



Kundenurteil: Fairness von Immobilienmaklern 2015

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 16 Immobilienmakler



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2015
Stichprobe	808 Kunden mit 1.057 Urteilen zu 16 Immobilienmaklern (Bewertung von bis zu 2 Immobilienmaklern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 16 Immobilienmakler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aengevelt Immobilien • Aigner Immobilien • Dahler & Company • Engel & Völkers • Eschner-Immobilien Makler • Haferkamp Immobilien • Hausmann Immobilien • Kampmeyer Immobilien • Nowak Immobilien • Planet Home • Postbank Immobilien • RE/MAX • Schürrer & Fleischer Immobilien • Sparkasse-Finanzgruppe/LBS • Tentschert Immobilien • von Poll Immobilien
Gesamtumfang	184 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeiten • Terminvereinbarungen • Freundlichkeit • Besichtigungen • Reaktionszeit auf Anfragen • Vollständigkeit der Immobilien-Anzeigen • Zugang zu Immobilien-Anzeigen
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Vereinbarungen • Verbindlichkeit von Aussagen • Angemessener Informationsumfang • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Vertrauensvolle Kommunikation
Faire Leistungsqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Marktkenntnisse • Fachkompetenz • Glaubwürdigkeit der Referenzen • Immobilienbewertung • Kenntnisse zu technologischen Neuerungen • Umfassende Erfahrung

Studiendesign

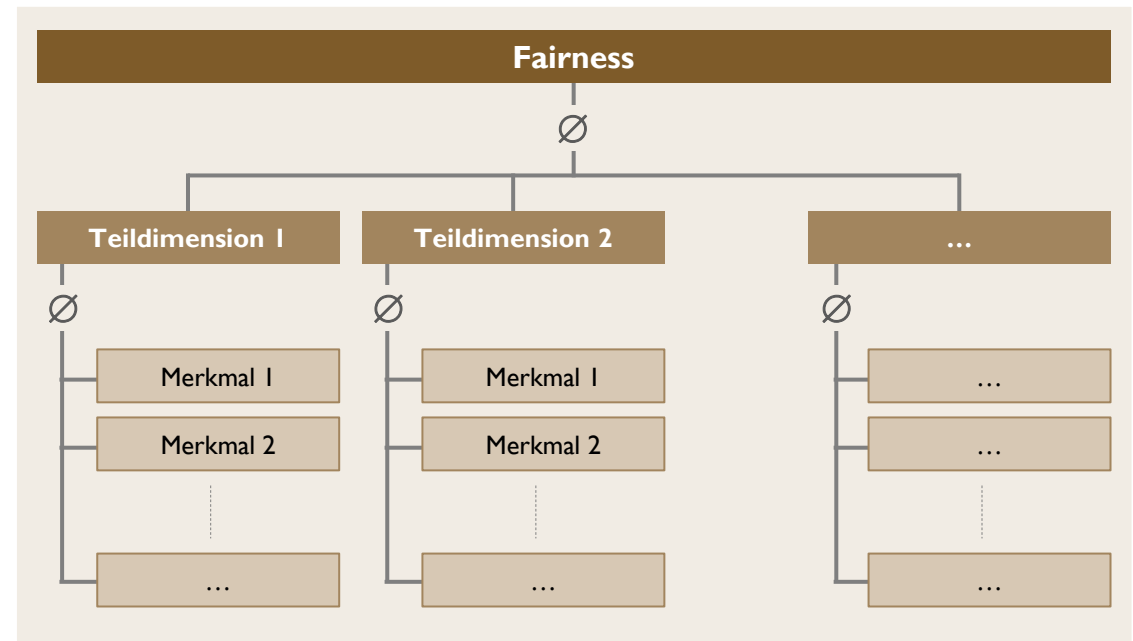
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none">• Verständlichkeit der Beratung• Eingehen auf Kundenbedürfnisse• Transparenz der Vorgehensweise• Beratung bei Vertragsabwicklung• Passgenaue Bedarfsanalyse• Zeit für Beratung
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Kostentransparenz• Preis-Leistungs-Verhältnis• Höhe der Gebühren

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Immobilienmaklern

Fairness

Fairer Kundenservice

- Kontaktmöglichkeiten
- Terminvereinbarungen
- Freundlichkeit
- Besichtigungen
- Reaktionszeit auf Anfragen
- Vollständigkeit der Immobilien-Anzeigen
- Zugang zu Immobilien-Anzeigen

Faire Kundenkommunikation

- Schriftliche Vereinbarungen
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Angemessener Informationsumfang
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Vertrauensvolle Kommunikation

Faire Leistungsqualität

- Marktkenntnisse
- Fachkompetenz
- Glaubwürdigkeit der Referenzen
- Immobilienbewertung
- Beratung zu technologischen Neuerungen
- Umfassende Erfahrung

Faire Kundenberatung

- Verständlichkeit der Beratung
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Transparenz der Vorgehensweise
- Beratung bei Vertragsabwicklung
- Passgenaue Bedarfsanalyse
- Zeit für Beratung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Kostentransparenz
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Höhe der Gebühren

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Immobilienmakler (I)

FAIRNESS		Fairer Kundenservice		Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Aengevelt Immobilien	sehr gut	Aengevelt Immobilien	sehr gut	Aengevelt Immobilien
sehr gut	Aigner Immobilien	sehr gut	Engel & Völkers	sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	Engel & Völkers	sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS	sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS	sehr gut	von Poll Immobilien	gut	Aigner Immobilien
gut	Dahler & Company	gut	Aigner Immobilien	gut	Hausmann Immobilien
gut	Hausmann Immobilien	gut	Hausmann Immobilien		Dahler & Company
gut	Tentschert Immobilien	gut	RE/MAX		Eschner-Immobilien Makler
gut	von Poll Immobilien		Dahler & Company		Haferkamp Immobilien
	Eschner-Immobilien Makler		Eschner-Immobilien Makler		Kampmeyer Immobilien
	Haferkamp Immobilien		Haferkamp Immobilien		Nowak Immobilien
	Kampmeyer Immobilien		Kampmeyer Immobilien		Planet Home
	Nowak Immobilien		Nowak Immobilien		Postbank Immobilien
	Planet Home		Planet Home		RE/MAX
	Postbank Immobilien		Postbank Immobilien		Schürrer & Fleischer Immobilien
	RE/MAX		Schürrer & Fleischer Immobilien		Tentschert Immobilien
	Schürrer & Fleischer Immobilien		Tentschert Immobilien		von Poll Immobilien

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Immobilienmakler (II)

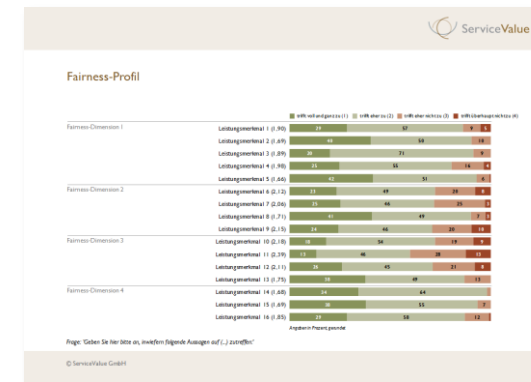
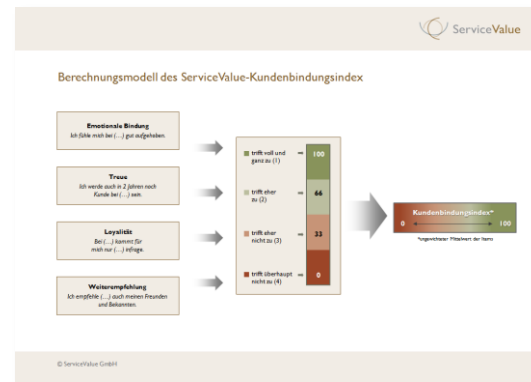
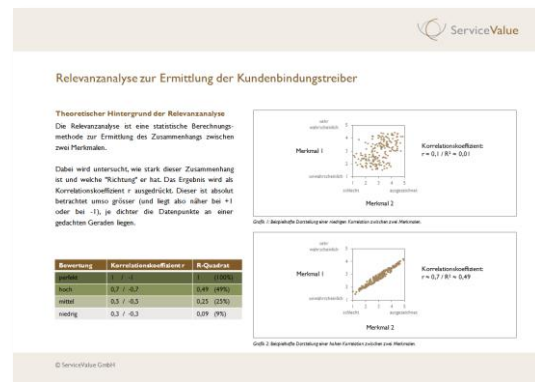
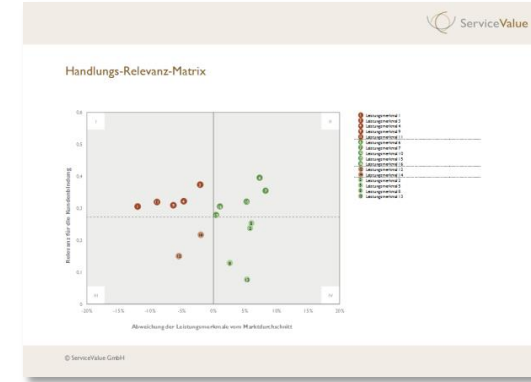
Faire Leistungsqualität	
sehr gut	Aengevelt Immobilien
sehr gut	Aigner Immobilien
sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
sehr gut	von Poll Immobilien
gut	Dahler & Company
gut	RE/MAX
gut	Schürrer & Fleischer Immobilien
gut	Tentschert Immobilien
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	Hausmann Immobilien
	Kampmeyer Immobilien
	Nowak Immobilien
	Planet Home
	Postbank Immobilien

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Aengevelt Immobilien
sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	Hausmann Immobilien
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
gut	Aigner Immobilien
gut	Dahler & Company
gut	RE/MAX
gut	von Poll Immobilien
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	Kampmeyer Immobilien
	Nowak Immobilien
	Planet Home
	Postbank Immobilien
	Schürrer & Fleischer Immobilien
	Tentschert Immobilien

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Aengevelt Immobilien
sehr gut	Hausmann Immobilien
sehr gut	Tentschert Immobilien
gut	Aigner Immobilien
gut	Dahler & Company
gut	Engel & Völkers
gut	Kampmeyer Immobilien
gut	Nowak Immobilien
gut	Schürrer & Fleischer Immobilien
gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	Planet Home
	Postbank Immobilien
	RE/MAX
	von Poll Immobilien

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

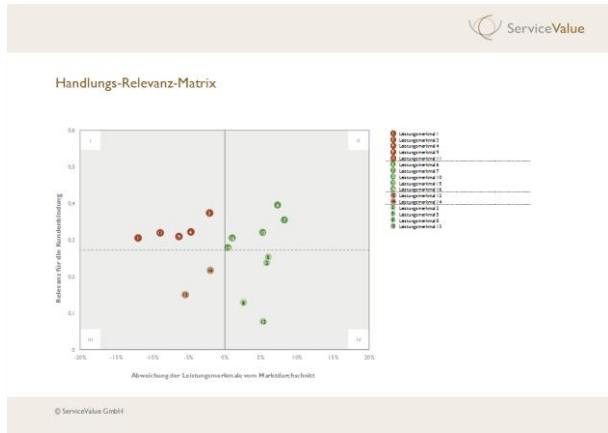
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



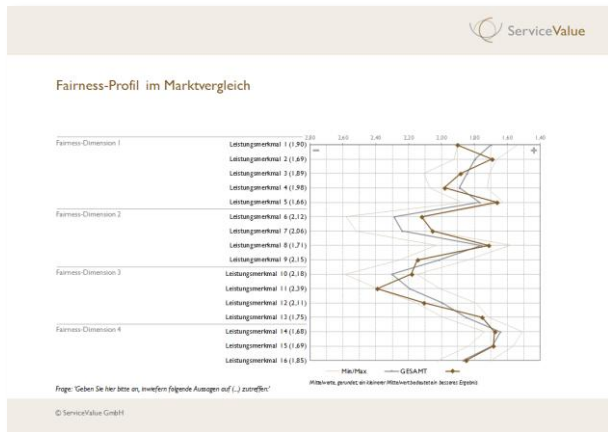
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

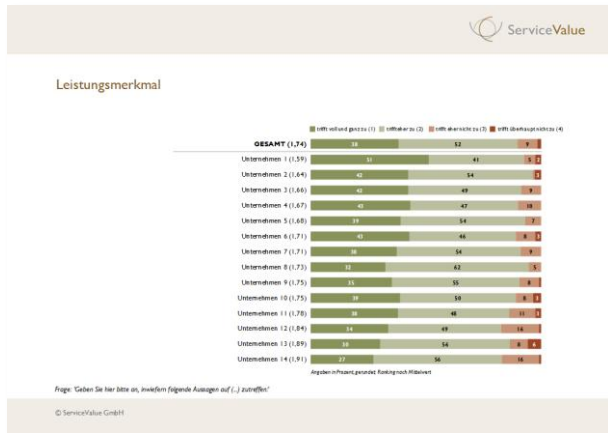


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Immobilienmaklern 2015“ (Einzelexemplar, 184 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Immobilienmaklern 2015“ (Einzelexemplar, 184 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

ISBN 978-3-945866-36-8 (PDF)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Romolo Tavani - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de