


Büroimmobilien MIETERmonitor

Marktforschung in der Immobilienwirtschaft

A decorative graphic consisting of multiple overlapping, wavy, semi-transparent grey lines that flow from the bottom left towards the top right, creating a sense of movement and depth.

An architectural sketch of a city street scene. The drawing shows several multi-story buildings with various window styles and ground-floor storefronts. Some storefronts have signs, including one that says 'RESTAURANT'. Small human figures are scattered along the sidewalk, providing a sense of scale. The style is a fine-line sketch with some cross-hatching for shading. A semi-transparent grey horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Wie zufrieden sind Ihre **Mieter**?

Der Mieter wird zum König

Wachsende Kundenorientierung in der Immobilienwirtschaft

- „Lage, Lage, Lage“ ist das Credo der Immobilienwirtschaft
- Tatsächlich ist die Qualität eines Standortes ein zentraler Treiber für nachhaltige Vermietbarkeit und die Höhe des Mietzinses
- Zunehmend gewinnt jedoch das Mieter- und Beziehungsmanagement an Bedeutung – auch bei gewerblich genutzten Immobilien

Ziele des Mieter- und Beziehungsmanagements

- Mieterzufriedenheit maximieren
- Mieterbindung erhöhen
- Mieterfluktuation und somit Mieterwechselkosten reduzieren
- Positives Image stärken

Mieterzufriedenheit als Prozess

Ziel 1 | kurzfristig

Ist-Zustand erfassen und Transparenz schaffen

Schaffen Sie eine solide Ausgangsbasis für wichtige Entscheidungen – z.B. als Grundlage für Verhandlungen mit Mietinteressenten.

Ziel 2 | mittelfristig

Mieterzufriedenheit steigern

Nutzen Sie gewonnene Erkenntnisse, um:

- Probleme zu lösen und Potenziale zu nutzen
- Die Zufriedenheit Ihrer Mieter zu maximieren

Ziel 3 | perspektivisch

Controlling entwickeln

Entwickeln Sie ein systematisches Controlling, das Sie z.B. bei der Bewertung von Zufriedenheit steigenden Maßnahmen unterstützt. Investitionsrisiken sind so minimierbar.

Ziel 4 | perspektivisch

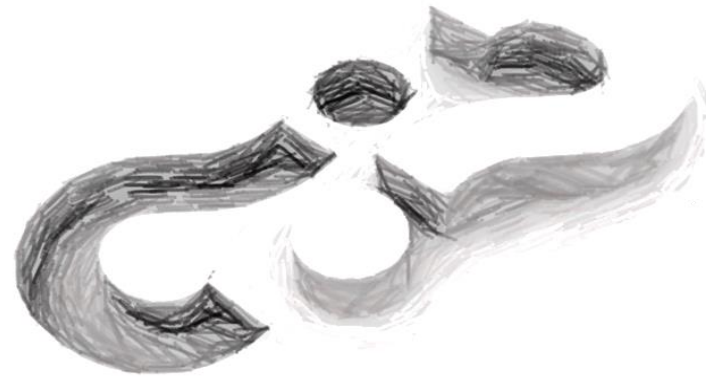
Benchmark aufbauen

Bauen Sie ein Kennzahlensystem auf, das es ermöglicht, Fortschritte langfristig zu beobachten und Schwachstellen zu identifizieren – und zwar standortübergreifend.



Zentrale Fragen

- Wie zufrieden sind Ihre Mieter insgesamt?
 - Womit sind Ihre Mieter besonders (un-)zufrieden und vor allem warum?
 - Welche Faktoren nehmen besonders viel Einfluss auf die Mieterzufriedenheit?
- Wie beurteilen Ihre Mieter das Objekt?
 - Wie werden der Zustand sowie die Objekt- und Büroinfrastruktur bewertet?
 - Wie wird das Image beurteilt?
- Wie beurteilen Ihre Mieter den Standort und das Standortumfeld?
- Wie werden einzelne Kostenfaktoren beurteilt?
- Wie beurteilen Ihre Mieter die Leistungen des Asset, Property und Facility Managements?
- Wo sehen Ihre Mieter Stärken und Schwächen?



Projektablauf

Schritt 1:

Projektsetup

- Befragungsinhalte abstimmen
- Individuellen Fragebogen konzipieren
- Feldphase planen

Schritt 2:

Feldphase

- Durchführung der Mieterbefragung

Schritt 3:

Auswertung

- Datenerfassung
- Ergebnisoffene Analyse der vorliegenden Daten

Schritt 4:

Ergebnisdarstellung & Präsentation

- Darstellung der Untersuchungsergebnisse in Form einer Präsentation (inkl. Tabellen, Charts und Management Summary)
- Persönliche Präsentation der Ergebnisse

Mieterbefragung

Unsere Vorgehensweise

Consilium empfiehlt den Einsatz einer zweistufigen Vorgehensweise:

- (1) Einzelgespräche
- (2) Aufbauende, breit angelegte Mieterbefragung

Beide Befragungsmodi können jedoch auch unabhängig voneinander zum Einsatz kommen.

Fokus Feldphase

Mieterbefragung in zwei Stufen

(1) Einzelgespräche (qualitative Stufe)

In einem ersten Schritt werden explorative **Einzelinterviews** mit einzelnen Geschäftsführern, Mieterbeauftragten und Angestellten geführt, um z.B.:

- Objekt- und Situationsspezifika zu identifizieren
- Differenzierte Aussagen zu persönlichen Wünschen, Bedürfnissen und Erwartungen der Mieter zu erhalten
- Sämtliche Facetten der Mieterzufriedenheit gründlich zu erfassen
- „Pain Points“ zu identifizieren
- Themen für die quantitative Stufe der Studie priorisieren

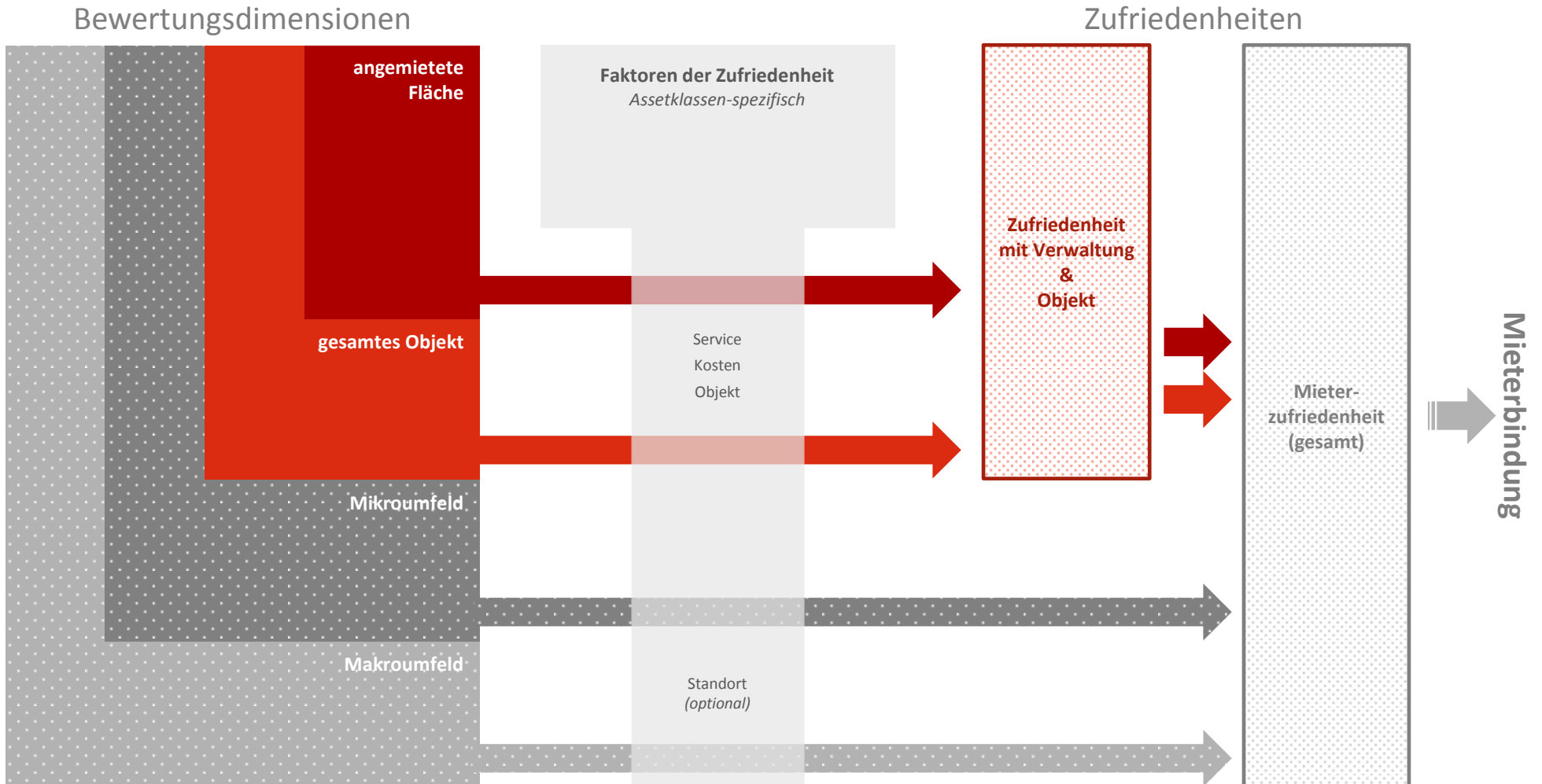
Die Gespräche dauern je nach Aufgabenstellung zwischen 15-30 Minuten und werden vor Ort durchgeführt.

(2) Breite Mieterbefragung (quantitative Stufe)

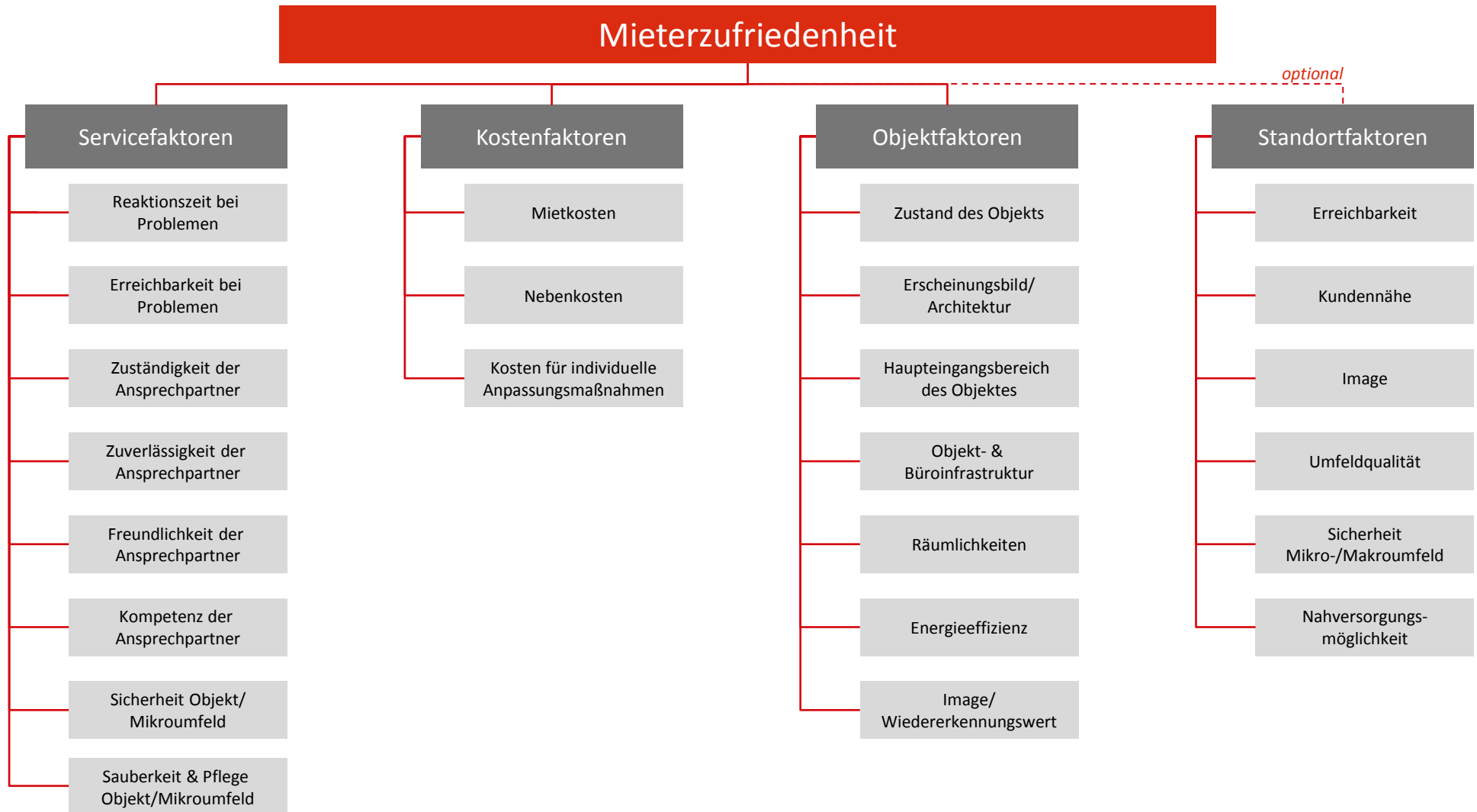
In einem zweiten Schritt werden die qualitativen Erkenntnisse quantifiziert und abgesichert, indem eine **breite Masse** an Geschäftsführern, Mieterbeauftragten und Angestellten befragt wird.

- Im Mittelpunkt stehen die in den Einzelinterviews behandelten Punkte.
- Die Befragung erfolgt i.d.R. online oder telefonisch.

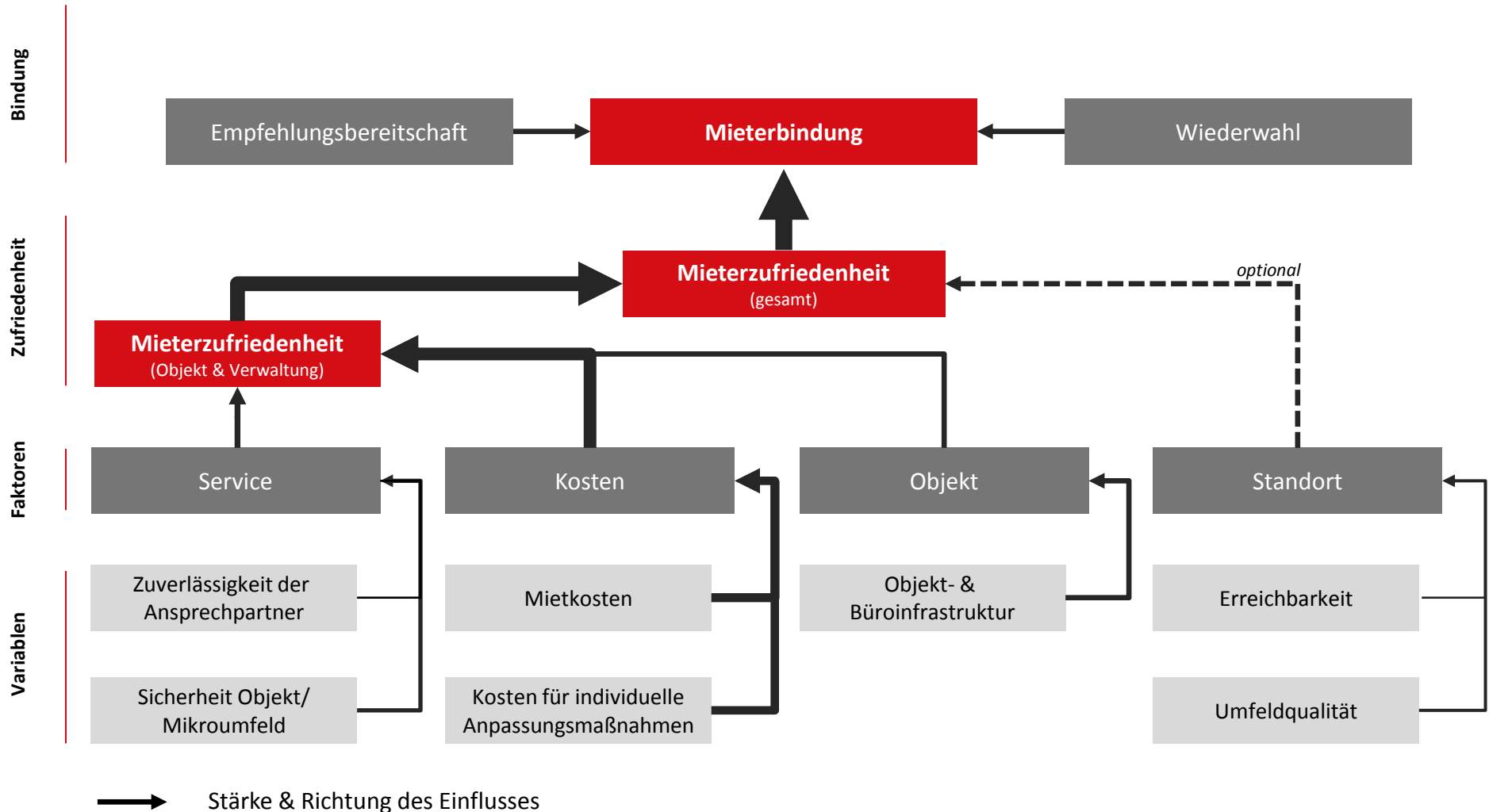
Untersuchungsdimensionen



Die Schlüssel der Mieterzufriedenheit im Bürosegment



Analysemethodik [Auszug, Beispiel]

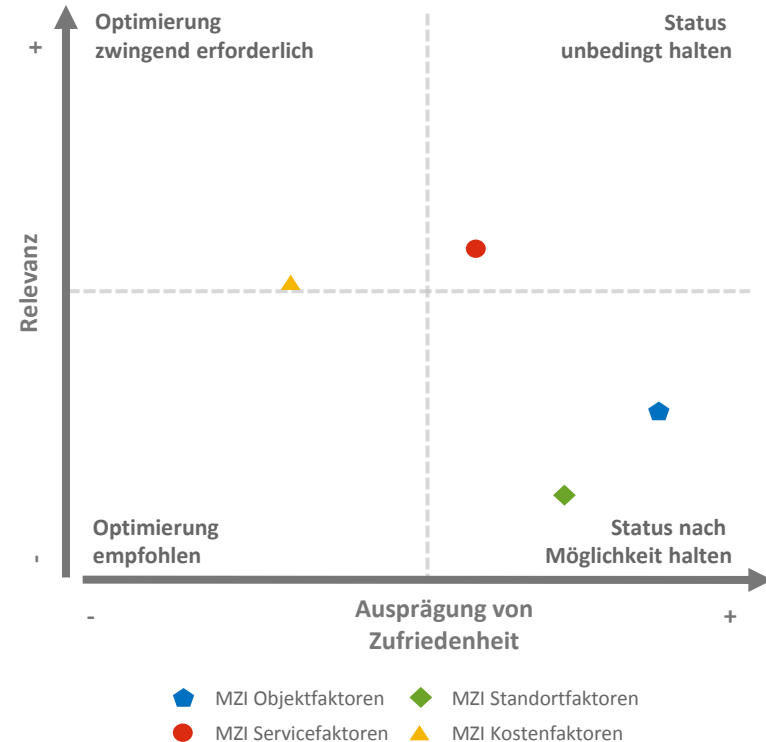


Ergebnisse [Auszug, Beispiel]

Umfangreiche Ergebnisdokumentation:

- Management Summary (1-2 Seiten)
- Ergebnisorientiert aufbereitete Tabellen
- Übersichtliche graphische Darstellungen
- Handlungsempfehlungen (1-2 Seiten)

MIETERZUFRIEDENHEIT			
	2010	2011	2012
Mieterzufriedenheitsindex (MZI)	77,2	77,3	76,7
– Service	72,0	73,2	68,3
– Kosten	79,0	78,7	79,6
– Objekt	80,6	80,0	82,3
Service			
Reaktionszeit	78,3	79,2	75,4
Erreichbarkeit	75,1	75,9	72,9
Zuverlässigkeit	85,3	86,8	80,8
[...]	[...]	[...]	[...]
Kosten			
Mietkonditionen	81,2	81,0	81,8
Nebenkosten	80,5	80,7	79,7
[...]	[...]	[...]	[...]
Objekt			
Zustand des Objekts	80,5	79,5	83,4
Objekt- Büroinfrastruktur	83,2	82,6	84,8
Wiedererkennungswert	77,2	77,2	77,4
[...]	[...]	[...]	[...]





In einem ersten Schritt haben wir Ihnen unsere Leistungen präsentiert.
Jetzt würden wir gerne aufbrechen, um uns **persönlich** vorzustellen.



Consilium & Co
Gesellschaft für Information und Analyse mbH

Hindenburgstraße 36
D-64295 Darmstadt
Telefon: +49 6151 1785-0
Internet: www.consilium-co.de

Dr. Nicolai Egloff | nicolai.egloff@consilium-co.de
Jan Trull | jan.trull@consilium-co.de