



DER KUNDE STEHT IM MITTELPUNKT

*NEUE WEGE IM VERMIETUNGS- UND
BESTANDSKUNDENGESCHÄFT BEI DER
VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH*

Anke Seewald-Riesen
stellv. Abteilungsleiterin Wohnungsmanagement

AGW-Tagung Arbeitskreis „Wohnungsmarkt“

am 12./13.11.2007 in Berlin

- ▶ VBW in Zahlen
- ▶ Wohnungsmarkt in Bochum
- ▶ Kundenerwartungen
- ▶ Bisherige Organisation
- ▶ Neue Organisation
- ▶ Fazit

Gesellschafter

- ↳ 49,1 % Stadtwerke Bochum
- ↳ Mehrere Anteilseigner vorrangig aus der Immobilienbranche des Ruhrgebiets (Krupp Hoesch Stahl GmbH, EUROHYP AG, Deutsche Annington Vermögensgesellschaft mbH & Co. KG, Bayrische Hypo- und Vereinsbank AG)

Aktivitäten im mittleren Ruhrgebiet / in Bochum über 90% der Immobilien

Zahlen

▶ 112 Mitarbeiter	
▶ eigener Wohnungsbestand	rd. 12.800 WE
▶ verwalteter Fremdbestand	rd. 1.900 WE
▶ sonstige z.T. gewerbliche Immobilien	rd. 100 GE
▶ Bilanzsumme	rd. 400 Mio. €
▶ Umsatz	rd. 66 Mio. €
▶ Jahresüberschuss 2006	rd. 3,6 Mio. €
▶ EK-Rentabilität	rd. 7 %
▶ Cashflow	rd. 14 Mio. €

Aktivitäten als Bauträger und Projektentwickler

- ▶ rd. 50 WE jährlich + Büro- und Dienstleistungsimmobilien

Beteiligungen

▶ WSG Düsseldorf	rd. 3.000 WE
------------------	--------------

- ▶ Stetiger Rückgang der Einwohnerzahlen (1995 = 406.676; 2003 = 393.853)*
 - ▶ Bevölkerungsprognose bis zum Jahre 2020 = 355.000 Einwohner
(Quelle: Stadt Bochum)
 - ▶ Bevölkerungsrückgang resultiert überwiegend aus der Differenz Sterbe- und Geburtenrate, die nicht durch Zuwanderungen kompensiert wird

 - ▶ Arbeitslosenquote 12,1 % (Stand 31.12.2006, Quelle: Stadt Bochum)
 - ▶ Ausländeranteil 8,8 % (Stand 31.12.2006, Quelle: Stadt Bochum)
 - ▶ Innerstädtische Umzugshäufigkeit 7,56 % (Stand 31.12.2006, Quelle: Stadt Bochum)

 - ▶ Wohnungsbestand in Bochum rd. 191.500 Einheiten
 - ▶ ca. 45.000 Wohneinheiten befinden sich davon in institutioneller Hand
- ⇒ **Auf dem Bochumer Wohnungsmarkt dominiert der Mietermarkt und der Wettbewerb verschärft sich.**

* Am 01.01.04 Einführung der Zweitwohnsitzsteuer

Kunden-Akquise

- ▶ Flexibilität (Terminfindung, Arbeitszeiten, etc.)
 - ▶ Schnelligkeit (Besichtigungstermine, Wartezeiten, Mietverträge, etc.)
 - ▶ Erreichbarkeit (persönlich [Öffnungszeiten], Telefon, Internet)
- ➔ **flexibler Anbieter**

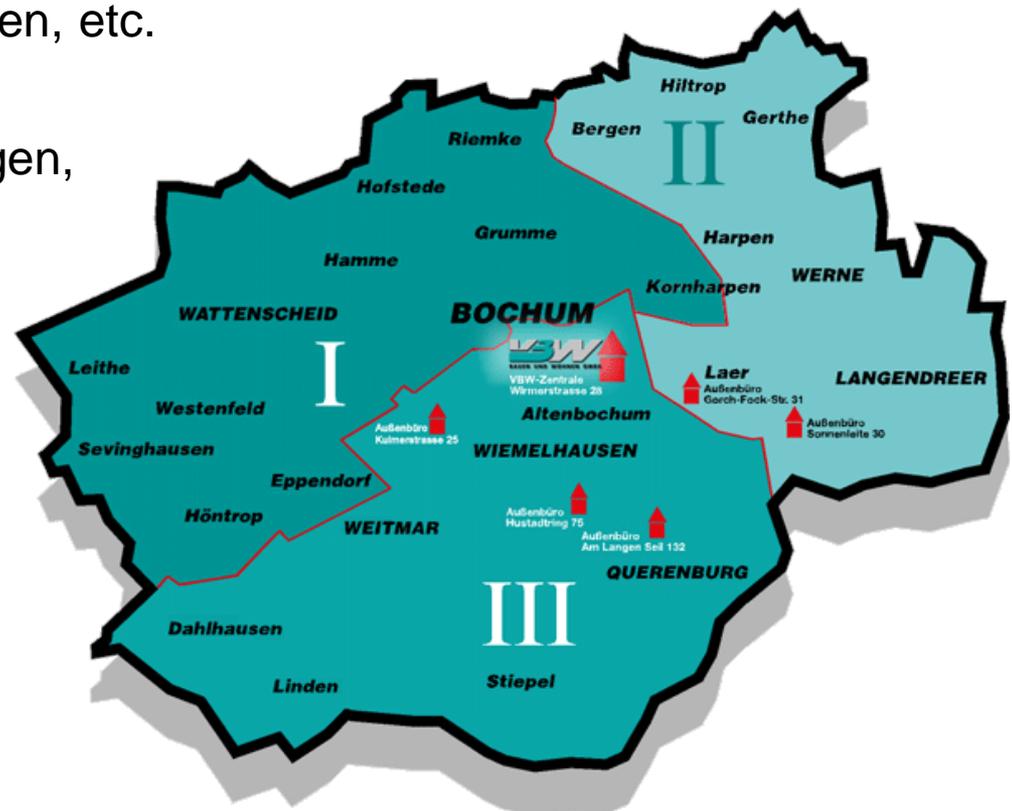
Produktqualität

- ▶ Standort / Quartier / Wohnumfeld
 - ▶ Haus
 - ▶ Wohnung
- ➔ **kluges Quartiersmanagement**

Kundenbindung / Standortpflege

- ▶ persönlicher Kontakt
 - ▶ Präsenz vor Ort / Erreichbarkeit (Reparaturerledigung, soziale Kontakte, etc.)
 - ▶ Gespräch vs. Schriftverkehr
- ➔ **persönlicher Betreuer**

- ▶ Wohnungsbestand von rd. 13.000 WE, aufgeteilt in drei Bezirke mit insgesamt elf Teams, bestehend aus jeweils einem Mieterbetreuer (MB) und einem Objektbetreuer (OB)
- ▶ Aufgaben des OB: Instandhaltung (Ifd.), Wohnungsabnahmen/-übergaben, etc.
- ▶ Aufgaben des MB: Vermietung, Mietbescheinigungen, Beschwerdemanagement, Mahnwesen, etc.



Ziel:

- ▶ Etablierung und Spezialisierung eines „Vermietungsteams“
- ▶ Neudefinition des Aufgaben- und Verantwortungsbereiches der „Bestandskundenbetreuer“

Der Prozess

- ▶ Sensibilisierung der Mieter- und Objektbetreuer der elf Bezirke für die angestrebte neue Organisationsstruktur
- ▶ Gründung von zwei Arbeitsgruppen mit der Aufgabenstellung, den zukünftigen Zuständigkeits- und Aufgabenbereich eines „Vermietungsteams“ und der kaufm. und techn. „Bestandskundenbetreuung“ sowie deren Schnittstellen zu definieren

Alt

Mieterbetreuer

Objektbetreuer



- Vermietung
- Beschwerdemanagement
- Forderungsmanagement



- Instandhaltung (lfd.)
- Wohnungsabnahme/-übergabe
- Beschwerdemanagement

Neu

Vermietungsteam

Bestandskundenbetreuer

Qualitätssicherung

kaufm.

techn.



- Bestandskundenbetreuung (Umzug im Bestand; Umzugsmanagem.
- Beschwerdemanagement
- Forderungsmanagement



- lfd. Instandhaltung
- Umzugsmanagement
- Wohnungsabnahme/-übergabe

► Hausintern moderierter und begleiteter Prozess

► Verabschiedung und Vorstellung des Neuorganisationsvorschlages der Arbeitsgruppe

Vermietungsteam

Auswahl des Personals über ein Development-Center

Anforderungen an das Vermietungspersonal:

- ▶ Teamfähigkeit
 - ▶ Kundenorientiertheit
 - ▶ Flexibilität
 - ▶ kommunikativ
 - ▶ schnell
 - ▶ kreativ
-
- ▶ zunächst 2006 fünf, nunmehr sechs Mitarbeiter
 - ▶ Spezialisierung der Mitarbeiter unter Berücksichtigung der persönlichen Fähigkeiten durch prozess- und aufgabenbegleitende Schulungen

Ziele:

- ▶ Erreichbarkeit in zentraler Lage
- ▶ Steigerung der Bekanntheit der VBW
- ▶ Erreichung neuer Kundengruppen
- ▶ Positive Wahrnehmung

„Mitten in Bochum“

- ▶ Zentrale City-Lage ggü. HBF Bochum

„Shoppen und Wohnungssuche“

- ▶ Shop-Charakter mit rd. 80 qm Fläche
- ▶ Thekencharakter (Frontoffice)
- ▶ 2 separate Büros (Backoffice)
- ▶ 1 Besprechungsraum

„Immer für Sie da“

- ▶ Öffnungszeiten
mo. - fr. 10:00 Uhr - 18:30 Uhr
sa. 10:00 Uhr - 16:00 Uhr
- ▶ Besichtigungstermine auch außerhalb der Geschäftszeiten



- ▶ Interessentenverwaltung
- ▶ Exposéverwaltung mit Grundrissen und Ansichten
- ▶ Touch-Terminal
- ▶ Neuer Internetauftritt



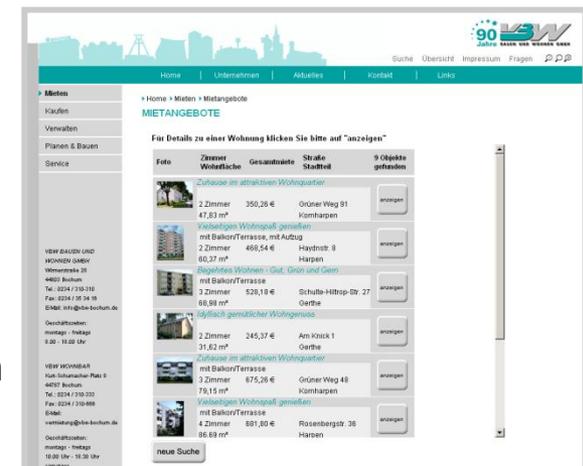
- ▶ Visualisierungsterminal im Thekenbereich



- ▶ PC-Nutzung im Wartebereich für Kunden



- ▶ Touch-Terminal im Außenbüro für 24h-Verfügbarkeit und als „Teaser“



- ▶ Suche nach Mietangeboten im neuen Internetauftritt

Sinnvoller Marketingmix:

- ▶ Radiowerbung
- ▶ Printmedien
- ▶ Banner
- ▶ Bauschilder
- ▶ Mieterzeitung
- ▶ Schilder auf Smarts



ERÖFFNUNG 23.09. AB 12.00 UHR!

Für alle Bochumer und die, die es werden wollen, sind wir nun an zentraler Stelle schnell erreichbar, um gemeinsam das passende Zuhause zu finden.

Besuchen Sie uns und informieren Sie sich über

- ▶ aktuelle Wohnungsangebote
- ▶ Eigenheime und Eigentumswohnungen
- ▶ exklusive Dienstleistungen

KURT-SCHUMACHER-PLATZ 8 (ggü. Hof) **WOHNBAR**

montags - freitags 10.00 - 18.30 Uhr
samstags 10.00 - 16.00 Uhr



Kundenströme müsse gelenkt werden ...!

- ▶ Täglich ca. 20 - 50 persönliche Kundenkontakte bzw. 160 pro Woche
- ▶ Kundenstrom wurde innerhalb kurzer Zeit nahezu vollständig zum neuen Shop „gelenkt“
- ▶ Positives „Feedback“ seitens der Kunden
- ▶ Erschließung neuer Kundengruppen, welche die VBW vorher nicht kannten
- ▶ Abbau des Wohnungs-leerstandes um 17,65 % innerhalb von 6 Monaten (Stand 31.12.2006)



Umsetzung

Qualitätssicherung

kaufm. Bestandskundenbetreuer

- ▶ persönlicher Anruf nach Einzug;
„Erstkontakt“
- ▶ Beschwerdemanagement
persönliche Ansprache vor Ort
- ▶ Forderungsmanagement
persönliche Zustellung von Mahnungen und fristlosen Kündigungen
- ▶ Umsetzungsmanagement
- ▶ acht Teams in drei Bereichen
- ▶ prozess- und aufgabenbegleitende Schulungen

techn. Bestandskundenbetreuer

- ▶ verstärkte Präsenz vor Ort
- ▶ Wohnungsabnahmen/-übergaben
- ▶ Instandhaltung (Ifd.)
- ▶ Verkehrssicherungspflicht

Spezialisierung und Etablierung eines neuen Vermietungsteams

- ▶ Steigert den Bekanntheitsgrad des Unternehmens
- ▶ Erschließt neue Ziel- und Kundengruppen
- ▶ Verbessert die Vermietungssituation

Spezialisierung und Etablierung von kaufmännischen und technischen Bestandskundenbetreuern

- ▶ Steigert die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, indem geschaffene Freiräume genutzt werden können für:
 - ▶ eine schnellere Bearbeitung von Beschwerden und Mängelmeldungen
 - ▶ die Qualitätssicherung vor Ort
 - ▶ ein verbessertes Umzugsmanagement
- ▶ Wirkt sich positiv auf das Forderungsmanagement aus



*VIELEN DANK
FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!*

