

# Mieterzufriedenheit – Marktforschung in der Immobilienwirtschaft



[www.consilium-co.de](http://www.consilium-co.de)



# Der Mieter wird zum König

---



## Wachsende Kundenorientierung in der Immobilienwirtschaft:

- Ein zufriedener Mieter gilt als Schlüsselfaktor für den ökonomischen Erfolg eines Wohnungsunternehmens
- Maßnahmen zur Gewinnung neuer Mieter sind bedeutend teurer als Maßnahmen zur Bindung bestehender Mieter

## Ziele des Mieter- und Beziehungsmanagements:

- Mieterzufriedenheit steigern
- Mieterbindung erhöhen

# Mieterzufriedenheit als Herausforderung

---



## Die Entstehung von Zufriedenheit:

- Mieterzufriedenheit setzt sich aus verschiedenen Teilzufriedenheiten zusammen
- Die Summe der Abweichungen zwischen den Erwartungen des Mieters und den Leistungen des Vermieters bestimmt zunächst die Gesamtzufriedenheit und letztendlich die Bindung

**Ziel:** Differenzen zwischen Erwartung und vorgefundener Situation minimieren

# Mieterzufriedenheit als Zielgröße

---

Der ökonomische Wert zufriedener und loyaler Mieter ist gleich mehrfach quantifizierbar:

- Mieterwechselkosten entfallen
- Stabilisierung der Einnahmen durch die Bindung zufriedener Mieter
- Aussicht auf Wertschöpfungspotenziale
- Stärkung eines positiven Images

... vor dem Hintergrund von:

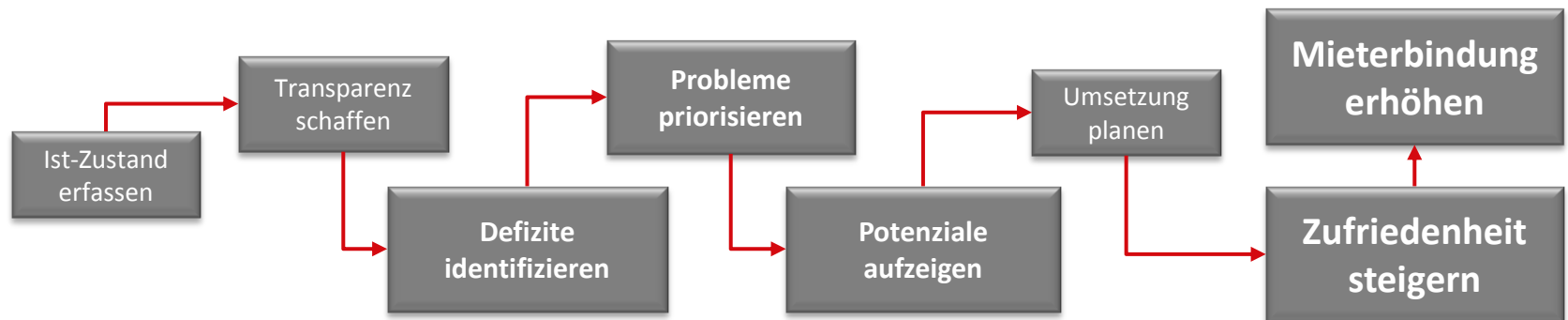
- wachsendem Leerstand
- wachsenden Kundenansprüchen
- demographischen Entwicklungen
- konjunkturelle Schwankungen

# Mieterzufriedenheit als Prozess

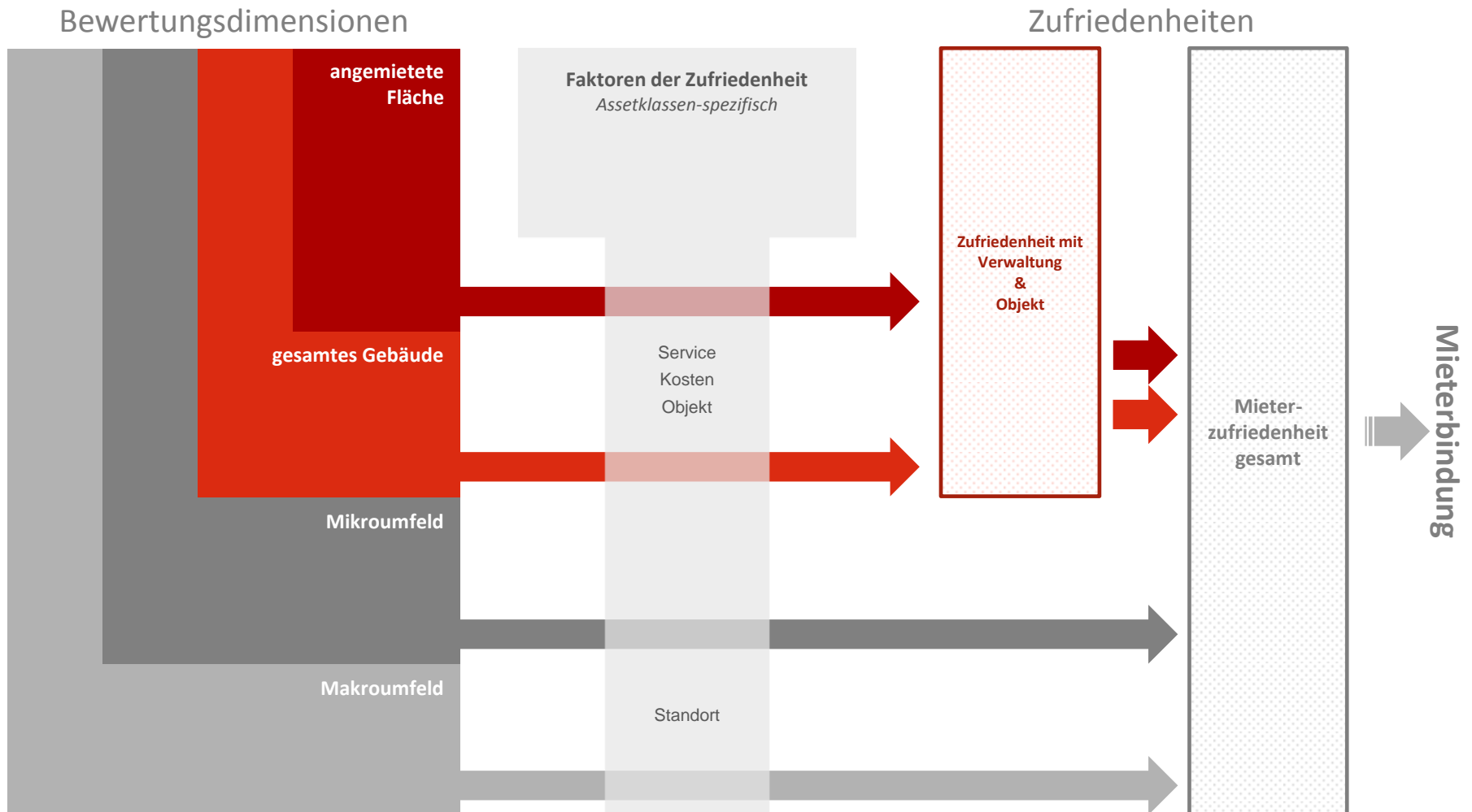


## Ziele der Mieterzufriedenheitsanalyse:

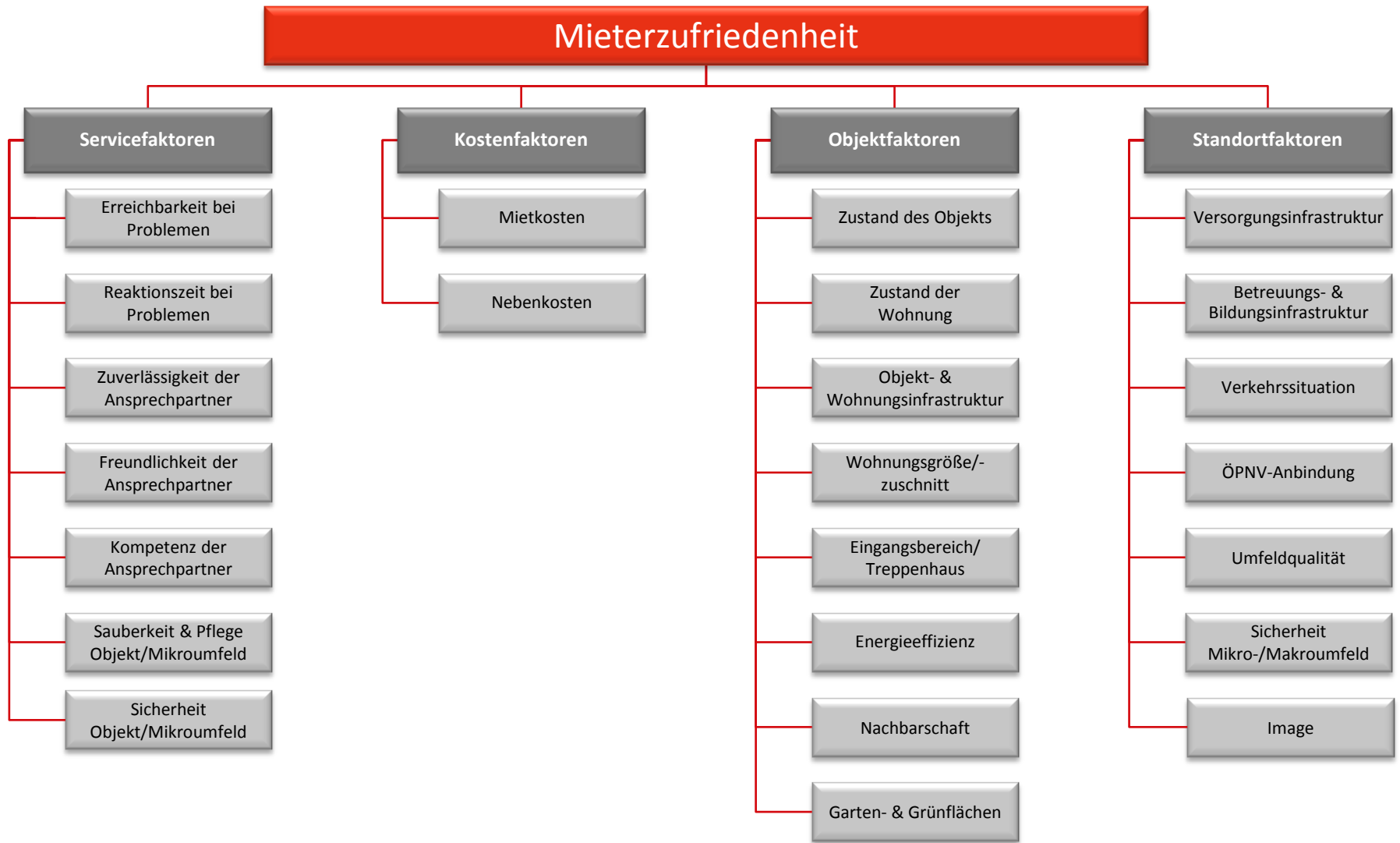
Aus den Kernfragen „**Sind unsere Mieter zufrieden?**“ und „**Wie können wir unsere Mieter zufrieden stellen?**“ leiten sich die folgenden Teilziele & Ziele der Mieterzufriedenheitsanalyse ab.



# Wie misst man die Zufriedenheit der Mieter?

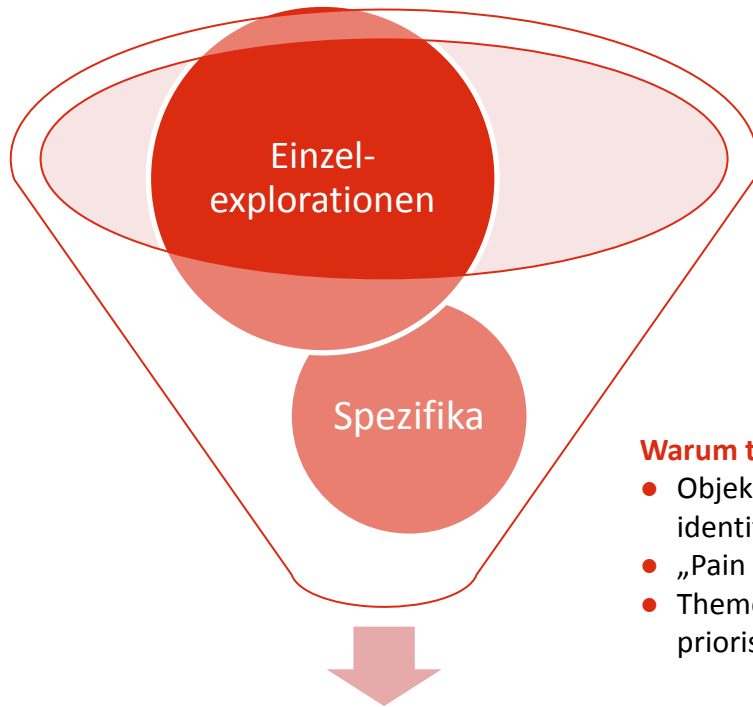


# Die Schlüssel der Mieterzufriedenheit im Wohnsegment



# Untersuchungssystematik

## Stufe 1 (qualitativ)



**Priorisierung der Themen**

### Was machen wir?

- Einzelinterviews und ggf. Gruppengespräche

### Mit wem sprechen wir?

- Mieterbeauftragte
- Mieter

### Warum tun wir das?

- Objekt- & Situationspezifika identifizieren
- „Pain Points“ aufdecken
- Themen für quantitative Stufe priorisieren

## Stufe 2 (quantitativ)

### Schritt 1:

- **Befragungsmodus:** Je nach Zielgruppe führen wir eine telefonische, schriftliche oder Onlinebefragung durch  
**Zielgruppe:** Mieterbeauftragte & Mieter

### Schritt 2:

- **Feldphase:** Spezifischer Fragebogen zur Ermittlung von Zufriedenheit & Bindung kommt zum Einsatz

### Schritt 3:

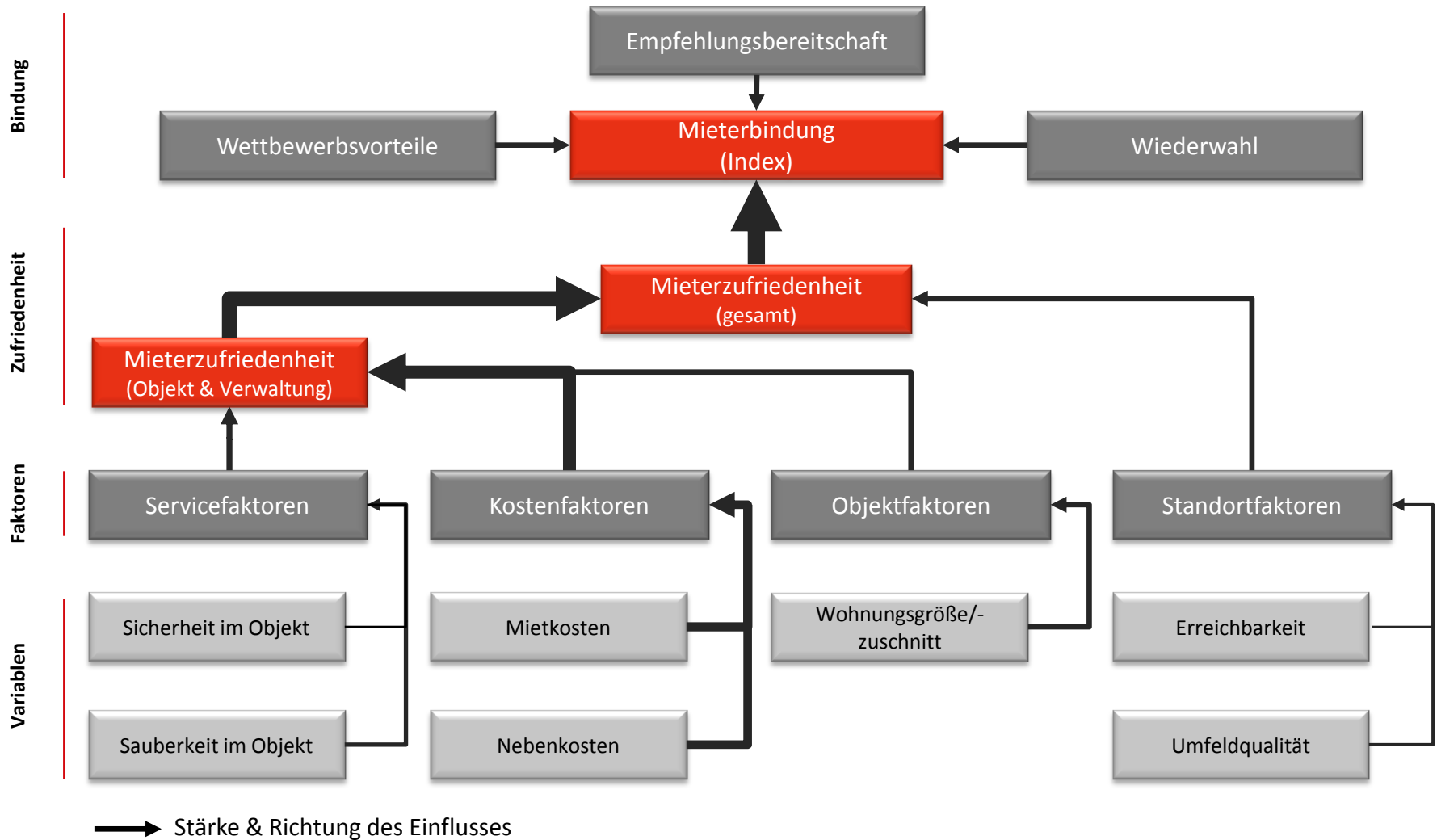
- **Auswertung:** Wir benennen „pain points“ & geben konkrete Empfehlungen zur Steigerung der Mieterzufriedenheit

### Schritt 4:

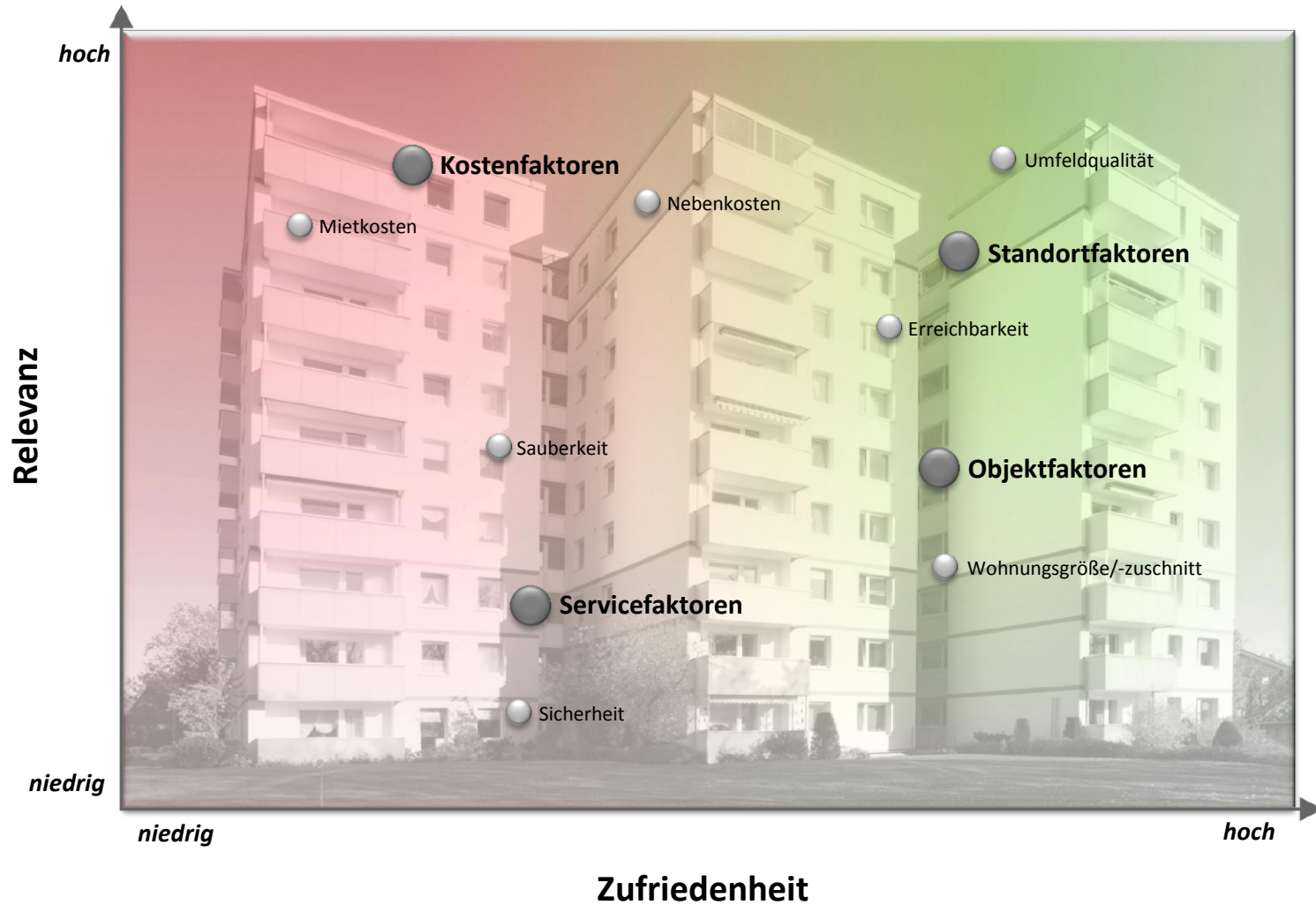
- **Finish:** Datenübergabe und Ergebnispräsentation



# Analysemethodik



# Output [Auszug]




# Die Meinung Ihrer Mieter ist „Gold wert“

Schaffen Sie Transparenz.



Möchten Sie darauf verzichten?



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](http://www.consilium-co.de)

Dr. Nicolai Egloff | [nicolai.egloff@consilium-co.de](mailto:nicolai.egloff@consilium-co.de)  
Jan Trull | [jan.trull@consilium-co.de](mailto:jan.trull@consilium-co.de)