

Mystery Shopping als effiziente Grundlage zur Personalentwicklung

AGW-Tagung

5./6. September

Globis GmbH
Linienstr. 214
10119 Berlin

In der Wohnungswirtschaft ist der Mieter König

Vermietung

10% Fluktuation

Jede 10. Wohnung muss neu vermietet werden / Jahr

Leerstände steigen

Sehr wenige Ausnahmen; damit großes Überangebot bei immer anspruchsvolleren Kunden



Image

„Probleme“ mit Vermietern werden oft an die große Glocke gehangen – bei privaten Gesellschaften oft schon mehr als bei kommunalen Gesellschaften

Mieterbindung

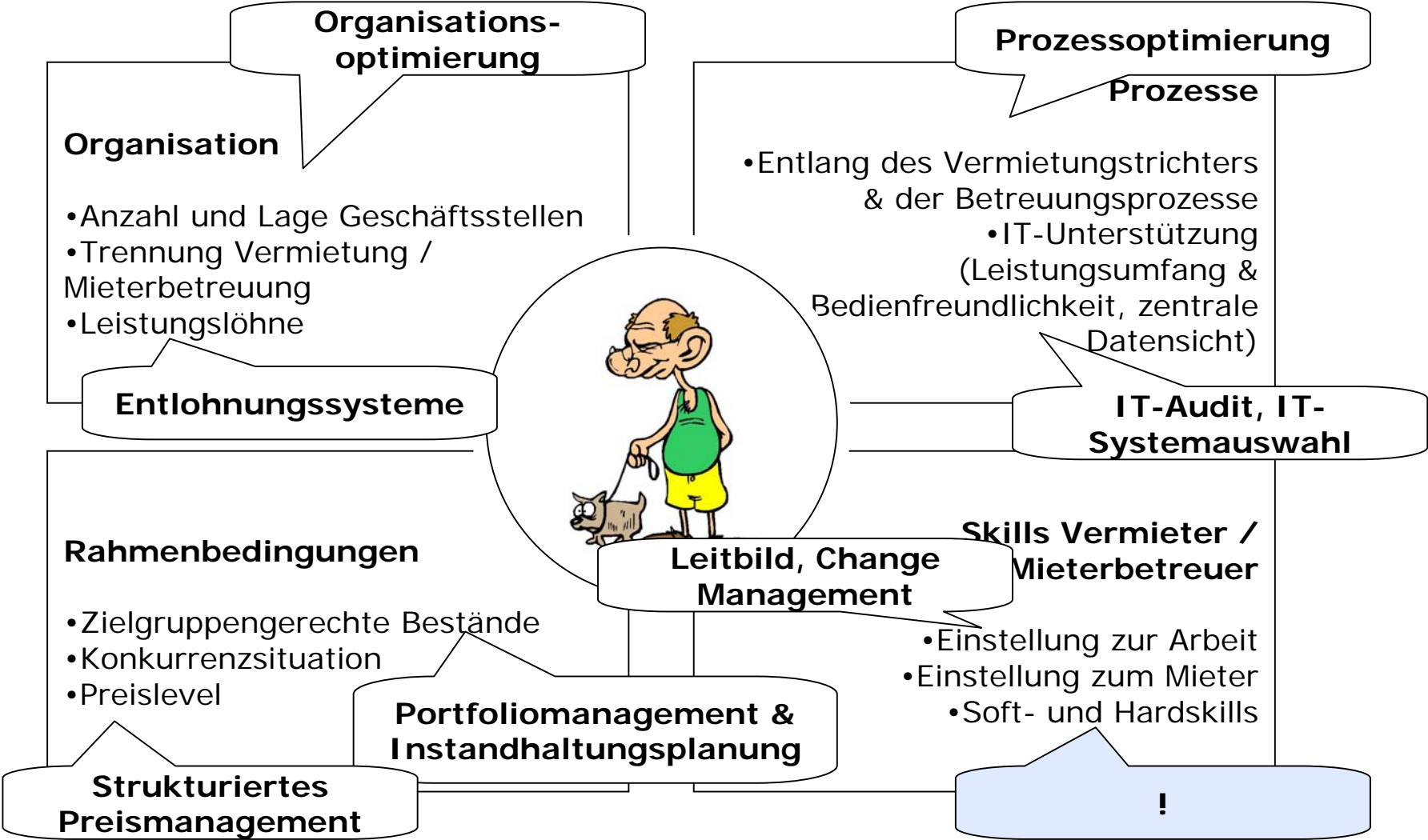
Mund-zu-Mund-Propaganda

ca. 15% der Leads kommen durch Empfehlungen; ca. 25% der Neumieter kommen durch Empfehlungen

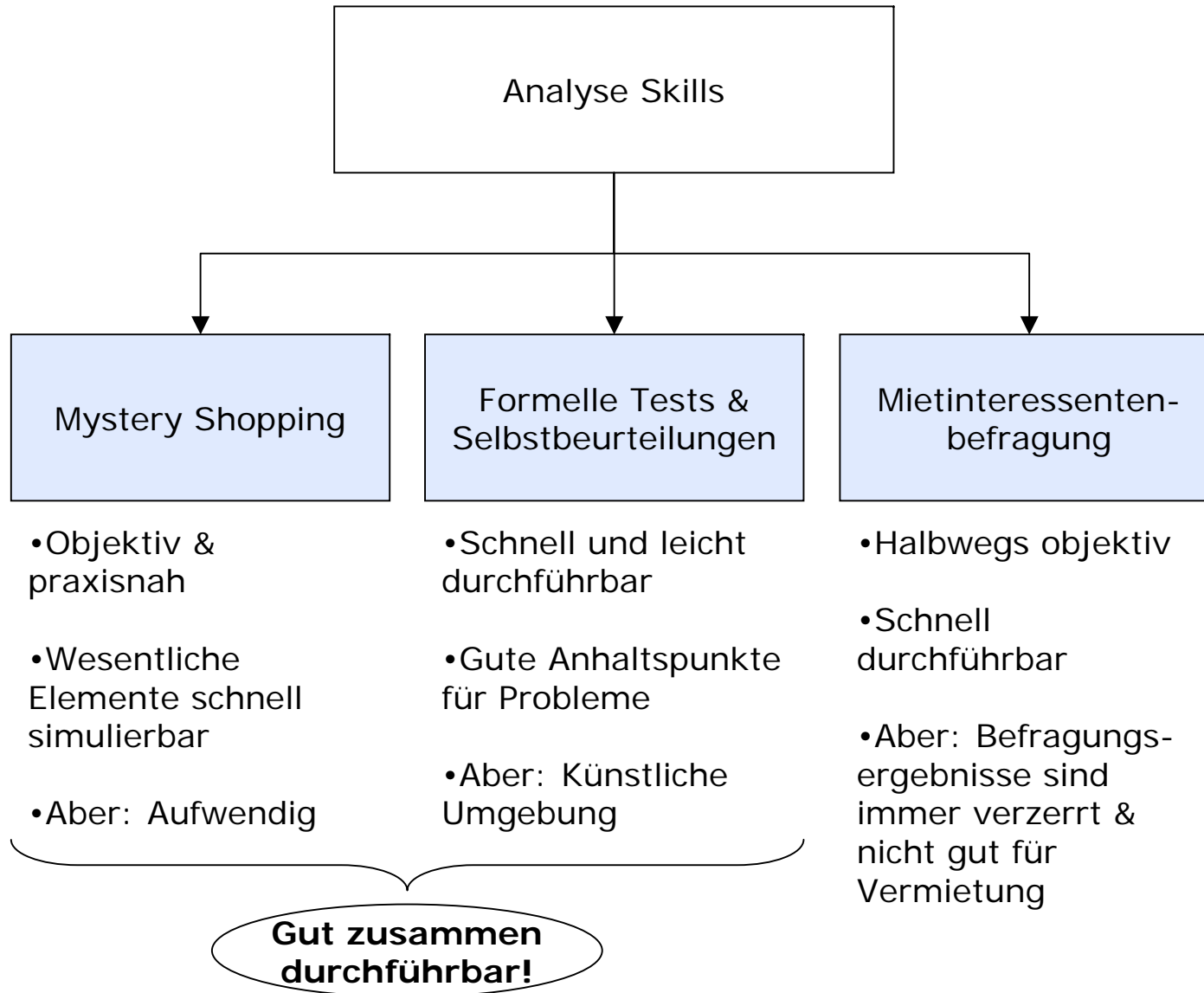
Senkung der Fluktuation

Guter Service, gute Mieter senken die Fluktuation

Die Performance gegenüber dem Mieter hängt von zahlreichen Faktoren ab



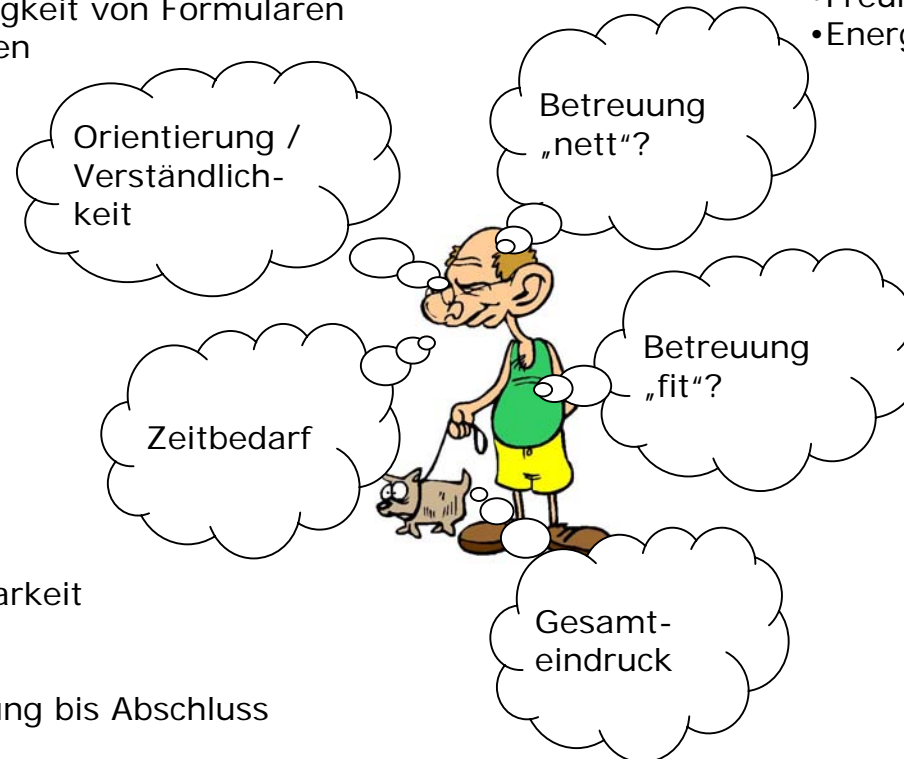
Drei mögliche Vorgehensweisen zur Prüfung der Skills



Mystery Shopping: die Welt mit den Augen des Kunden sehen...

- Ansprechende, aussagefähige Werbung
- Klare Kontaktwege / Organisationsstrukturen
- Klarheit und Stimmigkeit der Preise
- Klarheit und Sinnhaftigkeit von Formularen
- Layout Geschäftsstellen

- Respektvolle Behandlung
- Freundlich, offen
- Energievoll, aber typgerecht



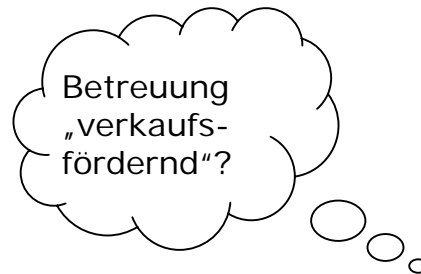
- Klare, richtige Aussagen
- Schnelle Problemlösung

- Telefonische Erreichbarkeit
- E-Mail-Response
- Terminvorlauf
- Zeitspanne Besichtigung bis Abschluss
- Sonstiges

- Alle Aspekte in Summe
- Und sonstige Aspekte

...aber die Vermieter-Interessen nicht außer Acht lassen

- Präsentation des Unternehmens
- Drang zum Abschluss

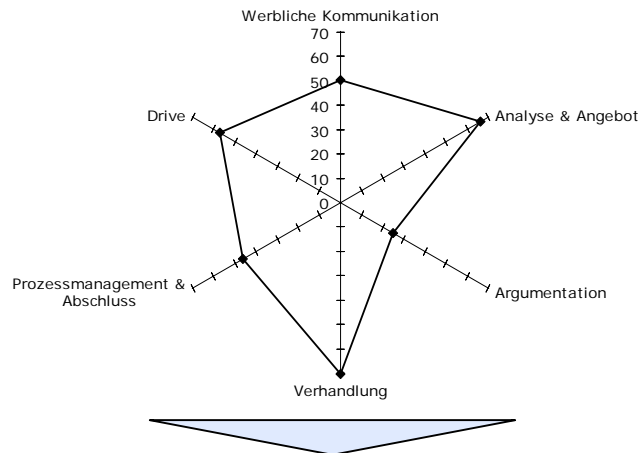


- Zeitoptimierte Betreuung eines Interessenten
- Differenzierte Betreuung von Interessenten
- Nutzung von Automatisierungsmöglichkeiten

Mystery Shopping zeigt insgesamt Optionen in drei Bereichen auf

Personalentwicklung

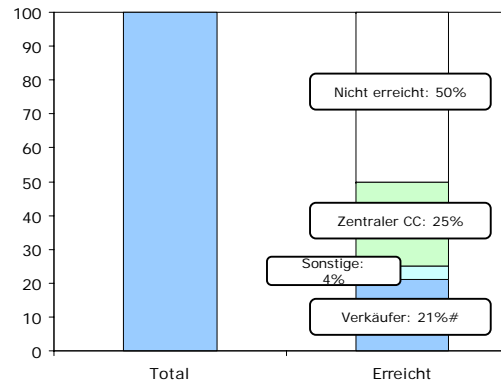
Optimierungspotentiale der Mitarbeiter entlang von Softskills und Fakten können gezielt ermittelt werden und erlauben eine wirklich zielgerichtete Personalentwicklung



Zielgerichtetes Training- und Coaching

Prozesse

Innerhalb der Prozesse der Auftragsanbahnung und des After-Sales können Prozessschwachstellen aus Kundensicht identifiziert werden



Fokussierte Prozessoptimierung

Marketing

Innerhalb der 4P (Product, Price, Place und Promotion) können Schwachstellen aus Kundensicht identifiziert werden, z.B. bzgl. Werbewirkung, Preismanagement, Sortimentslücken usw.

Objektart: Erdgeschosswohnung
Lagebeschreibung: Vorderhaus

Ausstattung
Bad
Keller
Balkon
Breitbandkabel m. Internetmögl.
Zentralheizung
Zentrale Warmwasserversorgung

Heizung: Zentralheizung,
Balkon/Terrasse

Objektadresse
Knobelsdorffstr. 18, 14059 Berlin

Fokussierte Marketingoptimierung

Drei Faktoren entscheidend für Mystery Shopping im Rahmen der Personalentwicklung

Integrierter Ansatz

- Identifizierung aller „Fähigkeitenelemente“, die relevant für den untersuchten Prozess (Vermietung, Mieterbetreuung) sind
- Konzept zur Messbarkeit dieser Elemente
- Aggregation dieser Elemente zu sinnvollen Lerneinheiten

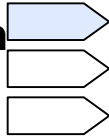
Umfassende Qualitätssicherung

- Objektivierung und Konkretisierung der Bewertungsvorgaben, „Gefühl“ reduzieren
- Eignung & Eichung der Tester
- Hotline / Nachbearbeitung

Ausreichende Anzahl Tests

- Pro Testfall (Kanal, Szenario, Testertyp) sind drei Tests pro Testsubjekt (Vermieter, Mieterbetreuer) zur Objektivierung notwendig
- Vom Allgemeinen ins Spezielle (zuerst häufige Fälle, später Spezialfälle testen)
- Zeitliche Streckung; ideal: kontinuierlich

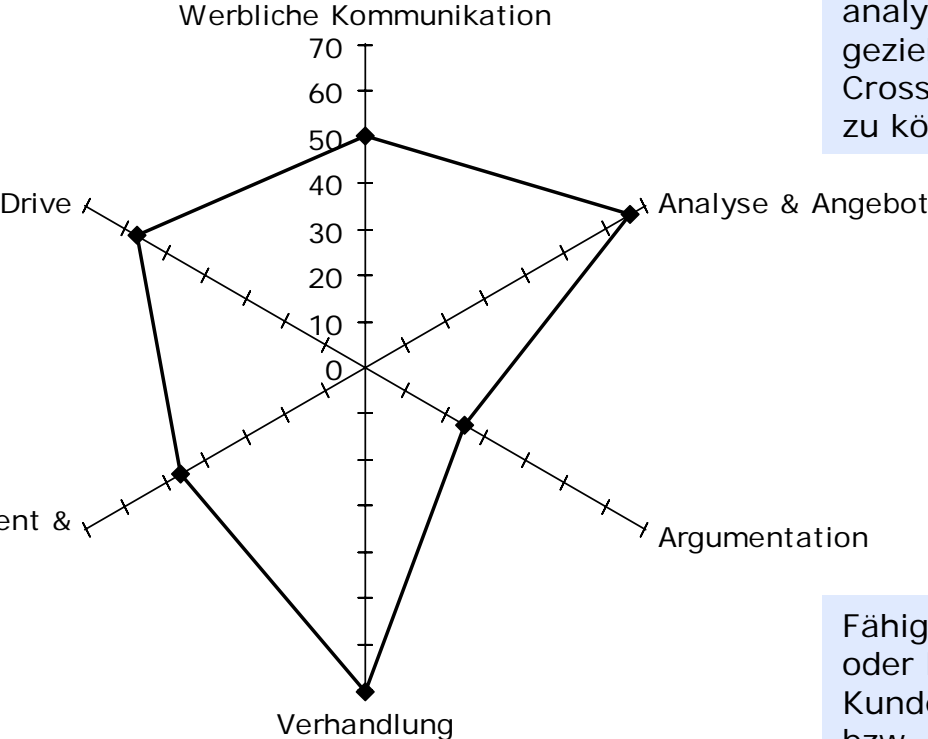
Sechs grundlegende Fähigkeitsenelemente für Vermieter, deren Ausgestaltung variieren kann



Fähigkeit, das Angebot zu bewerben, dem Kunden ein gutes Gefühl zu geben und die Gesellschaft professionell zu präsentieren

Fähigkeit, den Kundenbedarf schnell analysieren und ein gezieltes Angebot inkl. Cross-Selling unterbreiten zu können

Fähigkeit, eine positive Ausstrahlung im Gesamtprozess, egal nach Erfolgschancen und Einzelsituation, beibehalten zu können und über das normale Maß hinauszugehen

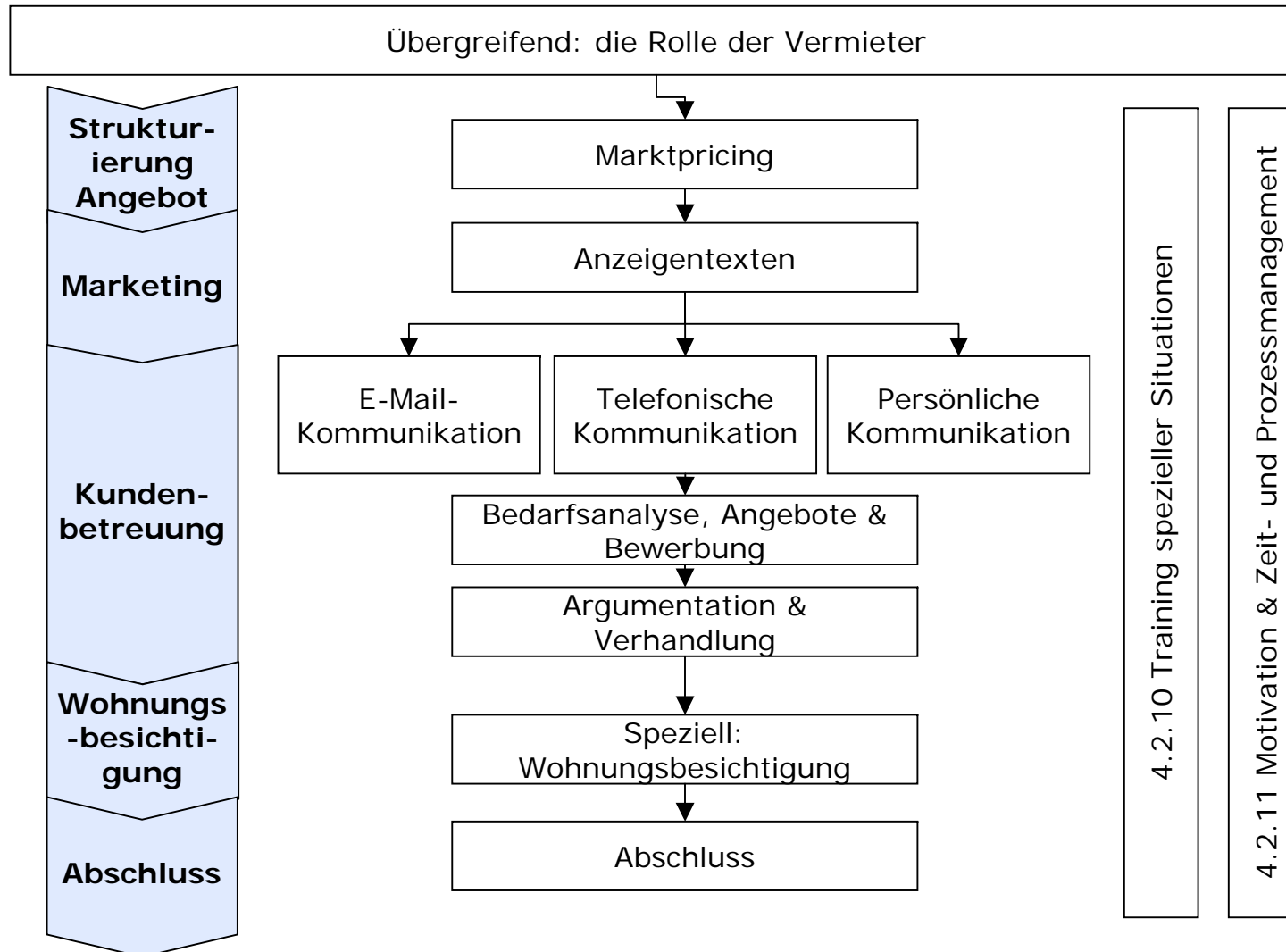
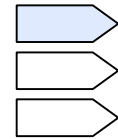


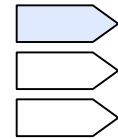
Fähigkeit, Prozesse sauber und für den Kunden transparent zu strukturieren sowie Abschlüsse kundengerecht zu forcieren

Fähigkeit, das Verhandlungsergebnis möglichst zugunsten des Unternehmens zu beeinflussen

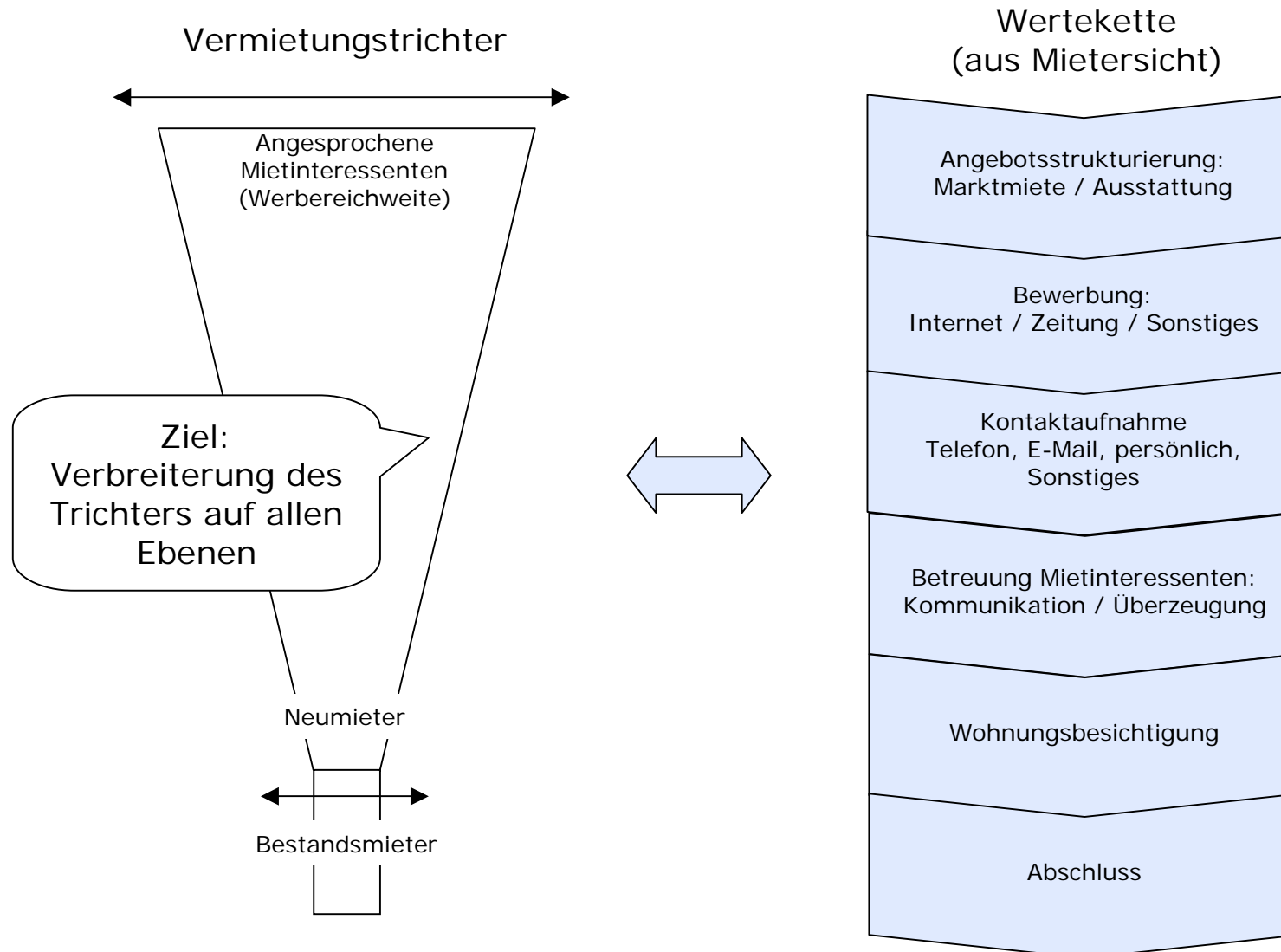
Fähigkeit, bei Einwänden oder Bedenken des Kunden zu überzeugen bzw. eine andere Perspektive aufzuzeigen

In Übereinstimmung mit Trainingsmodulen

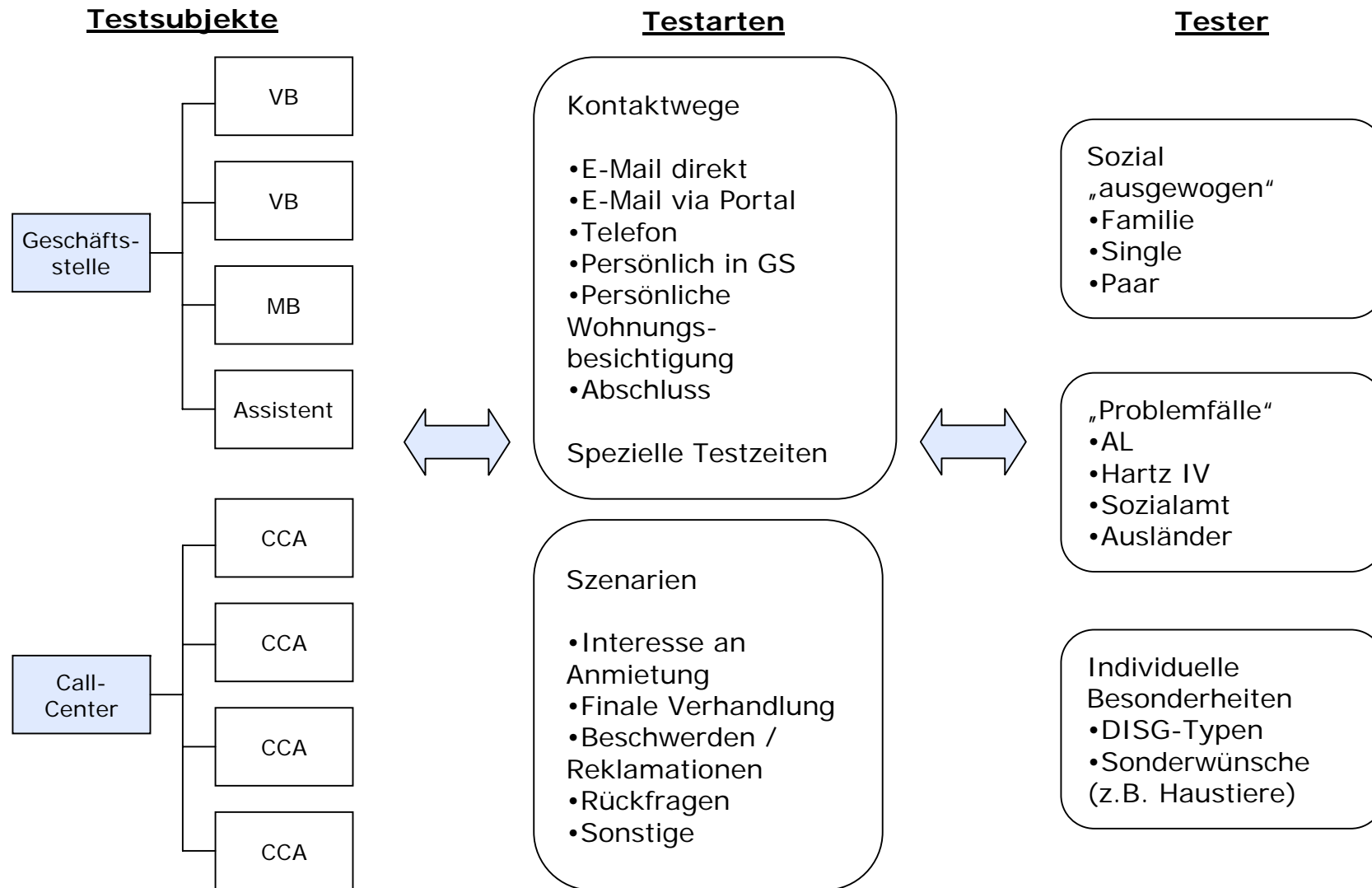
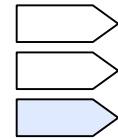




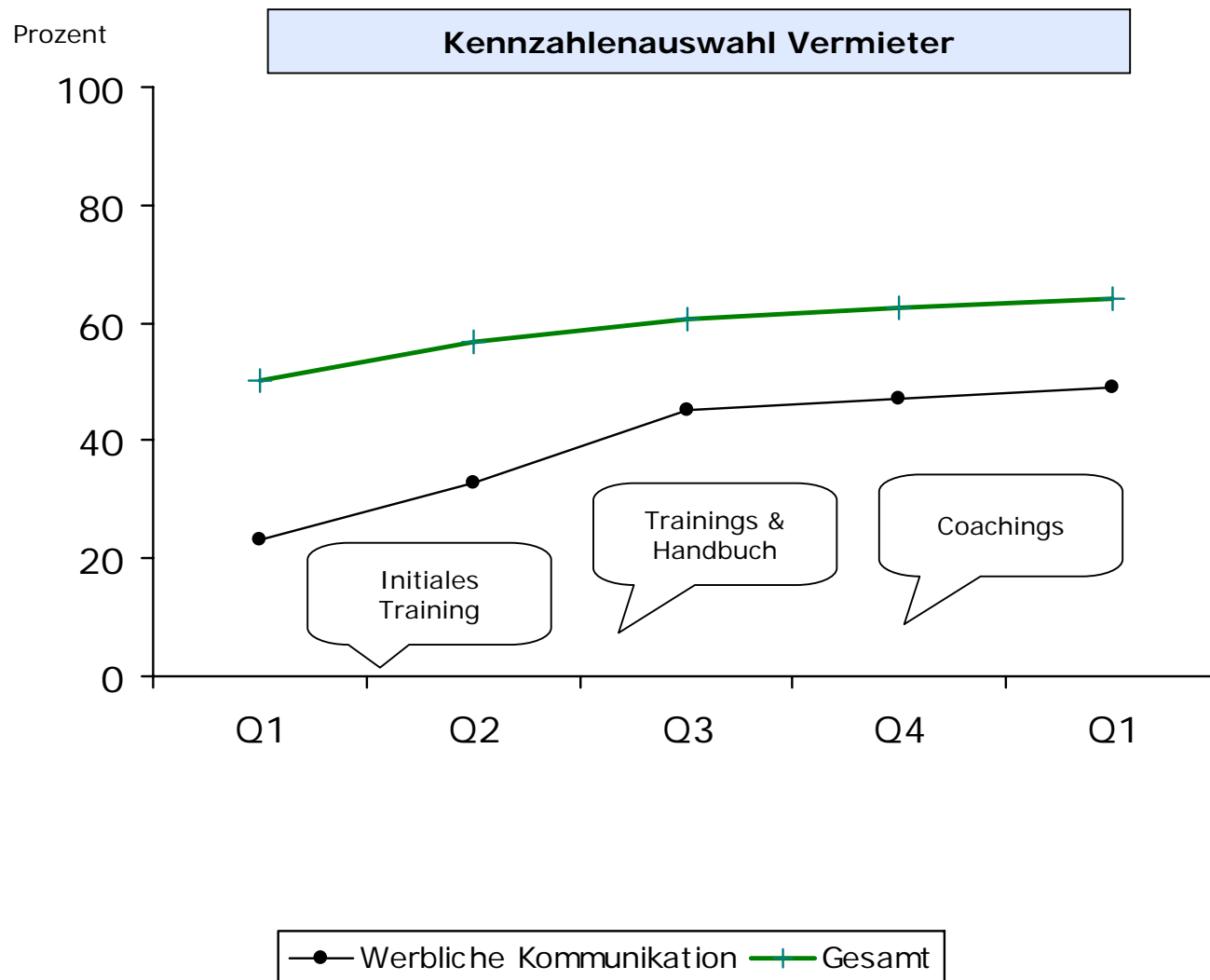
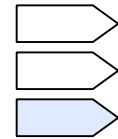
Der konzeptionelle Hintergrund: Vermietungstrichter und Mieterwertkette



Aus den zahlreichen praktischen Möglichkeiten sollten zuerst die häufigsten Fälle ausgewählt werden



Ein dauerhafter Einsatz ist sinnvoll – Integration in Unternehmenssteuerung möglich



Hinweise zur Planung: Entwicklung statt Kontrolle

„Wir brauchen unsere Mitarbeiter nicht zu kontrollieren; dass passt nicht zu unserem Klima“ - Mystery Shopping zur KONTROLLE oder zur ENTWICKLUNG?

- Entscheidung liegt bei Ihnen
- Personalentwicklung bei Softskills schwierig
 - Manchmal gar nicht
 - Sonst: auf Anfrage (durch Teilnehmer selbst oder Chef)
 - Aber: Softskills haben einen nachgewiesenen Einfluss auf den Erfolg, daher bessere Planung sinnvoll
- Personalentwicklung mittels Mystery Shopping sinnvoll
 - Einzige Möglichkeit zur OBJEKTIVIERTEN Beurteilung von Softskills
 - Folgemaßnahmen ZIELGERICHTET - optimale Ausnutzung von Budget & Zeit
 - Auf jeden Fall: Wirkung auf Unternehmenserfolg
- Und: Geheimhaltung ist nicht notwendig – kündigen Sie das Mystery Shopping einfach an

Hinweise zur Planung: Betriebsrat

Nicht immer Mitbestimmungsrecht

- betrifft nicht die Ordnung des Betriebs (das betriebliche Zusammenleben und Zusammenwirken der Arbeitnehmer), sondern konkretisiert höchstens die Arbeitsleistung
- Ist keine technische Einrichtung zur Überwachung
- Evtl. „allg. Beurteilungsgrundsatz“:
 - Test „Person“ oder Test „Arbeitsplatz“?
 - Auswertung personenbezogen oder allgemein?

Generell gilt aber: BR muss Interesse an Personalentwicklung haben und nur Mystery Shopping liefert umfassende Möglichkeit zur zielgerichteten Personalentwicklung

Fazit

Mystery Shopping ist einzige Form, ob Vermietungs- und Mieterbetreuungsqualität objektiv beurteilen zu können

- Ermöglicht gezielte Personalentwicklung, schont das Budget
- Trägt damit erheblich zur Verbesserung der Vermietung und Mieterbindung bei
- Schätzung: Ca. 50% des Vermietungserfolgs hängt von der Personalqualität ab (Sie kennen das: einige Mitarbeiter vermieten besser als andere Mitarbeiter)

Drei Herausforderungen, die zu meistern sind

- Integrierter Ansatz: Testmethodik – Ergebnisse – Personalentwicklung
- Qualitätssicherung
- Ausreichende Testzahl

Integration in Unternehmenssteuerung sinnvoll

- Kontinuierliche Tests sinnvoll
- Integration in Unternehmenskultur: Entwicklung statt Kontrolle

Globis Überblick

| Marktforschung | Beratung | Training |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Umfragen • Mystery Shopping • Data-Mining • Umfangreicher Testerpool | <ul style="list-style-type: none"> • Strategie • Organisation / Prozesse • M&V • Change Management • HR | <ul style="list-style-type: none"> • Softskill • EDV • Coaching |
| Branchenschwerpunkte | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Wohnungswirtschaft • Maschinen- und Anlagenbau • Finanzwirtschaft | | |
| Fakten | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Manpower: 8 Mitarbeiter + freie Mitarbeiter • Gründer / Geschäftsführer von BCG / McKinsey | | |

Kontakt

Felix Küsell

Geschäftsführer
Globis GmbH

Linienstr. 214
10119 Berlin

T: 030 4005 49 0 (Zentrale), DW -21
F: 030 4005 49 28

E-Mail: fkuesell@globis-berlin.de
Web: www.globis-berlin.de