

Verwalter

Makler

Bauträger



Wir machen Wohnen zu einer runden Sache

Fotos © Schauersberg

Kund:innenbefragung

Für Schauersberg Immobilien Gesellschaft m.b.H.



Präsentation Gesamtergebnisse im Überblick

Graz, 09. November 2022



Methode:

- ▶ Qualitäts-Monitor (Befragung der Kund:innenzufriedenheit inkl. Treiberanalysen)
- ▶ Online-Befragung bei allen Kund:innen mit Permission für elektronische Post
- ▶ Postalische Zusendung des Fragebogens bei allen anderen Kund:innen inkl. Möglichkeit zur Online-Teilnahme (QR-Code und Kurz-URL)

Teilnehmer:innen:

- ▶ Alle aktiven Kund:innen von Schauersberg Immobilien

Zusatzanalyse:

- ▶ NPS – Net Promoter Score zur Messung der Weiterempfehlung

Gruppenspezifische Auswertungen nach:

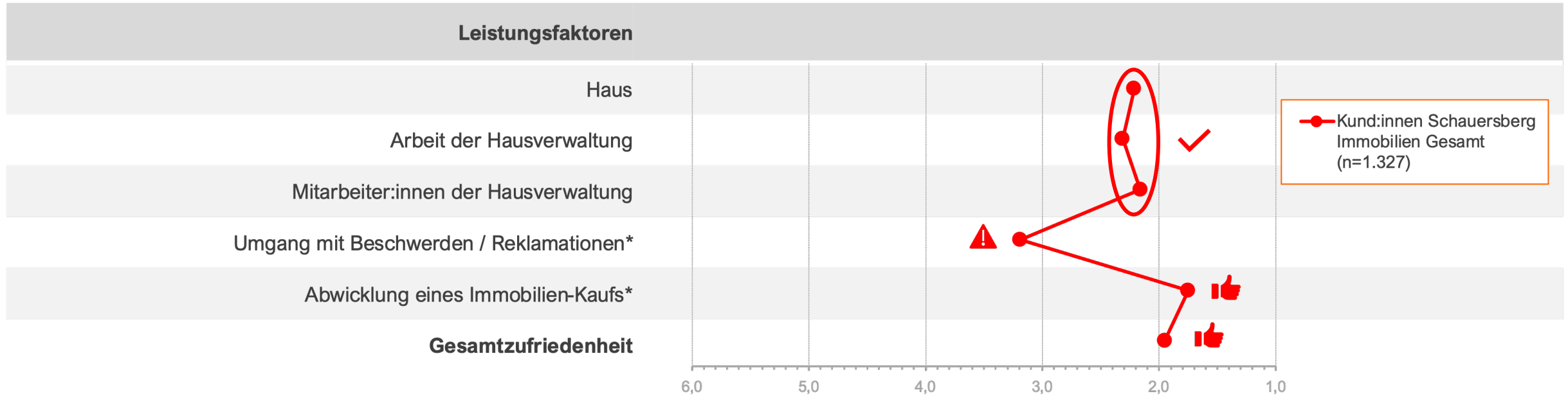
- ▶ Nach Kundengruppen
- ▶ Strukturmerkmale

Timing:

- ▶ Versand: 30.05.2022
- ▶ Redaktionsschluss: 08.07.2022

Inhalte der Kund:innenbefragung:

- ▶ Bewertung von 5 Leistungsfaktoren
- ▶ NPS-Index
- ▶ Offene Frage zu Verbesserungsvorschlägen
- ▶ Statistik



- ▶ Die **Zufriedenheiten** in den „operativen“ **Faktoren** (Haus, Arbeit und Mitarbeiter:innen der Hausverwaltung) liegen mit 2,23 homogen über dem Gesamtschnitt und auf einem guten Niveau. Die Ergebnisse der Kund:innenbefragung von Schauersberg Immobilien liegen über den Vergleichswerten ähnlicher Unternehmen.
- ▶ Etwas kritischer wird bei den Kund:innen, die bereits Reklamationserfahrungen hatten, der **Umgang mit ihren Beschwerden / Reklamationen** bewertet (3,19).
- ▶ Exzellente hingegen wird die **Abwicklung eines Immobilienkaufs** durch Schauersberg Immobilien beurteilt (1,75).
- ▶ Die **Gesamtzufriedenheit** liegt bei hervorragenden 1,95.

1 = voll und ganz zufrieden
6 = überhaupt nicht zufrieden

*Basis: nur jene die angegeben haben, eine Reklamation bzw. einen Immobilien-Kauf gehabt zu haben

- ▶ Grundsätzlich: **Halten der guten Ergebnisse**.
- ▶ Unterschiedliche Ergebnisse der einzelnen **Zielgruppen** beachten und je nach strategischer Relevanz Maßnahmen setzen.
- ▶ Der **Zustand des Hauses** ist der wichtigste Faktor der Zufriedenheit: Was kann eine Hausverwaltung hier bewegen?
- ▶ Bei der Bewertung der **Hausverwaltung** sollte Schauersberg Immobilien das gute Niveau halten. Hier zählt in erster Linie das **Gefühl der guten Betreuung** und **ernst genommen zu werden**. Jeder Touchpoint zu den Kund:innen sollte auf diese Zufriedenheitshebel analysiert werden.
- ▶ Die Aspekte **schnelles Reagieren** und **verständliches Kommunizieren** sind darüberhinaus wichtige Treiber der Zufriedenheit.
- ▶ Optimierung des Reklamationsmanagements: Wichtig ist es dabei, dass **Reklamationen ernst genommen** und auch **lösungsorientiert** behandelt werden. Hier gibt es noch Potenzial, denn gerade in Momenten der Beschwerde haben positive Überraschungen einen hohen Kundenbindungseffekt.
- ▶ Ausbau der **Digitalisierung**, weil die Resonanz der Kund:innen über digitale Kanäle stärker ist. Viele Kund:innen wünschen sich hier ein verstärktes Angebot.