

Mieter- und Mitgliederbefragungen

Wohnungsunternehmen vollziehen angesichts veränderter Marktbedingungen einen tiefgreifenden Strukturwandel von bloßen Wohnungsversorgern hin zu Dienstleistungsunternehmen. Künftig wird die soziale Komponente - der Kontakt zwischen Mieter und Vermieter - entscheidend dazu beitragen, dass sich ein Unternehmen am Markt behaupten kann. Vermieter müssen Wünsche und Vorstellungen ihrer Kunden kennen und auf Probleme kurzfristig reagieren können. Dabei dient die Mieterbefragung als wichtiges Instrument für Qualitätsmanagement und Kundenbindung.

Themenspektrum

Mieterstruktur <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliche Angaben ▪ Wohndauer ▪ Belegungsdichte etc. 	Wohnzufriedenheit <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beurteilung von <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wohnungen und Wohngebäuden ▪ Mieterstruktur und Nachbarschaft ▪ Wohnumfeld 	Verbesserungswünsche <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wohnungen und Wohngebäude ▪ Wohnumfeld ▪ Service ▪ Mitarbeiterverhalten
Umzugsverhalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeithorizont ▪ Gründe für den geplanten Wohnungswechsel ▪ Kriterien für die zukünftig gesuchte Wohnung 	Serviceleistungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erreichbarkeit der Kundenbetreuer ▪ Kommunikation ▪ Nachfrage nach bestimmten Angeboten 	Imagebewertung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wohnungsunternehmen ▪ Mitarbeiter des Unternehmens ▪ Wohnungsbestand ▪ Quartier/Stadtteil

Methodik

- Schriftliche, telefonische, Face-to-face- und Online-Befragungen
- Durchführung von Vertiefungsgesprächen (optional)
- Individuell erstellte Fragebögen
- Elektronische Erfassung der Befragungsergebnisse - auch bei schriftlichen Befragungen 100%ige Anonymität garantiert
- Systematische Auswertung nach Haushaltstypen, Altersgruppen, Gebieten etc.
- Entwicklung von Handlungsempfehlungen

Profil und Referenzen

Ansprechpartner bei GEWOS

Beratungshonorar

Kontakte beim vdw

im Internet unter www.gewos.de

Renate Szameitat (Geschäftsführerin), 040 / 69 71 2 - 0

Lassen Sie sich unverbindlich ein Angebot unterbreiten

Carsten Ens, 0511 / 1265-127, c.ens@vdw-online.de

Ilka Birnbaum, 0511 / 1265-123, i.birnbaum@vdw-online.de