

Vom Erstkontakt zur Nachakquisition

Renate Szameitat
Geschäftsführung GEWOS

AGW-Arbeitskreis „Wohnungsmarkt“
05./06. Mai 2008 Hamburg

GEWOS steht für ...

- Unabhängige Forschungs- und Beratungstätigkeit
 - 40 Jahre Erfahrung
 - Erfahrene Mitarbeiter in interdisziplinären Projektteams
 - Deutschlandweite Tätigkeit
- Umsetzungsorientierte Ergebnisse und Handlungskonzepte

Kundenorientierung...



Warum Service?

- Produkt „Wohnung“ häufig ohne ausreichende Differenzierung
- Gestiegene Ansprüche
- Kundengewinnung und -bindung
- Zufriedene Kunden sind Multiplikatoren, Unzufriedene auch ...
- Positiver Imageeffekt
- Wettbewerber nur einen „Mouseclick“ entfernt



Servicequalität ...

- ... braucht Management
- ... ist zu kontrollieren
- ... ist messbar
- ... ist lern- und trainierbar
- ... ist immer - noch –
steigerungsfähig



Messung von Servicequalität



Beispiele aus dem Vermietungsalltag

„Nein, wir können die Verwalter nicht mit jeder kleinen Frage belästigen.“

„Dafür bin ich nicht zuständig“

„Wir brauchen erst die SCHUFA-Auskunft. Wir wollen doch sehen, ob es sich überhaupt lohnt, loszulatschen“

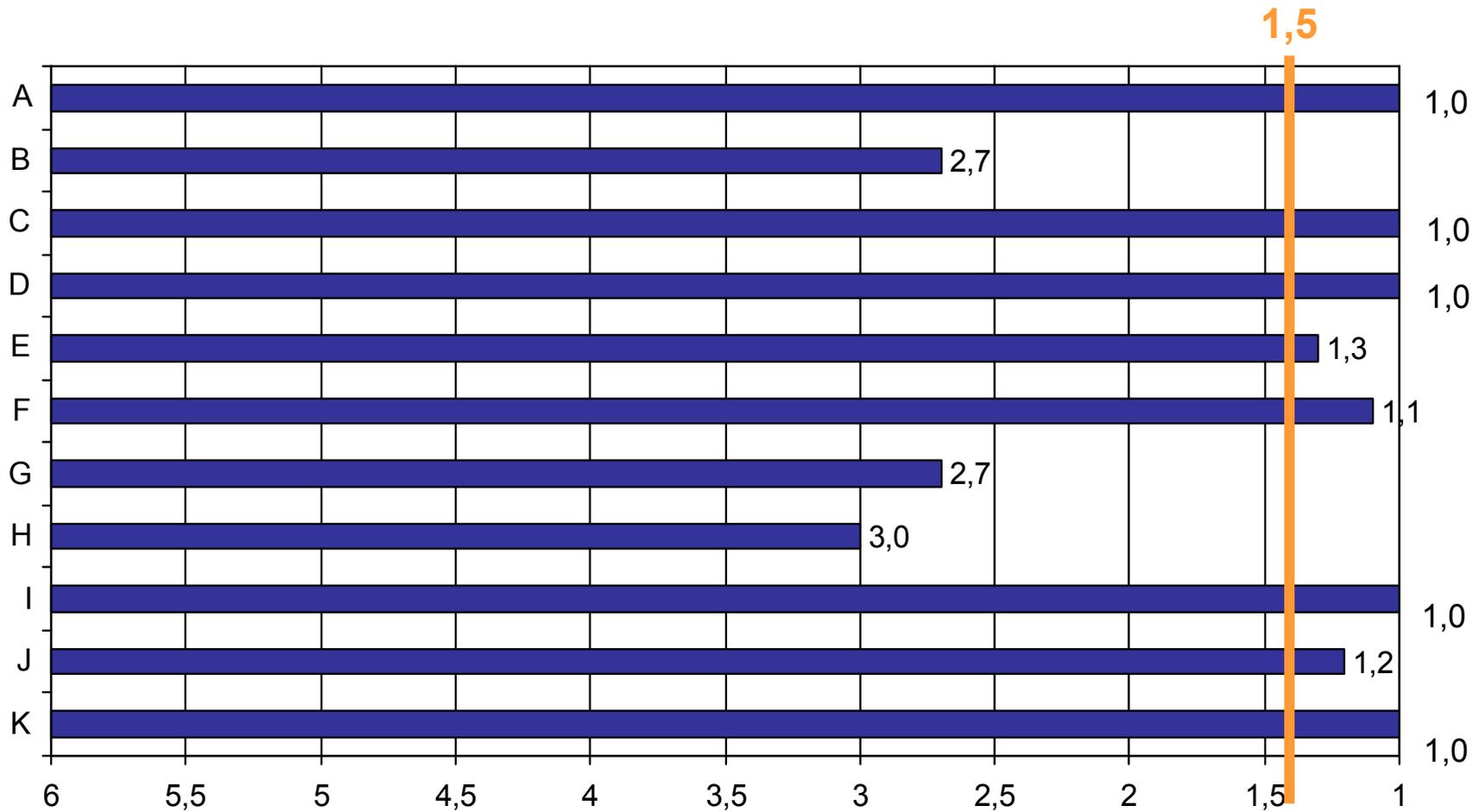
„ Da müssen Sie mit Herrn X sprechen, aber seinen Terminkalender kenne ich auch nicht.“

Wohnungsbesichtigung wegen verschwundenen Schlüssels unmöglich.
Mitarbeiter: „Verstehen Sie nicht richtig? Der Schlüssel ist eben weg. Da hat jemand richtig Mist gebaut.“

„Den Fragebogen können Sie zu Hause ausfüllen und anschließend bei uns in den Briefkasten werfen. Die Zeit zwischen 13:00 Uhr und 14:00 Uhr ist jedoch ganz schlecht für Besuche, da die Mitarbeiter dann Pause machen.“

Schriftliches Kontaktverhalten

Schnelligkeit der Beantwortung



■ Geschäftsergebnis — Gesamtergebnis

Schriftliches Kontaktverhalten

Briefe

Frau
[REDACTED]
[REDACTED]
50937 Köln

Ansprechpartner: Frau [REDACTED]
Abteilung: Bestandsmanagement
Telefon: 0221/2011 [REDACTED]
Fax: 0221/2011-440
E-Mail: [REDACTED]@gag.koeln.de
Sprechstunden: Mo + Do 10.00–12.00 Uhr, Di. 13.30–17.00
Datum: 5. Oktober 2006

schlecht: „Bewerbung“

gut: Nennung des Ansprechpartners mit allen Kontaktdaten

Bewerbung um eine Wohnung in [REDACTED]

gut: namentliche Ansprache

Sehr geehrte Frau [REDACTED],

schlecht: Wortwahl

bezug nehmend auf Ihre Internetanfrage vom **05.10.2006**, übersenden wir Ihnen einen Mietbewerberbogen. Bitte bringen diesen vollständig ausgefüllt in unsere Sprechstunde in die Moses-Hess-Str. 60 mit.

Des weiteren benötigen wir eine Kopie Ihres original Wohnberechtigungsschein, eine aktuelle Schufa-Auskunft und die letzten drei Einkommensnachweise.

Mit freundlichen Grüßen

GAG Immobilien AG

- Kein Dank für Interesse
- Kein direkter Bezug auf Anfrage durch detaillierte Wohnungsinformationen
- Keine wirkliche Motivation zum Geschäftsstellenbesuch
- Abschreckung durch „Bewerbungsanforderungen“ zu sehr frühem Zeitpunkt

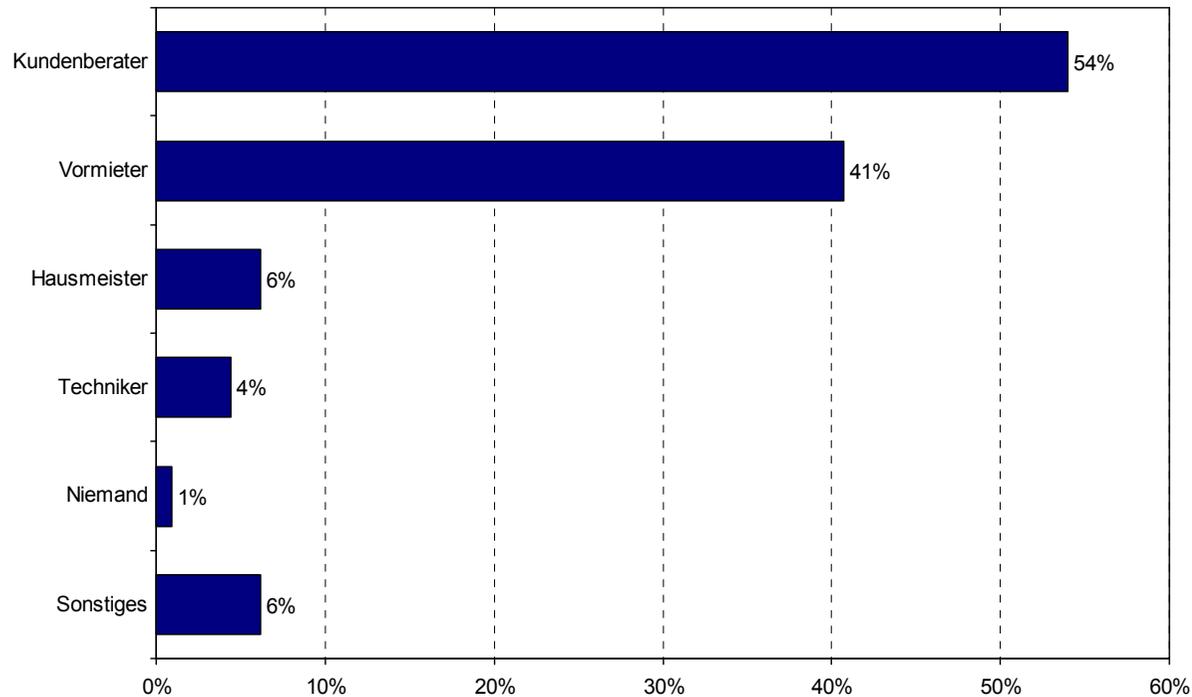
Homepageoptimierung

- Verbesserung der Auffindbarkeit von Homepage und Anzeigen über allgemeine Suchmaschinen (z. B. durch Meta-Tags)
- Anpassung an Nachfragerwünsche: Anzeigentexte, Wohnungsexposés, zusätzliche Informationen



- Optimierte Unternehmenspräsentation
- Optimierung von graphischer Gestaltung und Benutzerfreundlichkeit

Optimierungsmöglichkeiten für Wohnungsbesichtigungen

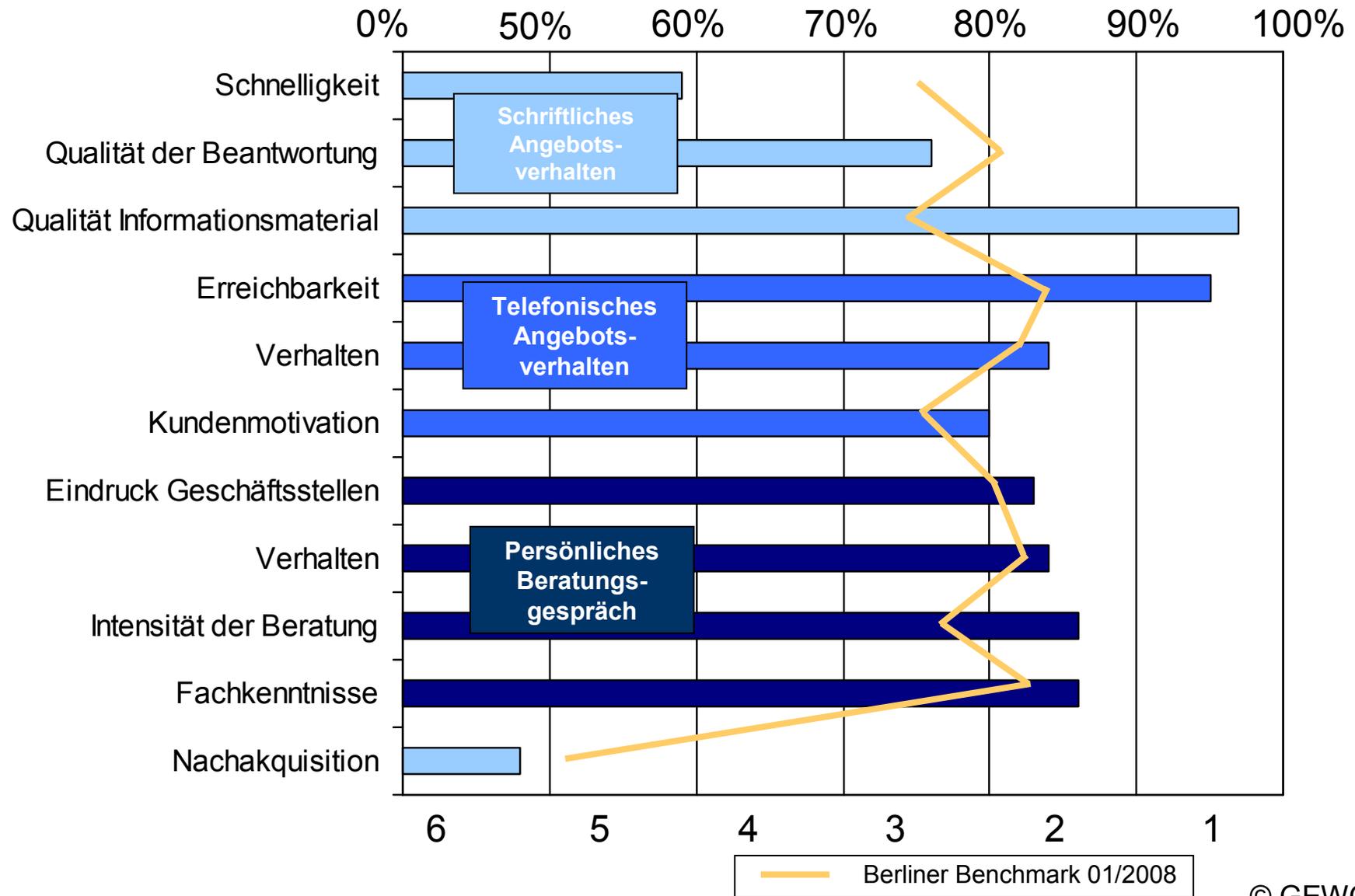


Anmerkung: Mehrfachantworten waren möglich

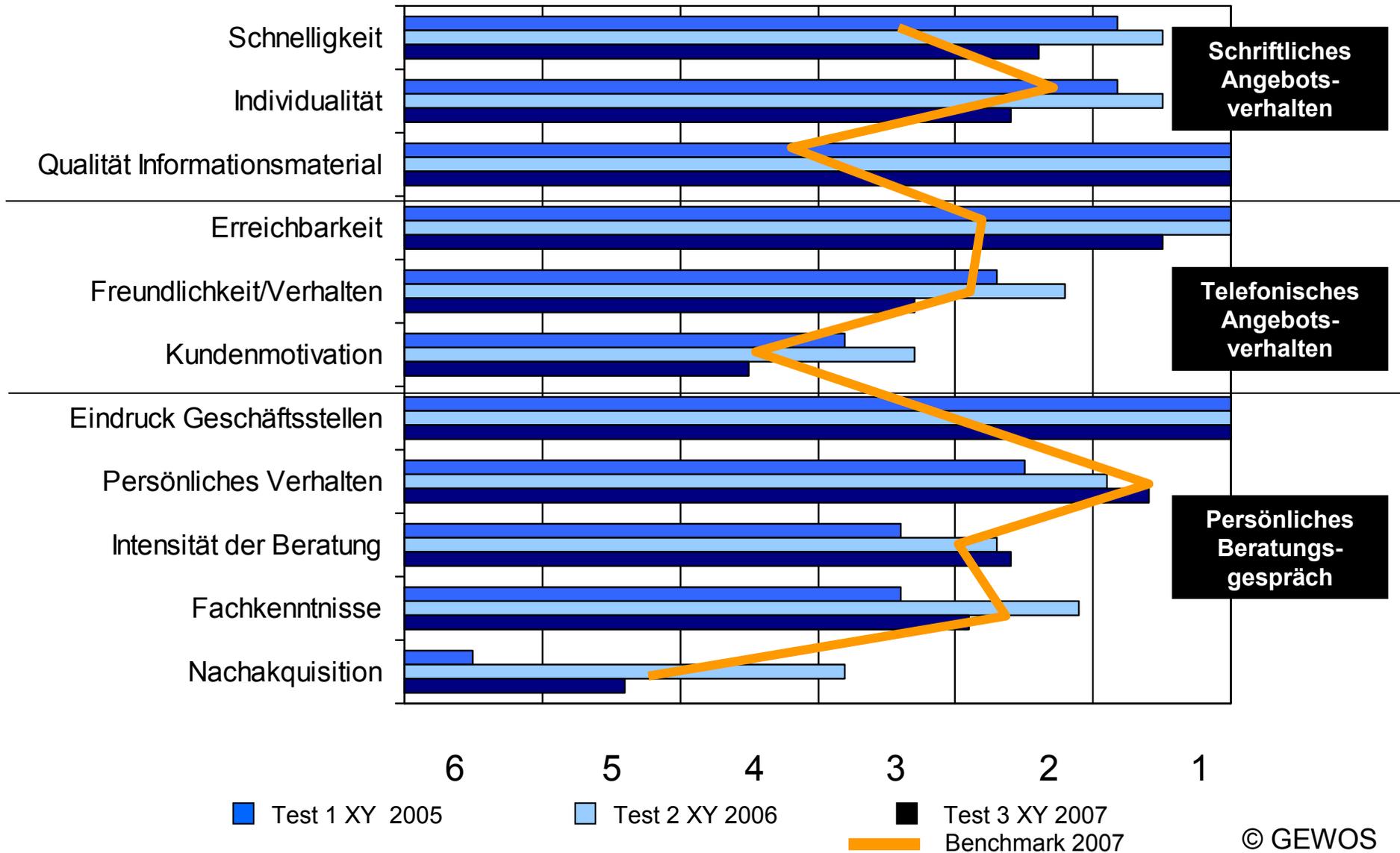
- Wohnungsbesichtigungen durch Vermietungsmitarbeiter begleiten
- Mietwiderstände professionell entkräften
- Missfallensgründe erfragen und auswerten



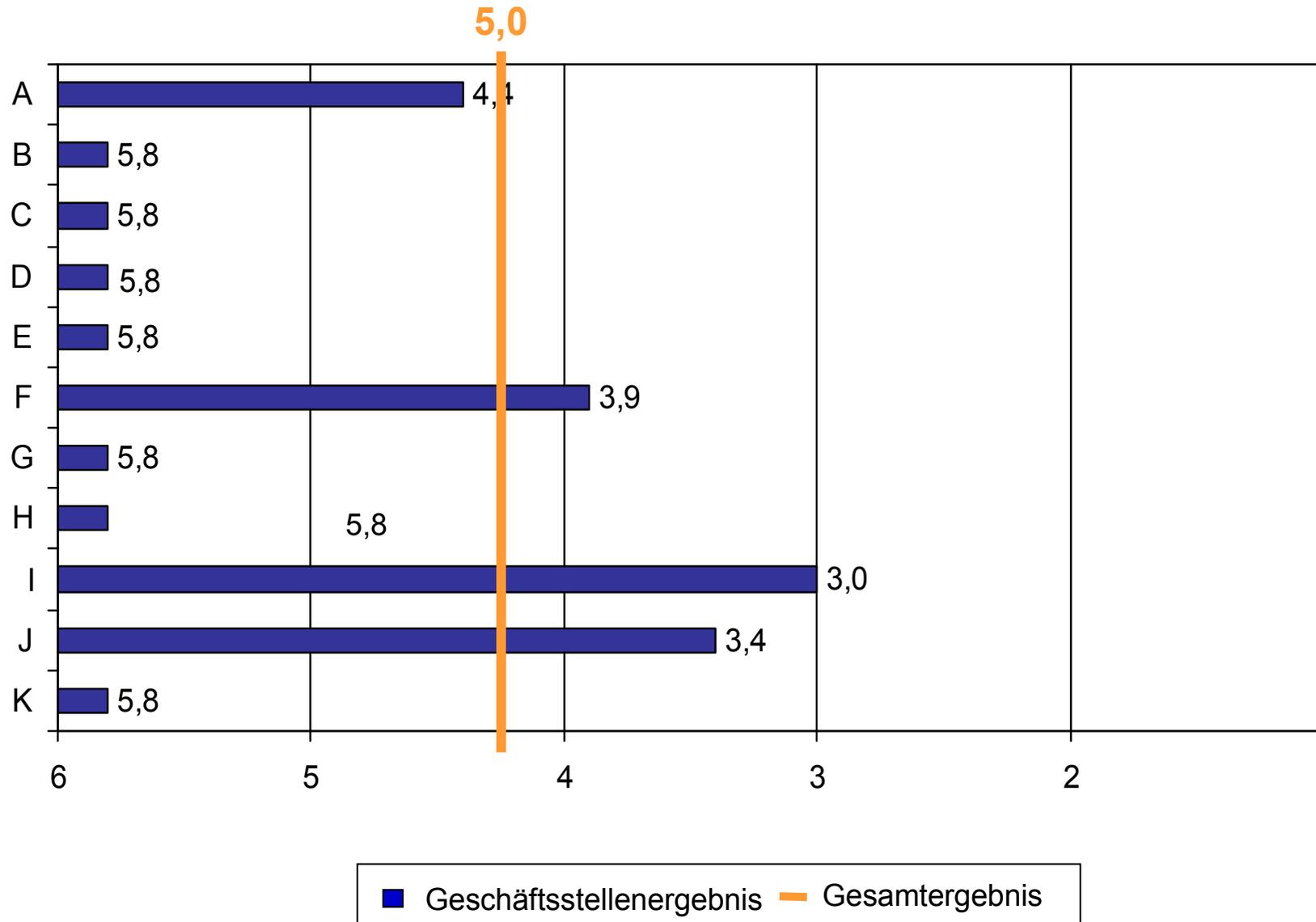
Stärken-/Schwächenprofil



Vermietungstest Stärken-/Schwächenprofil



Persönliches Kontaktverhalten Nachakquisition



Neukundenbefragungen

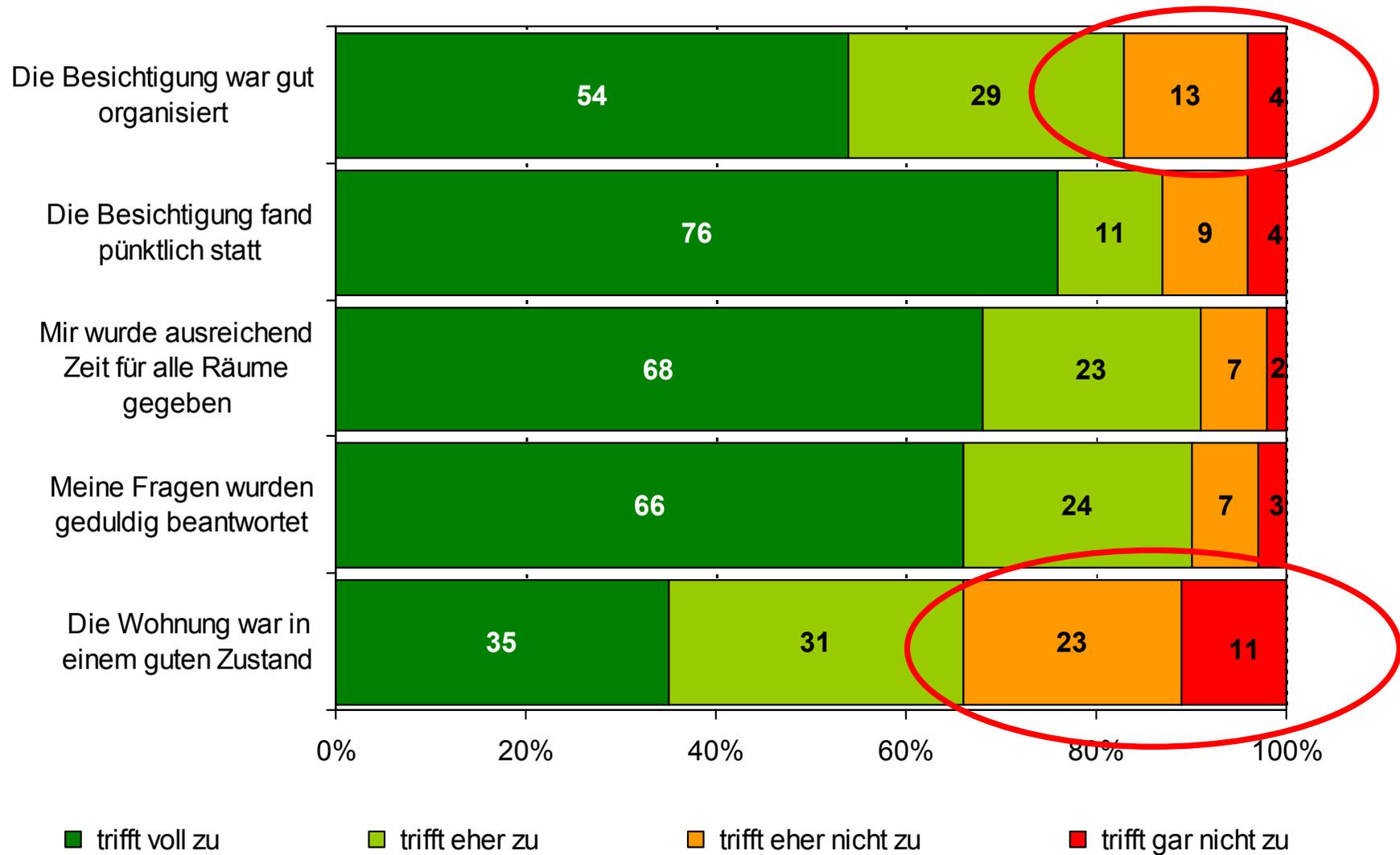
Schriftlich, telefonisch, persönlich

Inhalte z. B.

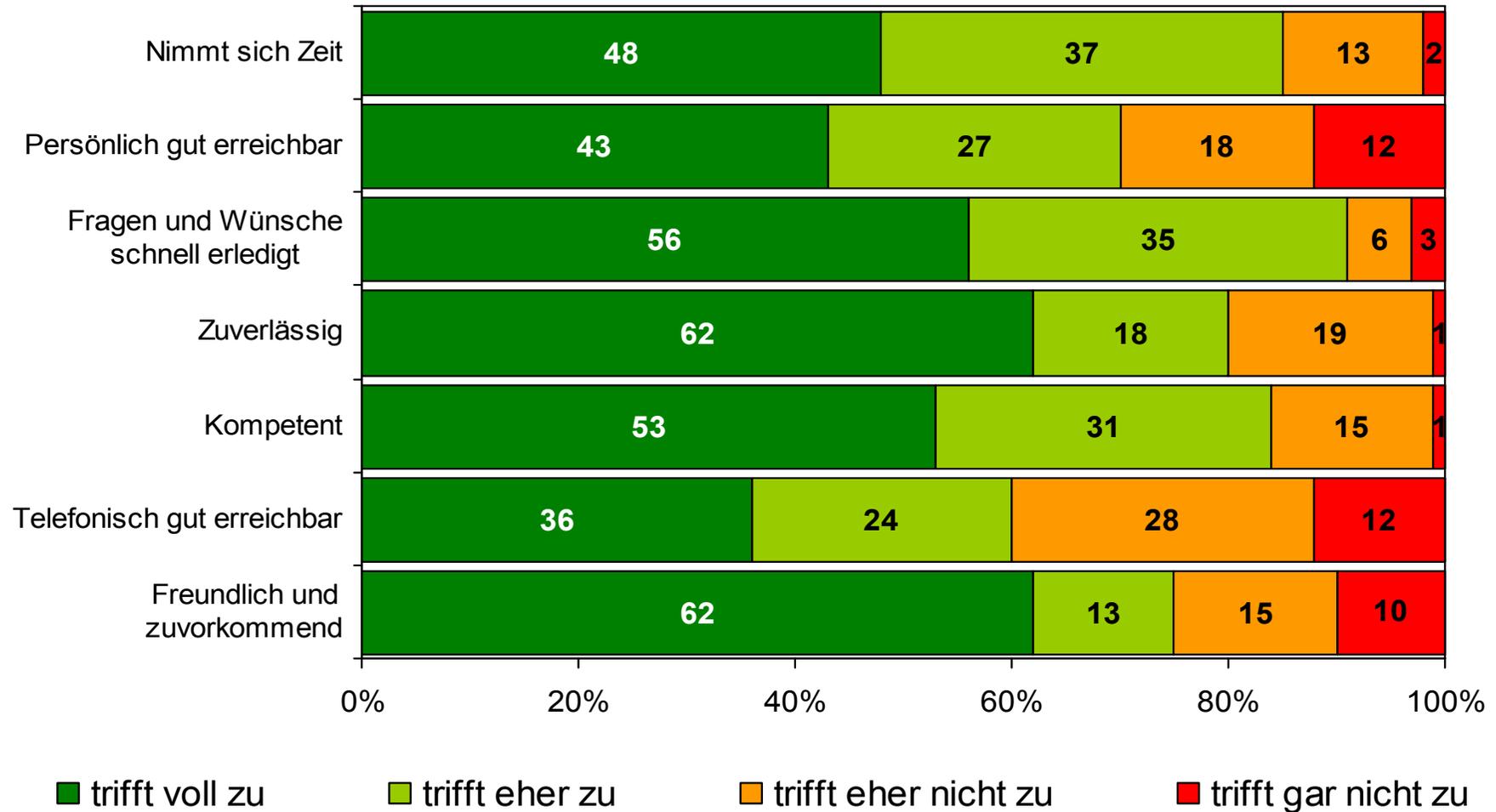
- Serviceleistungen
(Kundenbetreuung,
Kommunikation)
- Imagebewertung
(Wohnungsunternehmen,
Bestand, Stadtteil/Quartier)
- Beurteilung der Wohnzufriedenheit
(Wohnungen, Gebäude, Mieterstruktur, Umfeld)
- Merkmale der Mieterstruktur



Bewertung der Wohnungsbesichtigung



Bewertung des Kundenberaters



Servicequalität lernen und trainieren

- Führungskräfteklausuren
- Mitarbeiter-Workshops
- Schulungen und Workshops zu Schwerpunktthemen, z. B.
 - Briefe und E-Mails
 - Telefonkontakt
 - Kundenbindung
 - Einwandbehandlung
 - Wohnungsbesichtigungen
 - AGG und andere Rechtsfragen
- Rhetorikkurse „Persönlicher Kundenkontakt“
- Vermietungsrichtlinien

Der schriftliche Kontakt

	Ist-Zustand	Optimierung
Verteilung / Zuständigkeit schriftlicher Anfragen (Volumen/Kunden/Objekt)	- E-Mails kommen auf Internetrechner auf (alle E-Mails) ↳ Verteilung an Mietercenter → Antwort bei Fr. Meier → Verteilung an Kundbetreuer ↳ Beantwortung von Kundenbetreuer	- arbeitsplatzbezogene E-Mail-Adresse ↳ Kunde macht Anfrage direkt an zuständige Mitarbeiter - Datenschnitt der Wohnungsaufträge
Zeitraum der Beantwortung	- Beantwortung am gleichen od. am nächsten Tag	- max. 2 Werkzeuge ist akzeptabel
Art der Reaktion	- bevorzugt ist schriftl. Reaktion (Wohn-Telef.-Nr. angegeben wird)	- Telefonische Reaktion immer vor schriftlicher Reaktion

Kommunikationsworkshop

Ziele

- Professionalisierung des Auftretens der Vermietungsmitarbeiter
- Stärkere Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen

Inhalte

- Körpersprache und richtiges Auftreten im Kundenkontakt
- Die richtige Wortwahl, Fragetechniken, Einwandbehandlung
- Umgang mit schwierigen Kunden und verschiedenen Mietertypen
- Telefonische Akquisition

Methoden

- Ca. sechsstündige Schulung mit Workshop-Charakter
- Rollenspiele, Training von Gesprächssituationen
- Brainstormings



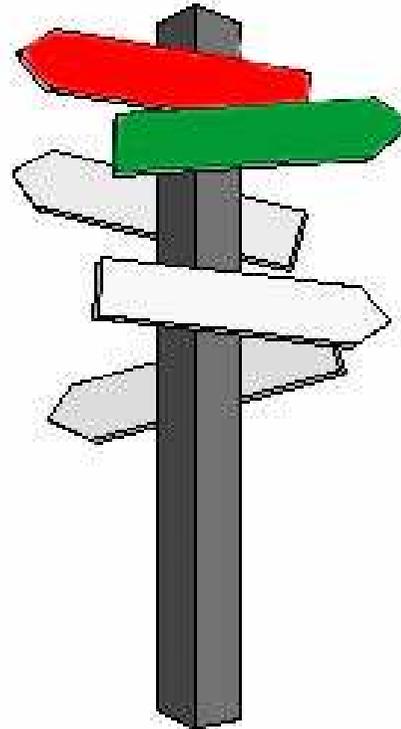
Sprache Erfolgsworte

Bestimmen Sie den Weg,
den das Gespräch nimmt....

„Zuerst müssen Sie
das Formular hier
ausfüllen“

„Die Wohnung kostet
allerdings XY Euro/m²
nettokalt“

... erzeugt
schlechte Gefühle



„Damit wir für Sie
genau die richtige
Wohnung finden können,
brauchen wir noch
einige Informationen“

„Für diese Qualität
liegt die Miete bei ...“

... erzeugt
gute Gefühle

Mietertypen

Individuell abgestimmter Kundenkontakt

- Welcher Charaktertyp ist mein Gegenüber?
- Was ist ihm im Gespräch wichtig?
- Wie reagiert er auf mein Verhalten?
- Was schreckt ihn ab?
- Welche Erwartungen hat er?



Mietertypen

Mietertyp	Schlüsselfragen	Charakteristika	Gewünschter Gesprächspartner
<p>Der Selbstsichere</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Was sind die Fakten? • Was sind meine Vorteile? • Erreiche ich mein Ziel? • Kann ich entscheiden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnell bis sehr schnell • Spontan • Will „das Beste“ • Will „Gewinn“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetent • Sicheres Auftreten • Selbstbewusst • Verschiedene Ansprechpartner sind möglich
<p>Der Aktive</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist alles sympathisch? • Was sind meine Vorteile? • Geht es locker zu? • Kann ich wählen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnell bis sehr schnell • Spontan • Will „Spaß“ • Will „Service“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Locker • Selbstbewusst • Humorvoll • Gern nur ein Ansprechpartner
<p>Der Harmonische</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Habe ich Zeit? • Hilft man mir? • Was sind meine Vorteile? • Ist alles sicher? • Wie läuft alles ab? 	<ul style="list-style-type: none"> • Besonnen bis langsam • Nach Überlegung • Will „Sicherheit“ • Will „Zuverlässigkeit“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonisch • Erfahren • Unterstützt bei Schwierigkeiten • Möglichst ein Ansprechpartner für alles
<p>Der Fachmann</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist das korrekt? • Stimmen die Details? • Warum ist das so? • Wo ist der Beweis? • Kann ich sicher sein? 	<ul style="list-style-type: none"> • Überlegt bis sehr langsam • Entscheidung nach Überlegung • Will „das Richtige“ • Will „Sicherheit“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Korrekt • Sachlich und kompetent • Diplomatisches, höfliches Auftreten • Möglichst ein Ansprechpartner für alles

Entscheidend ist, was der Kunde sieht

- Bekanntheit und Image eruieren
- Eventuelle Vorbehalte bei bestimmten Zielgruppen aufdecken
- Unzufriedenheit und schlechten Erfahrungen gegenüberreten
- Schwächen ermitteln und abbauen, attraktive Mieter ansprechen
- Wertvolle Informationen für zielgruppenfokussiertes Marketing gewinnen



Entscheidend ist, was der Kunde sieht



Sie erreichen uns ...

GEWOS GmbH

**Tieckstraße 38
10115 Berlin**

**Maurienstraße 5
22305 Hamburg**

**Springerstraße 3
04105 Leipzig**

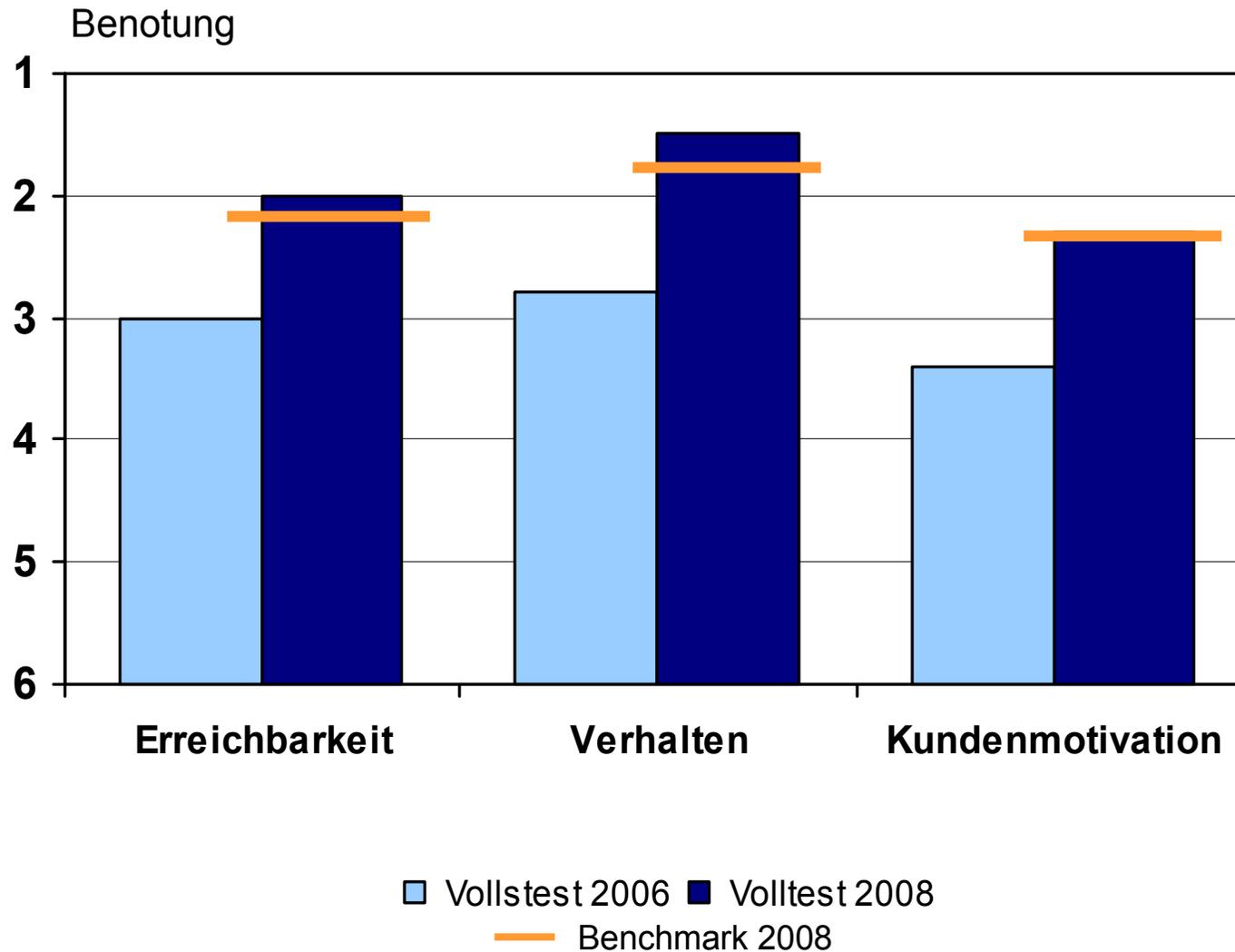


**Telefon: 040 / 69 71 2 – 0
Fax: 040 / 69 71 2 – 220
E-Mail: info@gewos.de
Internet: <http://www.gewos.de>**

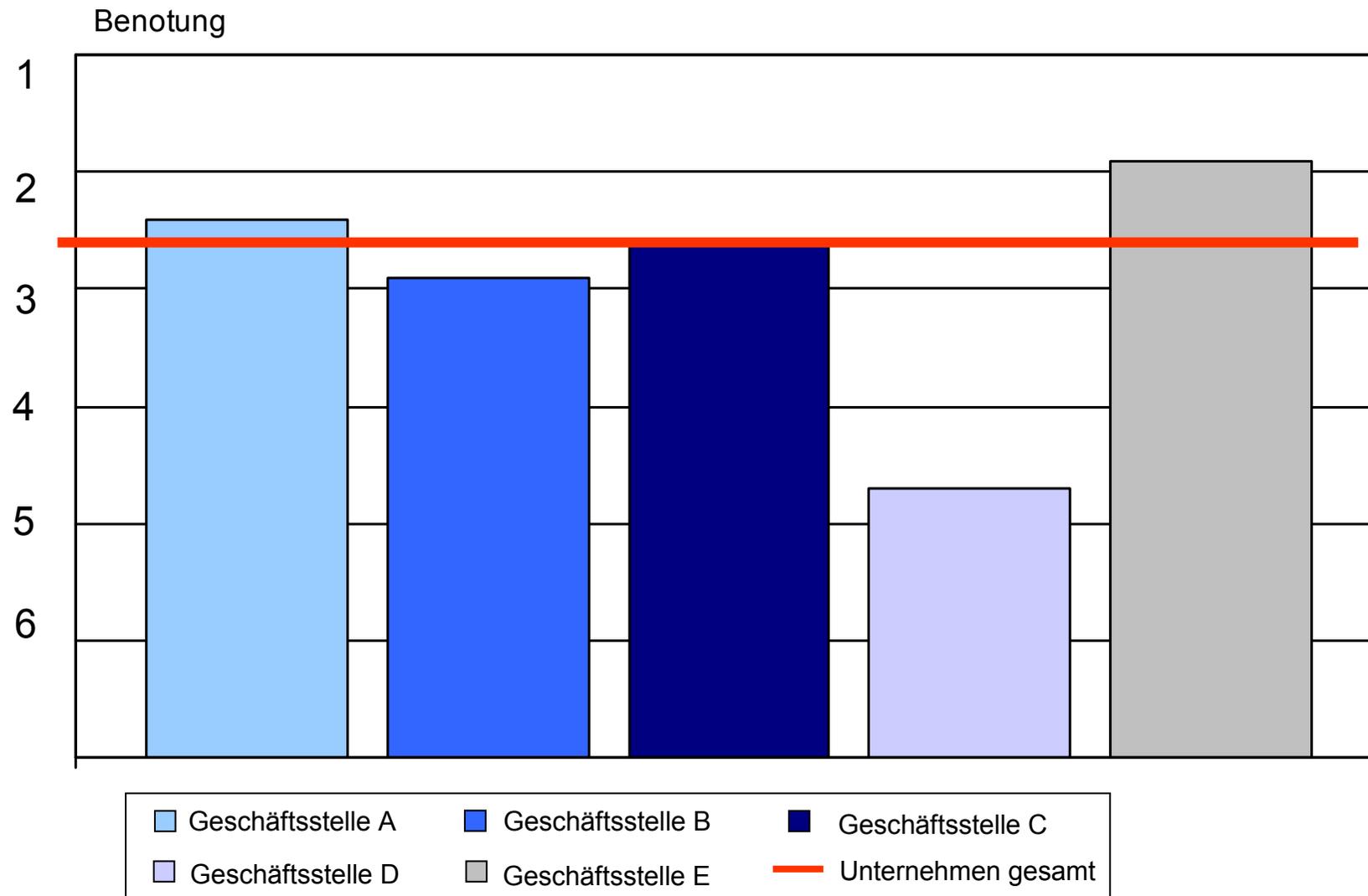


Vermietungstest

Telefonisches Kontaktverhalten



Leistungsvergleich von Geschäftsstellen



Problematische Interessenten

Richtig reagieren auf verschiedene Typen

Der Grobian

- Grobheit ist ein Charakterzug, sein Verhalten hat nichts mit Ihnen zu tun
- Nicht provozieren lassen! Lassen Sie ihn etwas ‚austoben‘
- Versuchen Sie, ihn zum Lächeln zu bringen, Humor siegt!

Der Besserwisser

- Zeigen Sie sich interessiert, loben Sie, wenn es etwas zu loben gibt
- Zeigen Sie ihre eigene Leistungsfähigkeit etwas untertrieben dar
- Seien Sie besonders hilfsbereit und liebenswürdig
- Seien Sie geduldig, lassen Sie sich nicht provozieren

Der Schwätzer

- Ausreichend lange zuhören, dann mit konkreten Fragen zur Sache/zum Wesentlichen kommen
- Steuern Sie das Gespräch mit Fragen

Vermietungstests



Qualität Informationsmaterial Homepage

Detail-Ansicht eines Wohnungsangebots (Ausschnitt)

Wohnen. Wohlfühlen. Leben.

Der Partner rund um die Immobilie.

Home Presse Newsservice Investor Relations Jobs Impressum Login

Mieten

- Wohnungen
- Häuser
- Gewerbeobjekte
- Garagen / Stellplätze
- Modernisierung / Sanierung

Kaufen

- Häuser
- Wohnungen
- Bestandsverkäufe

Service

Geschäftsstellen

Konzern

Informationen

Kontakt

Barrierefreie Version

Angebots-Nr.: 0805.06.073

3,5- Zimmer Wohnung in Ehrenfeld
Nußbaumer Str. 39b
50823 Köln Ehrenfeld

GAG
Immobilien AG

Zurück zur Liste
Exposé drucken
Exposé Beschreibung
Grundriss
Kontaktformular
Lageplan
Fragebogen für Mietinteressenten (PDF-Datei)
Informationen der Stadt Köln:
WBS-Beantragung (Info + download)
WBS-Einkommensgrenzen
alla Servicebereich Wohnen der Stadt Köln

Ihr Ansprechpartner: Carsten Nieschmidt, Telefon 0221/2011-344

Suchen

Auf diesen Internetseiten finden Sie stets aktuelle Angebote | Stand 27.10.2006

- Übersichtliche und ansprechende Darstellung der Wohnungsangebote im Internet
- Abrufbare Kurzexposés sehr positiv
- Rubrik „Service“ bietet allgemeine Mieterinformationen und Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ)
- Einfache Kontaktaufnahme übers Internet möglich (Online-Formular)