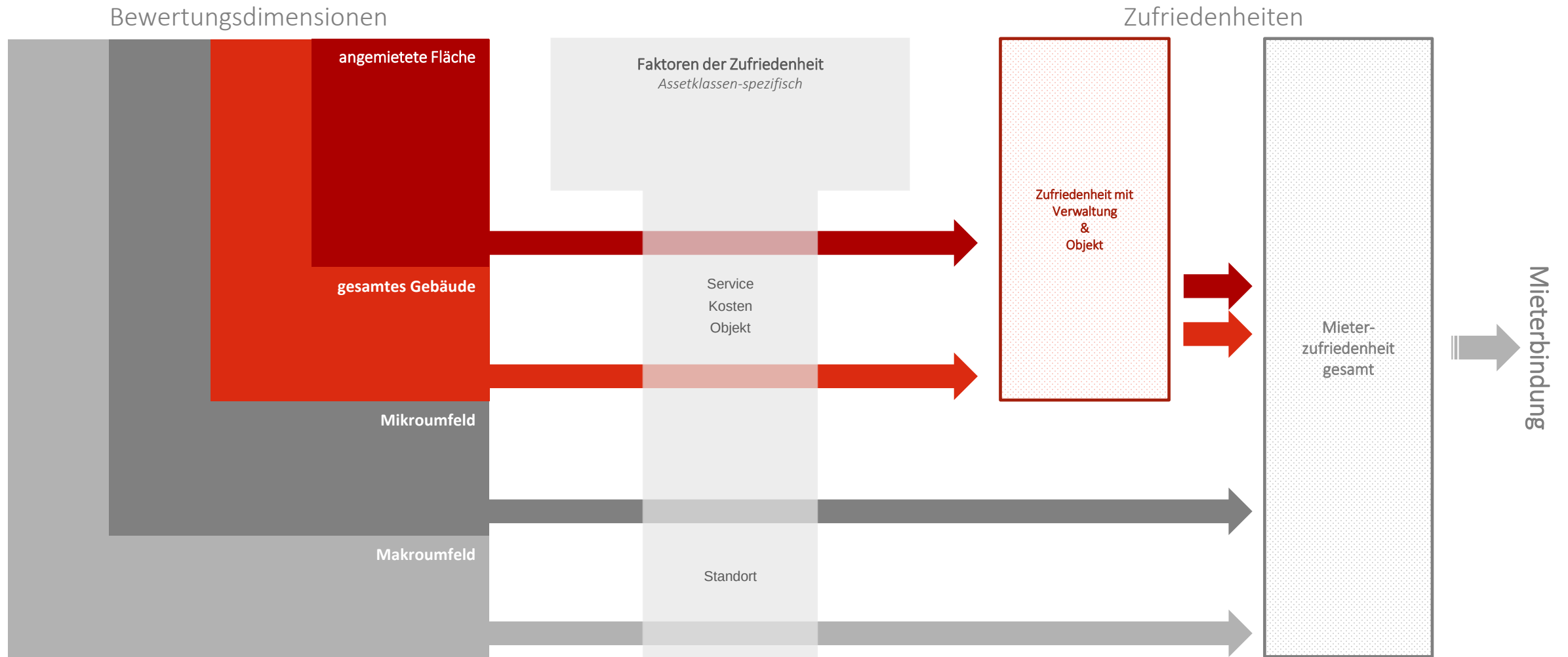


Ziele der Mieterzufriedenheitsanalyse:

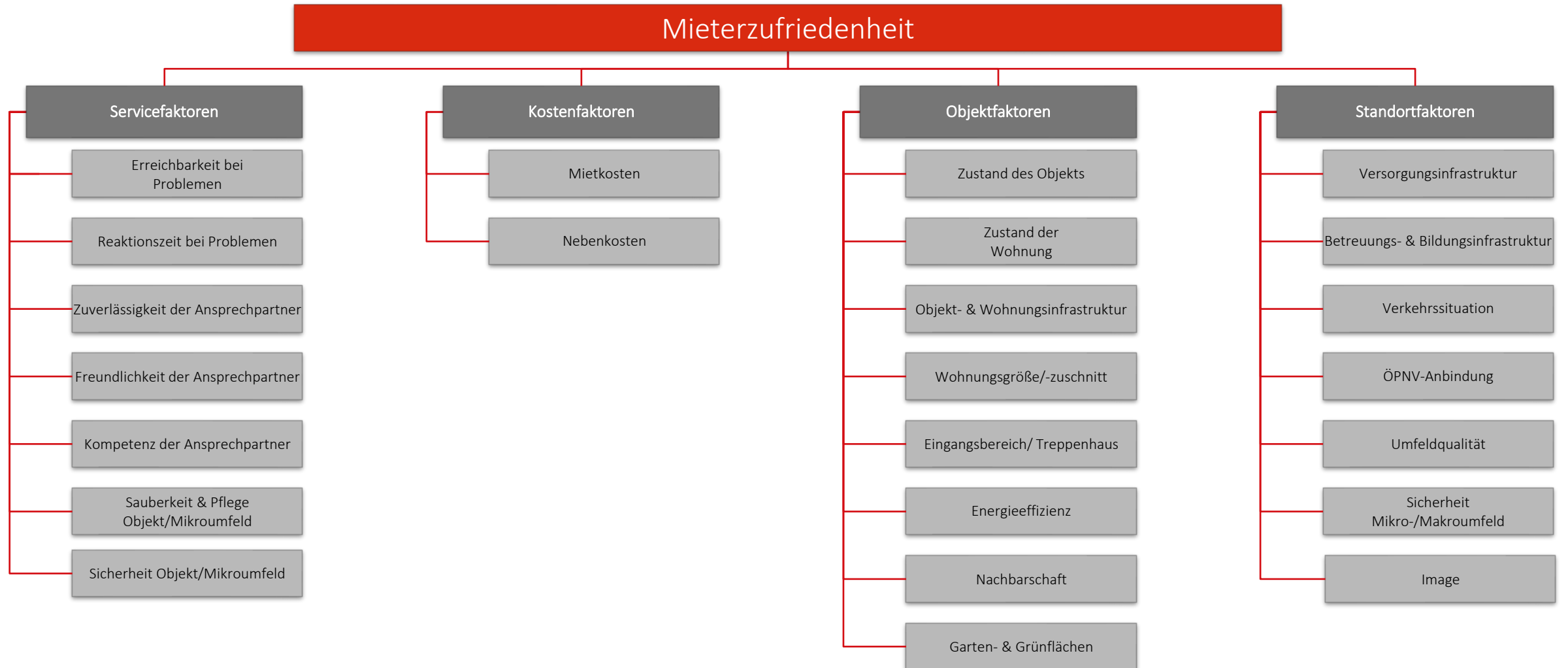
Aus den Kernfragen „Sind unsere Mieter zufrieden?“ und „Wie können wir unsere Mieter zufrieden stellen?“ leiten sich die folgenden Teilziele & Ziele der Mieterzufriedenheitsanalyse ab.



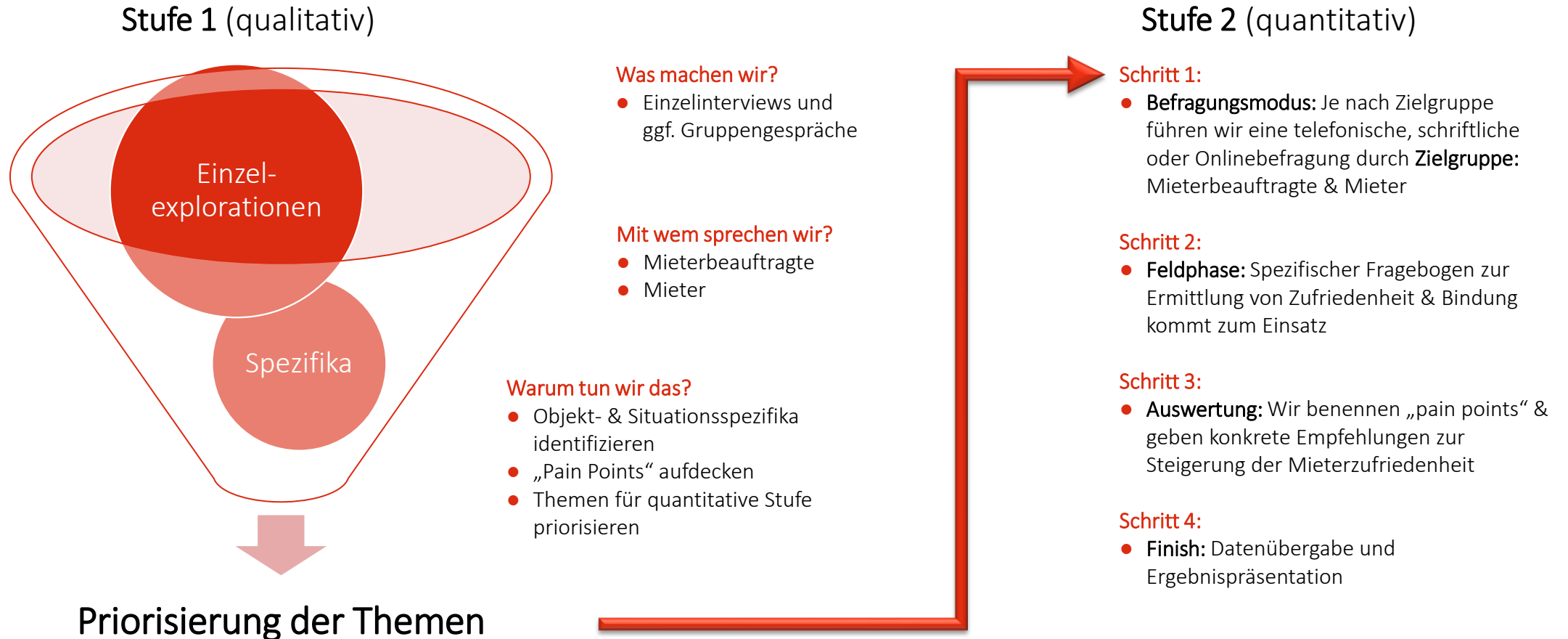
Wie misst man die Zufriedenheit der Mieter?



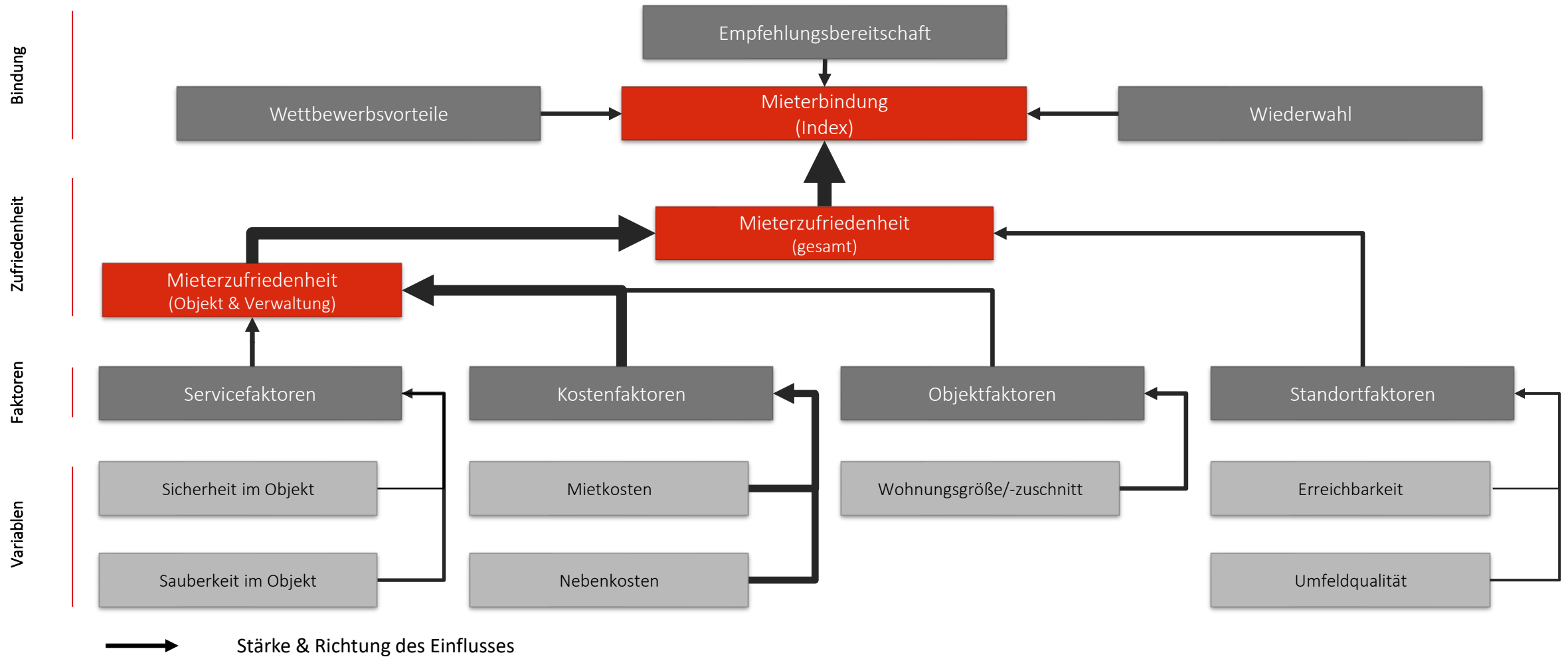
Die Schlüssel der Mieterzufriedenheit im Wohnsegment



Untersuchungssystematik



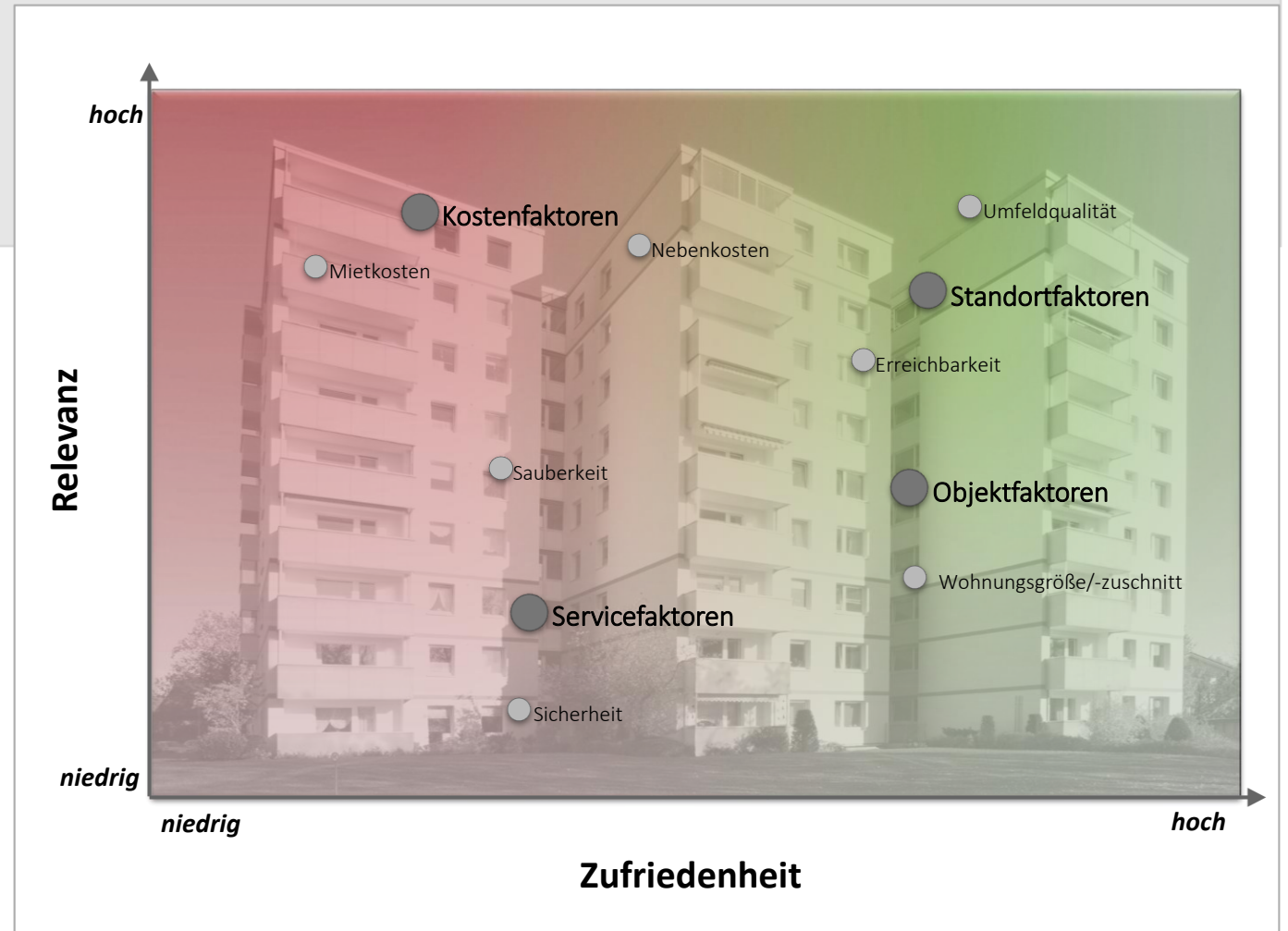
Analysemethodik



Ergebnisse (Auszug, Beispiel)

Umfangreiche Ergebnisdokumentation:

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



Die Meinung Ihrer Mieter ist „Gold wert“

Schaffen Sie Transparenz.



Möchten Sie darauf verzichten?

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

Fritz-Bauer-Str. 36
64295 Darmstadt
Internet: www.consilium-co.de

