

Ergebnisse der deutschlandweiten Benchmarkstudie zur Wohnzufriedenheit der TTR Group

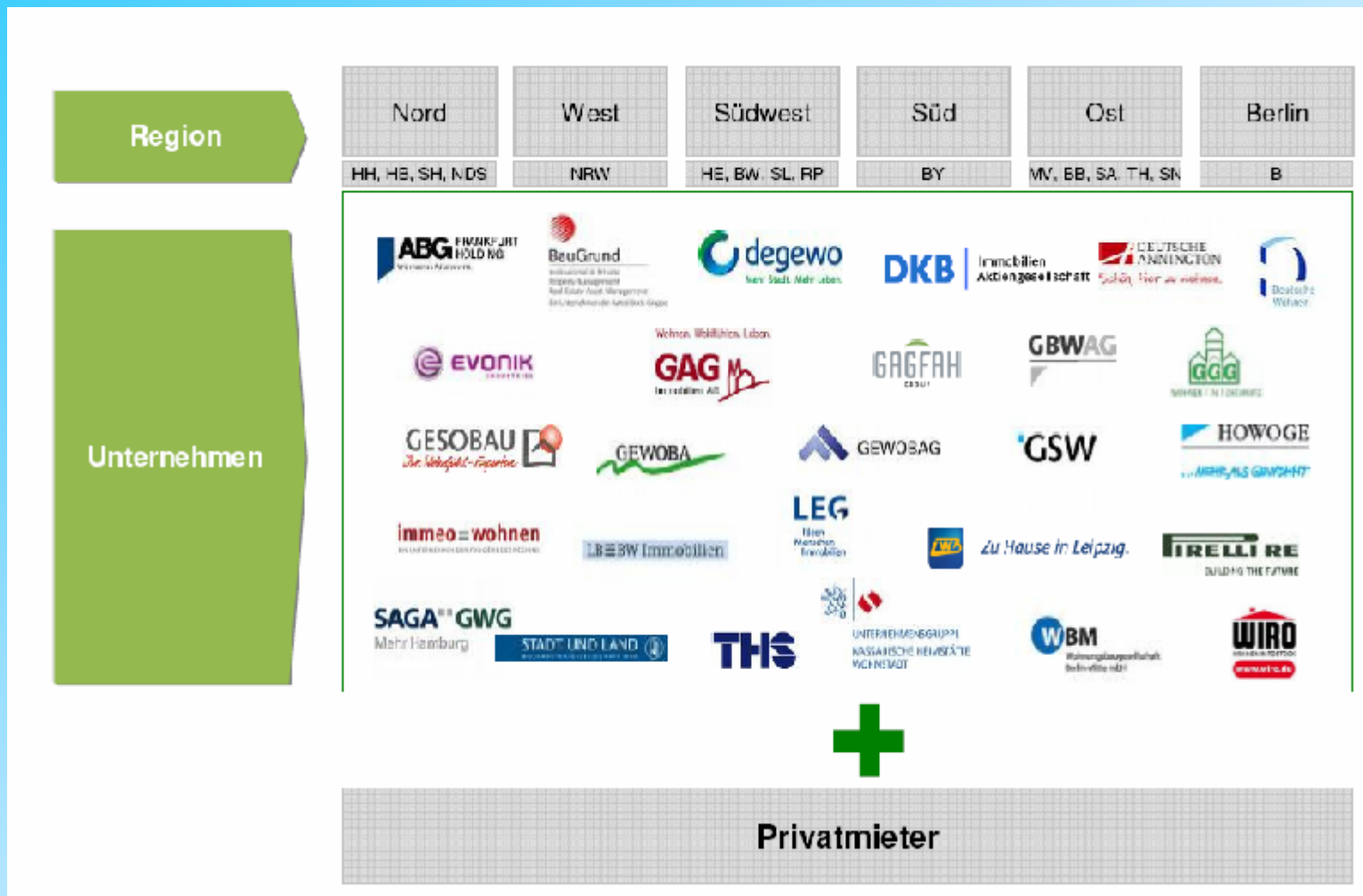
TTR Group

- die TTR Group ist ein 1995 gegründetes Beratungsunternehmen mit Sitz in Frankfurt/Main
- Schwerpunkt seit 1997: Wohnungs- und Automobilbranche
- im Mittelpunkt stehen Managementberatungsleistungen für die Themen:
 - Kundenzufriedenheitsmanagement,
 - Absatz- und Vertriebswegemanagement und
 - Produkt- und Preismanagement

Die Studie

- Veröffentlichung im November 2010
- bundesweite telefonische Befragung: **2.664 Mieter** von 30 großen Wohnungsunternehmen, darunter **10 Berliner WU**:
 - degewo AG
 - Deutsche Annington Immobilien GmbH
 - Deutsche Wohnen AG
 - GAGFAH Group
 - GESOBAU AG
 - GEWOBAG Gemeinnützige Wohnbau AG Berlin
 - GSW Immobilien AG
 - HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH
 - Stadt und Land Wohnbauten-Gesellschaft mbH
 - WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH

Deutschlandweiter Benchmark/regionaler Ansatz ...MEHR ALS GEWOHNT



Ziel

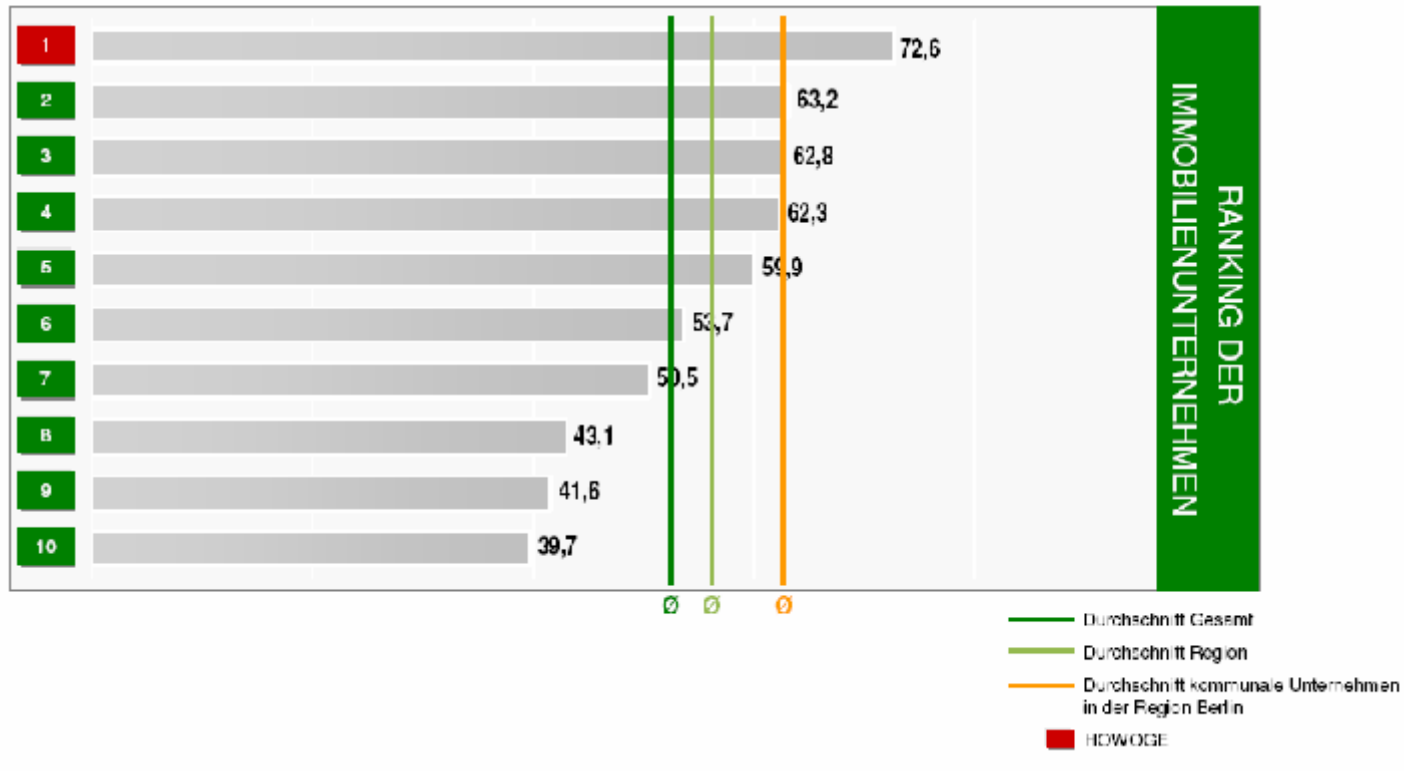
- Schaffung eines Benchmarks in Form einer Zufriedenheitskennzahl für die Wohnungswirtschaft
- Analyse von Produkten und kundenbezogenen Prozessen
- Aufspüren von Optimierungsansätzen hinsichtlich Mieterzufriedenheit
- Themenkomplexe u.a.:
 - Gesamtzufriedenheit
 - Image
 - Kundenzufriedenheitsindex
 - Hausmeister/ Pflege und Reinigung
 - kaufmännische/technische Betreuung
 - Haus- und Wohnanlage
 - Wohnung
 - Soziales Umfeld/Nachbarschaft

Ergebnisse 1/9

- die HOWOGE erreicht den höchsten Gesamtzufriedenheitswert von 72,6 Punkten (auf Skala von 1 bis 100)
- die Bremer GEWOBA steht an zweiter Stelle mit 66,1 Punkten
- der Berliner Durchschnitt liegt bei 54,4 Punkten
- der Durchschnitt der kommunalen Berliner Unternehmen liegt bei 63 Punkten
- die zufriedensten Mieter Deutschlands wohnen bei der HOWOGE

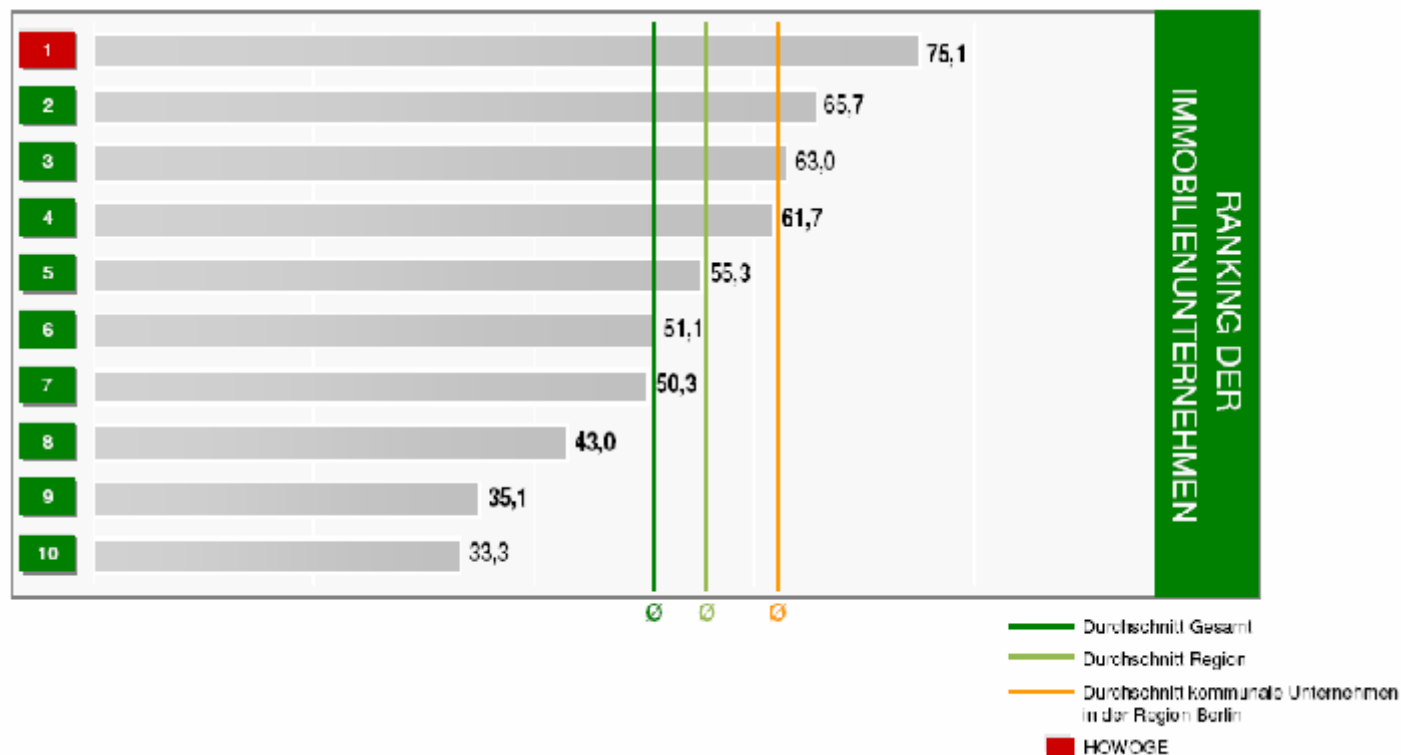
Ergebnisse 2/9

Hauptergebnisse Gesamtzufriedenheit



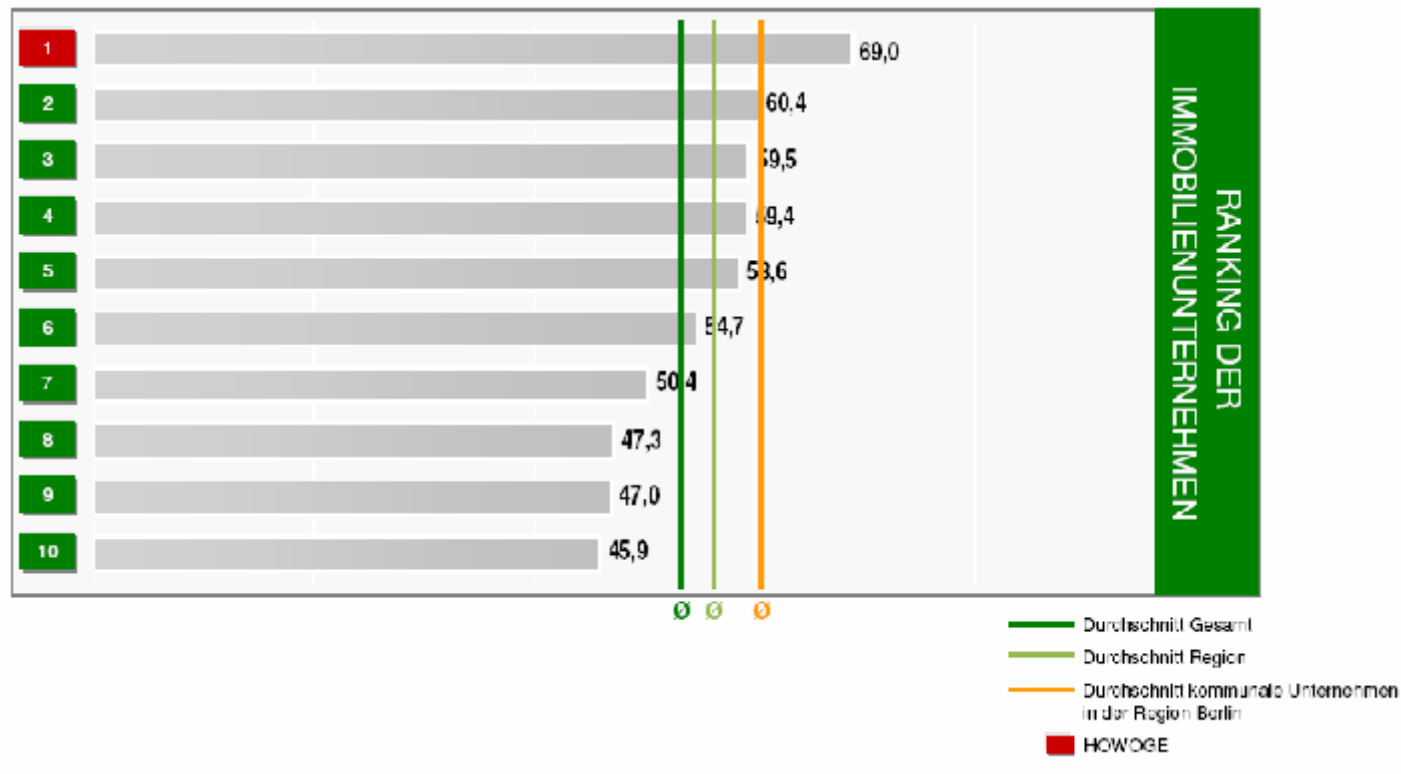
Ergebnisse 3/9

Hauptergebnisse Image*



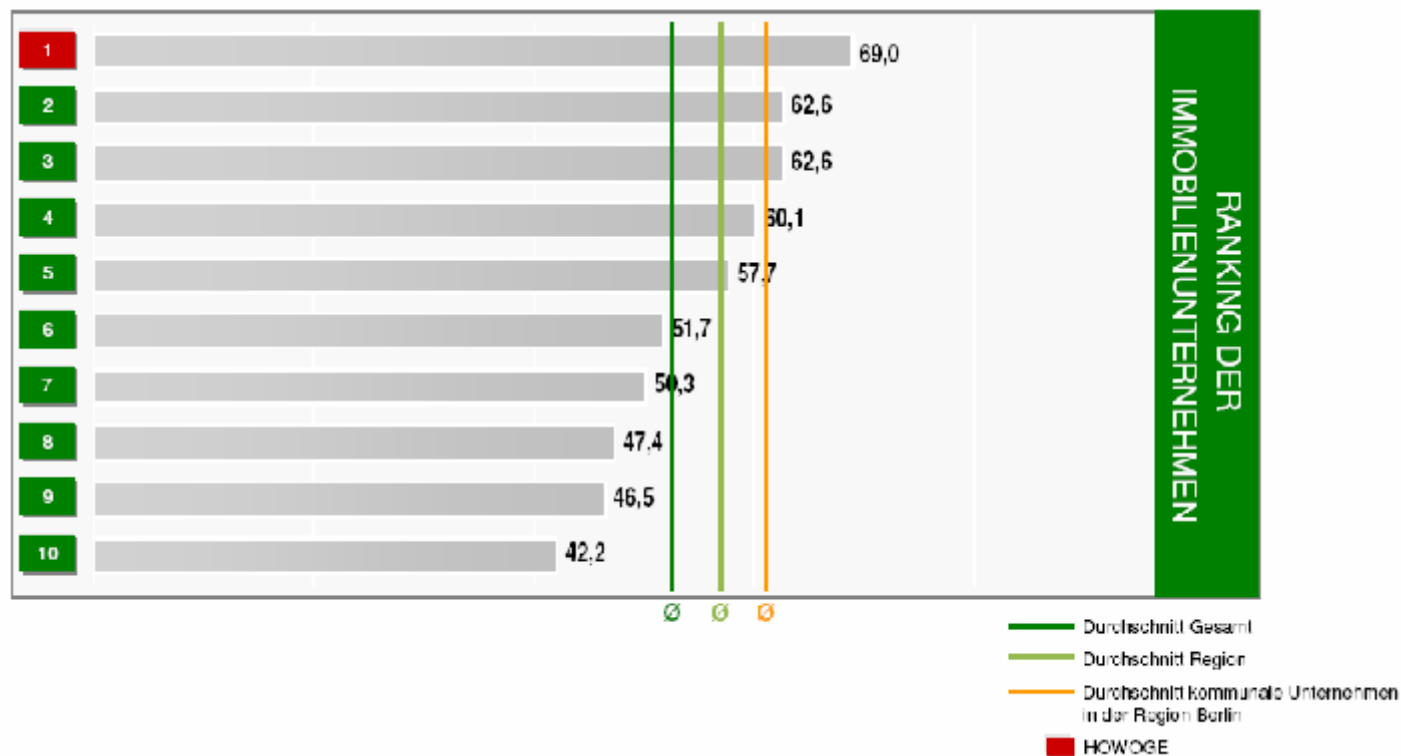
Ergebnisse 4/9

Hauptergebnisse Kundenzufriedenheitsindex (CSI)*



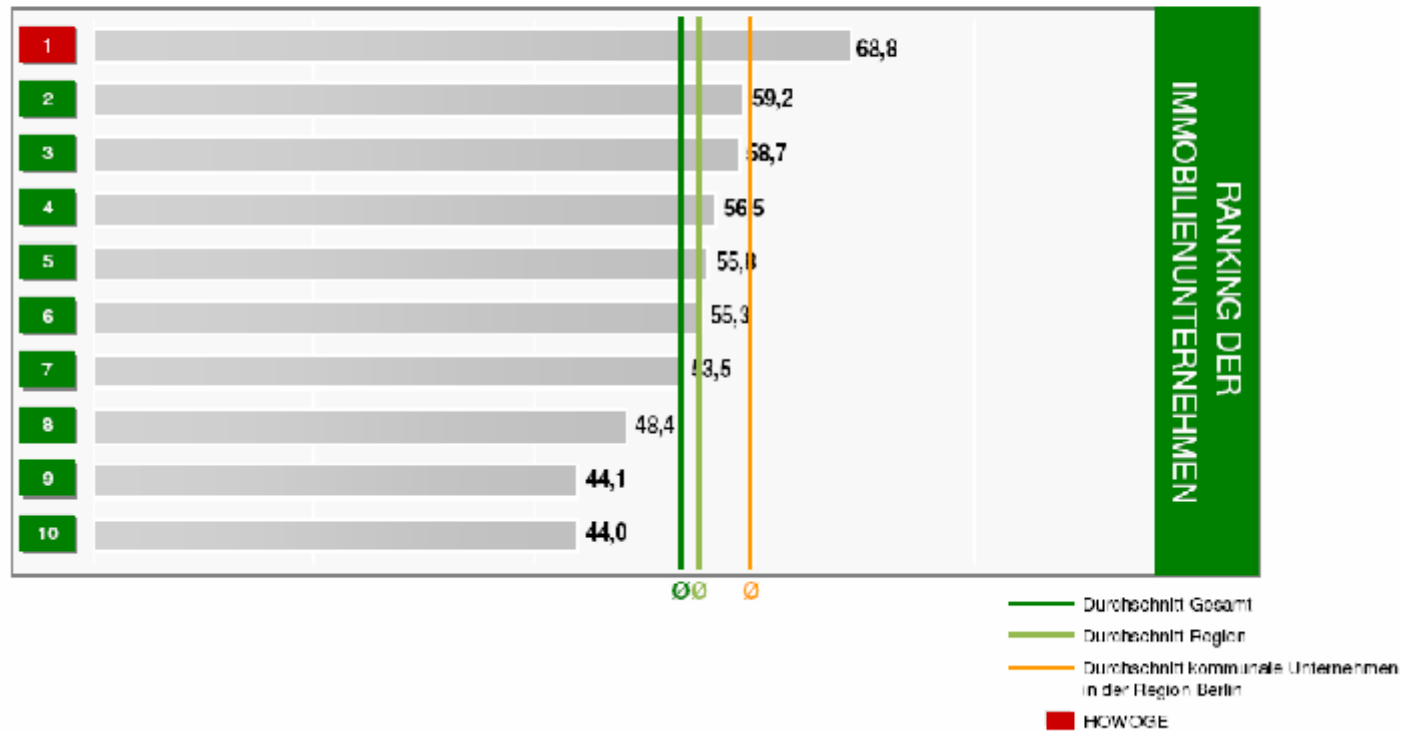
Ergebnisse 5/9

Hauptergebnisse Hausmeisterservice/Pflege und Reinigung*



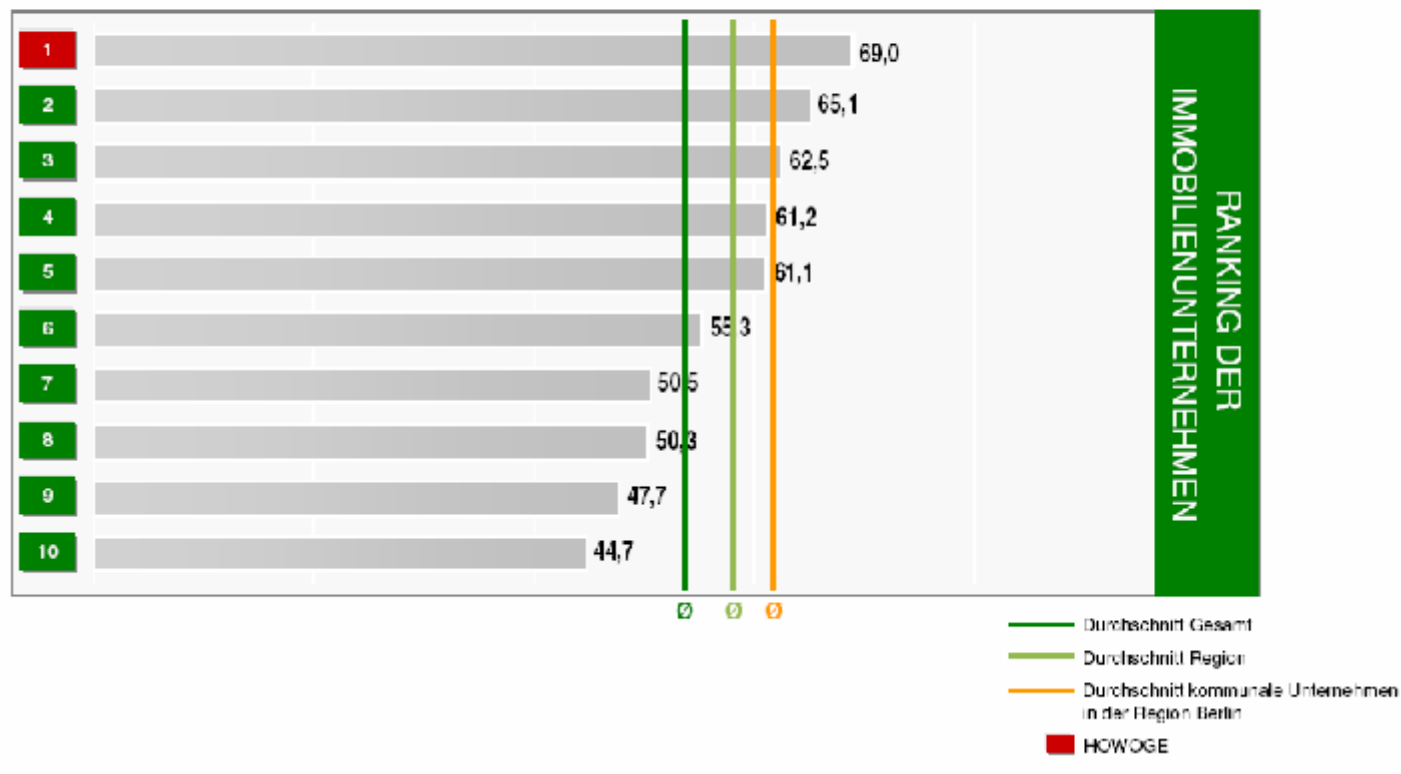
Ergebnisse 6/9

Hauptergebnisse Kaufmännische/Technische Betreuung*



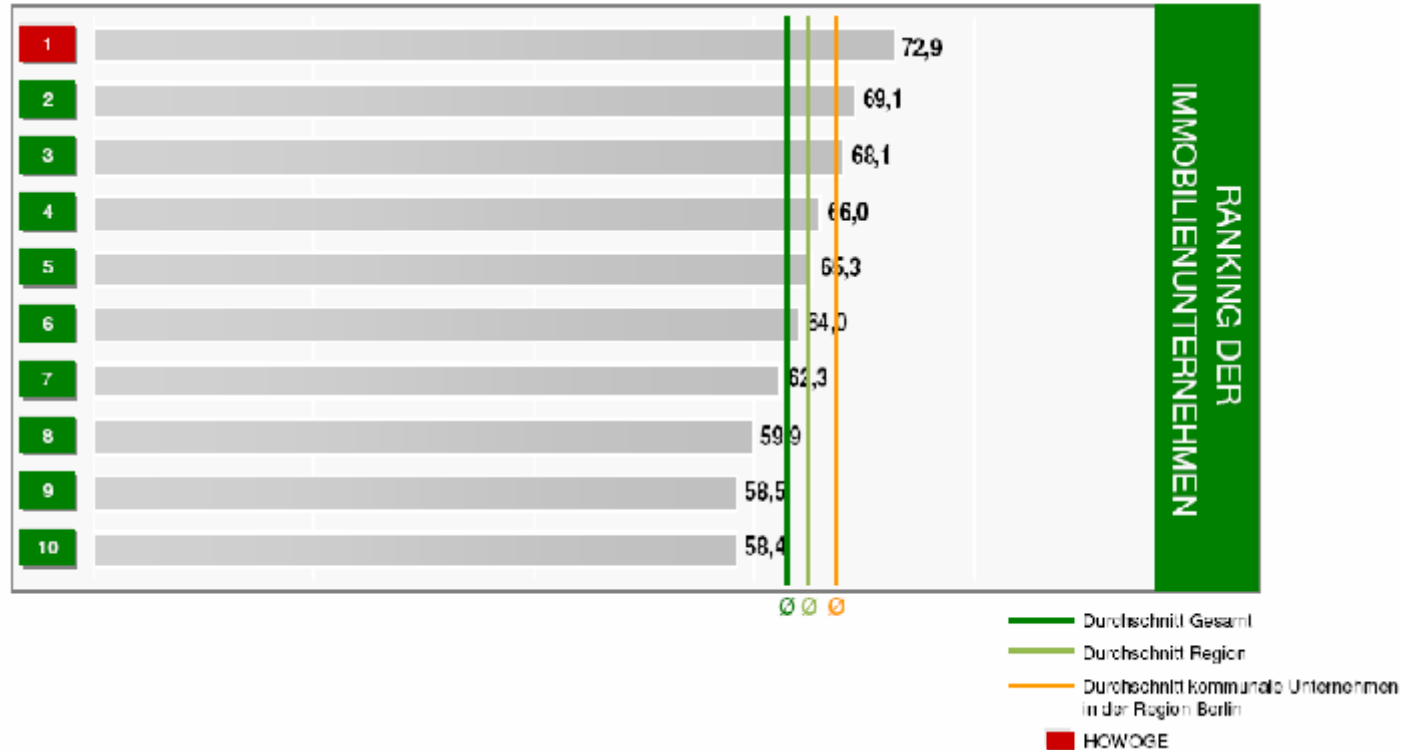
Ergebnisse 7/9

Ergebnisse im Detail Immobilie und Umfeld: Haus/Wohnanlage



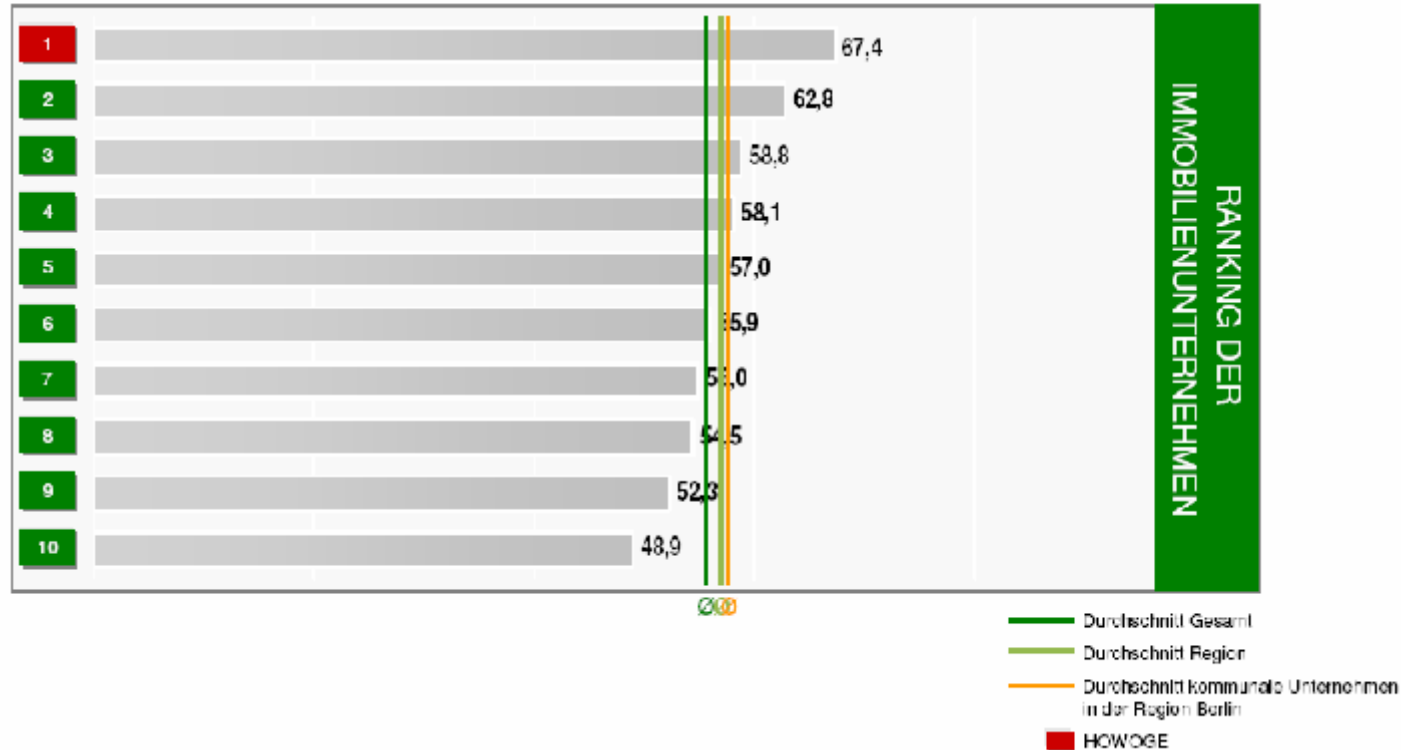
Ergebnisse 8/9

Ergebnisse im Detail Immobilie und Umfeld: Wohnung



Ergebnisse 9/9

Ergebnisse im Detail Immobilie und Umfeld: Soziales Umfeld/Nachbarschaft



...MEHR ALS GEWOHNT