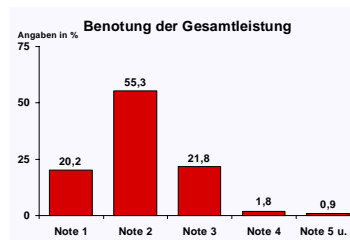


**WOHNUNGS- UND IMMOBILIENWIRTSCHAFT**



**Den Kunden kennen: Mieterbefragungen und Wohnzufriedenheitsanalysen für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft**

Sowohl für eine langfristige Bindung von Mietern an das Wohnungsunternehmen als auch für eine nachhaltige und zukunftsorientierte Entwicklung von Wohnungsbeständen und Quartieren sind Kenntnisse über Kundenzufriedenheit und Kundenwünsche eine unverzichtbare Grundlage.

**F+B unterstützt Unternehmen mit Mieterbefragungen bei einer kundenorientierten Steuerung ihrer Prozesse und Planungen.**

Nur wer seine Kunden fragt, lernt sein Unternehmen auch aus der Sicht seiner Kunden kennen und kann sich mit seinen Leistungen und Angeboten auf diese einstellen! F+B führt seit vielen Jahren regelmäßig für die Wohnungswirtschaft Untersuchungen durch und ermittelt in welchem Umfang die Mieter mit "ihrem" Unternehmen und dessen Produkten und Leistungen zufrieden sind.

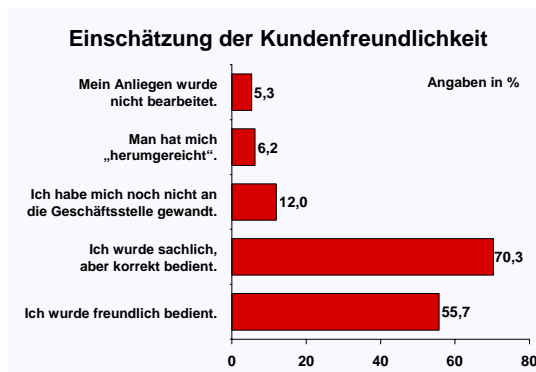
Von F+B durchgeführte Kundenbefragungen bieten Ihnen für Ihre operativen Ziele eine Rückmeldung Ihrer Kunden zur Zufriedenheit mit allen wichtigen Produkten und Services Ihres Unternehmens: Von A wie Außenanlagen über E wie Erreichbarkeit bis Z wie Zusammenleben.

Mit den Ergebnissen können Optimierungspotenziale aufgezeigt und Verbesserungsmaßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit entwickelt werden.

Je nach Ausgangslage des Unternehmens und Zielstellung der Untersuchung erarbeitet F+B ein auf die jeweiligen Aufgabenstellung abgestimmtes Untersuchungsdesign: Sei es als Studie mit telefonischen Interviews, schriftlich mittels eines Fragebogens, online über das Internet oder auch im persönlichen Gespräch zu Hause bei den Mietern.

**Mit dem WohnMonitor bietet F+B Wohnungsunternehmen zudem eine standardisierte Befragung mit frei zusammenstellbaren Themenmodulen zu vielen Arbeitsbereichen von Wohnungsunternehmen an.**

Die Datenerhebung im Rahmen des **WohnMonitors** findet mittels telefonischer Interviews statt. Der Monitor kann daher auch kurzfristig unkompliziert eingesetzt werden, um sich vor anstehenden Entscheidungen ein Meinungsbild der Kunden zu holen. Der Umfang der Befragung kann dabei sowohl den gesamten Wohnungsbestand als auch nur ein einzelne Quartiere betreffen.



Adenauerallee 28  
 20097 Hamburg  
 Telefon  
 (040) 28 08 10-0  
 Fax  
 (040) 28 08 10 20

service@f-und-b.de  
 www.f-und-b.de

Geschäftsführer  
 Dr. Bernd Leutner  
 Dr. Michael Clar

Hamburg HRB 49405

**WohnMonitor bietet Benchmarks zu vielen Produkten und Leistungen von Wohnungsunternehmen**

Die Themenmodule des Fragebogens wurde bereits in einer Vielzahl von Untersuchungen erfolgreich eingesetzt. Dies ermöglicht die Einordnung von Befragungsergebnissen anhand von **Benchmarks** aus anderen F+B-Untersuchungen im Rahmen des **WohnMonitors**.

Folgende Themenbereiche gehören unter anderem zum Themenportfolio des **WohnMonitors**:

- Zufriedenheit mit der Wohnsituation: Wohnung, Gebäude, Außenanlagen, Quartier - Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge
- Unternehmensbewertung der Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Bearbeitungsdauer
- Zufriedenheit mit Reparaturen/Hauswart-Service
- Modernisierungswünsche inkl. Zahlungsbereitschaft
- Zusammenleben/Nachbarschaft
- Umzugsplanung/-gründe, Wohnungsnachfrage
- Bekanntheit/Beurteilung Werbemaßnahmen, Zeitschrift, Internetauftritt
- Soziodemografie

Die Inhalte und der Umfang der Befragung können im **WohnMonitor** jeweils individuell festgelegt werden.

Die Ergebnisse werden in einem prägnanten Folienbericht aufbereitet und präsentiert. Alle Detailergebnisse werden in einem ausführlichen Tabellenband zusammengestellt.

**Datenviewer ermöglicht eigenständige Zusammenstellung der Untersuchungsergebnisse.**

Um die Nutzbarkeit der Befragungsergebnisse noch zu erleichtern, können die Datenergebnisse bei Bedarf optional zusätzlich in einem „Datenviewer“ aufbereitet. Damit haben Sie auch nach der Untersuchung selbstständig alle Informationen flexibel im Zugriff und können sie entweder für den Gesamtbestand oder für einzelne Wohnanlagen zusammenstellen und

mit sonstigen Unternehmenskennzahlen kombinieren.



**F+B bietet praxisorientierte Forschungs- und Beratungsleistungen.**

- + Problemlösungen
- + Erkennen und Erschließen neuer Marktfelder
- + Aufzeigen von Risiken
- + Methoden zu mehr Kundenorientierung

**KURZPROFIL**

F+B Forschung und Beratung für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH wurde 1992 als unabhängiges Forschungs- und Beratungsinstitut in Hamburg gegründet. Die 20 Mitarbeiter verfügen über umfangreiche Erfahrungen aus Projekten und Untersuchungen für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft, Verbände sowie staatliche Institutionen wie Ämter und Ministerien.

**Sprechen Sie uns an.**

F+B Forschung und Beratung  
 für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH  
 Adenauerallee 28  
 20097 Hamburg

Tel.: (040) 28 08 10-0  
 Fax: (040) 28 08 10 20  
 E-Mail: [service@f-und-b.de](mailto:service@f-und-b.de)  
 Internet: [www.f-und-b.de](http://www.f-und-b.de)

Andreas Schmalfeld  
 Tel.: (040) 28 08 10-19  
 E-Mail: [aschmalfeld@f-und-b.de](mailto:aschmalfeld@f-und-b.de)

Adenauerallee 28  
 20097 Hamburg  
 Telefon  
 (040) 28 08 10-0  
 Fax  
 (040) 28 08 10 20

[service@f-und-b.de](mailto:service@f-und-b.de)  
[www.f-und-b.de](http://www.f-und-b.de)

Geschäftsführer  
 Dr. Bernd Leutner  
 Dr. Michael Clar

Hamburg HRB 49405