

11.03. 2022

Immobilienbewirtschafter im Test 2022 - Mystery Shopping Feldstudie

Von Smart Concept AG



Bild Rechte

Smart Concept AG

(Baden-Dättwil)(PPS) **Trotz rückläufigen Wohnungsleerstand im Jahr 2021, der Wettbewerb um Mieter bleibt intensiv. Was ist das Kundenerlebnis bei den Immobilienbewirtschafter? Smart Concept hat die Stichprobe bei den gemacht - Testsieger ist die VERIT Immobilien.**

Mit der Zunahme der Leerwohnung müssen sich Immobilienvermarkter vermehrt um Mieter bemühen und sich einiges einfallen lassen. Die regionalen Unterschiede sind enorm und weiterhin geprägt von einem starken Überangebot.

Der Wettbewerb um Mieter ist hier intensiver denn je. Dies gilt insbesondere für ältere Wohnungen, aber auch Neubauprojekte drohen zu Geistersiedlungen zu werden.

Marketing und professionelle Interessentenbetreuung als Erfolgsfaktoren

Neben Zusatzanreizen gewinnt die Arbeit der Immobilienbewirtschafter bei der Kundengewinnung, der Betreuung im Interessentenprozess und der Wohnungsbesichtigung an Bedeutung.

SmartConcept hat die Stichprobe mit Mystery Shopping gemacht und wollte wissen: Was erlebt der Mietinteressent bei der Suche nach einem Leerwohnungsobjekt? Wie werden die Anfragen bearbeitet? Was erlebt der Kunde bei der Wohnungsbesichtigung? In welcher Form erfolgt eine Nachbearbeitung des Interessenten?

Immobilienbewirtschafter im Test - Interesse an einer Mietwohnung

SmartConcept recherchierte im Internet Leerwohnungen und liess Mystery Shopper über die Webseite der Immobilienbewirtschafter eine Interessentenanfrage starten. Der Auftrag: Sie sollen sich verdeckt für ein Leerwohnungsobjekt und eine Besichtigung interessieren.

Die Testkriterien umfassten die Bearbeitung der Anfrage, die Terminvereinbarung, die Wohnungsbesichtigung und die Nachbearbeitung des Interessenten durch den Immobilienbewirtschafter.

Getestet wurden sieben Immobiliendienstleister der Deutschschweiz: Allianz, Helvetia Immobilien, Livit, Privera, Regimo, Verit und Wincasa in der Deutschschweiz mit insgesamt 56 Mystery Shopping Tests.

Überzeugende Mietobjekte - Mangelndes Interesse an Mietinteressenten

Das Positive vorweg - die Objekte selbst sowie deren Zustand vermochten die Mietinteressenten zu überzeugen. Die Wohnungen sind ansprechend, sauber und für die Besichtigung vorbereitet.

Schlechte Noten erhält das Lead Management. 30% der Online-Anfragen blieben unbeantwortet und der Interessent musste sich selbst nochmals melden. Die Terminfindung für eine Besichtigung war für den Mietinteressenten oft kompliziert.

Die Objektbesichtigung wurde von den Mystery Shopper als «knapp genügend» bewertet. Der Interessent erhielt die wesentlichen Informationen über das Objekt, die Räume sowie die Infrastruktur und konnte sich einen Überblick verschaffen.

Küche, sanitäre Anlagen oder weitere Ausstattungsmerkmale wurden jedoch oft nicht näher gezeigt oder erklärt. Die Rolle des Immobilienbewirtschafter wird dabei als «passiv und wenig engagiert» bewertet. In 90% der Interessentenkontakte blieb eine Nachbearbeitung aus.

Unser Testsieger - Verit Immobilien

Verit überzeugte durch gut vorbereitete Objekte, umfangreiche Informationen und gelungene Wohnungsbesichtigungen. Weitere Differenzierungsmerkmale waren ein konsequenteres Leadmanagement sowie die Nachbearbeitung der Mietinteressenten. Auf den weiteren Plätzen rangieren Wincasa und Helvetia Immobilien.

Die Kundenerlebnisse bei Allianz und Livit vermochten die Mystery Shopper am wenigsten zu überzeugen. Unbeantwortete Anfragen und ein «generischer Rundgang durch die Wohnung» sind keine Erfolgsrezepte.

Wettbewerb um Mieter - Leadmanagement als Schlüsselfaktor

Konsequentes Leadmanagement, eine engagierte und professionell organisierte Besichtigung sowie aktive Nachbearbeitung. Das sind die zentralen Leistungselemente im Interessentenmanagement und können damit einen wesentlichen Beitrag zur Reduktion der Leerstände leisten.

Mystery Shopping - spiegelt und bewertet die Beratungs- und Servicequalität

Mystery Shopping ist ein Instrument zur differenzierten Bewertung der Customer Journey und Customer Experience. Mystery Shopping spiegelt und bewertet die Beratungs- und Servicequalität an den Schnittstellen zu Kunden und Interessenten.

Detaillierte Erlebnisberichte von Mystery Shopper geben Auskunft darüber, wie Kunden das Unternehmen, die Mitarbeitenden, Produkte und Services erleben. Sie liefern die entscheidenden Informationen, wie die Firmen- und Dienstleistungsversprechen eingehalten werden.

Wir erarbeiten ein individuelles Programm zur Bewertung der Servicequalität in Ihrem Unternehmen.

Kontaktieren Sie uns unverbindlich zu einem ersten Gespräch.

Über die Organisation:

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
- Mystery Research
- E-Commerce Mystery Shopping
- Customer Experience
- 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 | Im Grund 11 | CH-5405 Baden-Dättwil | Tel. +41 44 980 43 43
www.smartconcept.ch | [info @ smartconcept.ch](mailto:info@smartconcept.ch)

Ansprechperson | David Meloni | Inhaber & CEO

Kategorie

Industrie & Bau & Immobilien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/immobilienbewirtschafter-im-test-2022-mystery-shopping-feldstudie>