Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

04.06. 2020

Immobilienbewirtschafter Beratungsstudie Mystery Shopping

Von Smart Concept AG



Bild Rechte
Smart Concept AG

«Überangebot Mietwohnungen» Leerwohnungsbestände und die anspruchsvolle Vermarktung

Sind die Immobilienbewirtschafter fit für die Herausforderungen am Markt?

(Volketswil)(PPS) Die Zunahme von Leerwohnungen stellt die Immobilienbewirtschafter vor eine noch nie dagewesene Herausforderung. Aufgrund der noch immer hohen Bautätigkeit verschärft sich die Leerwohnungssituation ausserhalb der Kernstädte signifikant.
Mit der Zunahme der Leerwohnungen müssen sich Immobilienbewirtschafter vermehrt um neue Mieter bemühen und sich einiges einfallen lassen.

Die Vermarktung der Leerwohnungsbestände wird zunehmend anspruchsvoller

Die Lage der Wohnung sowie die Objekteigenschaften sind zentrale Erfolgsfaktoren für den Vermietungserfolg. Mit gratis Wohnungsmieten und Einkaufsgutscheinen wird aktiv um potenzielle Mieter gebuhlt.

Der Kontakt mit dem Interessenten sowie die Wohnungsbesichtigung selber müssen heute auf verkäuferische Grundsätze ausgerichtet sein. Der Immobilienbewirtschafter muss die Besichtigung der Wohnung zu einem Gesamterlebnis gestalten.

Die Arbeit des Immobiliendienstleisters gewinnt an Bedeutung

Mieter können die Wohnungssuche ruhig angehen. Eine grosse Auswahl an vergleichbaren Objektiven stehen zur Auswahl. Daher gilt es als Immobiliendienstleiter bei Anfragen von Interessenten rasch, unkompliziert und sehr kundenorientiert zu reagieren.
Der erste Eindruck für ein potenzielles Mietobjekt entsteht nicht erst bei der Besichtigung vor Ort, sondern beginnt bereits bei der Kontaktaufnahme des Wohnungsinteressenten.

Der Kundenkontakt vor Ort sowie die Wohnungsbesichtigung ist ein Schlüsselelement.

Dabei muss sich diese wegbewegen, von einem generischen «Rundgang durch die Wohnung», hin zu einer engagierten und kundenorientierten Objektbesichtigung mit Beratungs- und Verkaufsorientierung.

Jetzt trennt sich die Spreu vom Weizen

Der Kundenkontakt vor Ort sowie die Wohnungsbesichtigung ist ein Schlüsselelement. Dabei muss sich diese wegbewegen, von einem generischen «Rundgang durch die Wohnung», hin zu einer engagierten und kundenorientierten Objektbesichtigung mit Beratungs- und Verkaufsorientierung. Interessierte und potentielle Mieter erleben im Umgang mit Immobiliendienstleistern eine andere Realität.

Die Beratungsstudie Immobilienbewirtschafter brachten folgende Fakten zutage:

- Der Paradigmenwandel vom „Verkäufer zum Käufermarkt“ hat noch nicht stattgefunden. Das persönliche Kundenerlebnis wird als „ernüchternd“ bezeichnet.
- Die „Basis“-Anforderungen an eine Wohnungsbesichtigung werden zwar erfüllt. Weiterführende Aspekte eines engagierten Kundenkontaktes, wirklich interessierte Mitarbeitenden oder ein besonderes Besichtigungserlebnis bleibt meist aus.
- Der Kundenkontakt ist im Grundsatz zu „effizient und sachlich“. Kurze Telefonate, „checklistenartig“ und meist unpersönlich durchgeführte Besichtigungstermine, ohne verkäuferisches Engagement und Überraschungsmoment, sind Merkmale für die Mehrheit der Kundenkontakte.
- Eine Weiterempfehlung des Immobilienbewirtschafters durch den Kunden erfolgt primär wegen der Wohnung und nicht wegen der Wohnungsbesichtigung und dem Engagement des Mitarbeitenden.

Mystery Shopping Beratungsstudie Immobilienbewirtschafter 2020

Die Studie von SmartConcept stellt das Gesamterlebnis eines Mieters, den Kundenkontakt, die Beratungsqualität sowie die verkäuferischen Fähigkeiten der Immobiliendienstleister auf den Prüfstand.
Im Mystery Shopping Verfahren wurden anhand einer Interessentensituation für eine Mietwohnung bei namhaften Immobiliendienstleistern der Deutschschweiz getestet. Die Ergebnisse der Studie beleuchten die relevanten Punkte des Kundenkontakts sowie des Besichtigungsablaufes und beurteilt die Kriterien für einen wirkungsvollen Kontakt mit einem Interessenten.

Hier geht es direkt zu den Ergebnissen im Studien Dashboard:
https://www.smartconcept.ch/de/studien/beratungsstudie-immobilienbewirt...

Über die Organisation:

der Kunden im Fokus!
Smart Concept AG ist ein führendes Dienstleistungsunternehmen, welches sich auf alle Fragestellungen und Problemlösungen rund um erfolgreiche Kundenbeziehungen im Handel und Dienstleistungsbereich spezialisiert hat.

- Mystery Shopping
- Customer Experience Management
- Smart Audit
- Kundenbefragungen

Zum Kundenkreis zählen nationale Unternehmen aus den folgenden Branchen: Banken, Versicherungen, Detailhandel, Gastronomie, Pharmaindustrie, Immobilien, Telekommunikation, Verkehr & Transport, Elektroversorger und Verbände.

Pressekontakt:

Smart Concept AG
Grabenwisstrasse 3
8604 Volketswil
Tel. 044 980 43 43

www.smartconcept.ch
info @ smartconcept.ch

Ansprechperson:
David Meloni
Inhaber & CEO

Kategorie
Industrie & Bau & Immobilien

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/immobilienbewirtschafter-beratungsstudie-mystery-shopping*