

GEWOS Beratung

Monitorings

Kundenzufriedenheit ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für nachhaltigen Unternehmenserfolg. Hohe Zufriedenheit führt zu erhöhter Mieterbindung und Empfehlungen im Bekanntenkreis, während Unzufriedenheit das Gegenteil bewirkt.

Monitorings sind ein Instrument zur regelmäßigen Messung und zum Management von Kundenzufriedenheit: Ihre Mieter werden systematisch nach bestimmten Ereignissen (z. B. Umzug, durchgeführte Reparaturen, Beschwerden) kontaktiert und zu ihren Erfahrungen bzw. ihrer Einschätzung befragt. Die Ergebnisse ermöglichen nicht nur eine laufende Beobachtung der Leistungen der jeweiligen Geschäftsbereiche, sondern auch klare Hinweise auf Schwachstellen und zur Leistungsverbesserung.

Methodik

- I. d. R. telefonische Kontaktierung der Mieter nach einem vereinbarten Zeitintervall (z. B. zwei Wochen nach einer Schadensmeldung)
- Detaillierte Erfassung des Feedbacks
- Systematische Auswertung der Ergebnisse in Intervallen
- Handlungsempfehlungen zur laufenden Optimierung der Prozessabläufe und des Mitarbeiterverhaltens im betreffenden Geschäftsbereich
- Laufende Überprüfung von Verbesserungen nach Durchführung von Umstrukturierungen, Veränderungen von Organisationsabläufen oder Schulungen

Einsatzmöglichkeiten

Beschwerde-Monitoring	Neukunden-Monitoring	Reparatur und Instandsetzungs-Monitoring
Interessenten-Monitoring	Kündigungs-Monitoring	u.v.m.

Ihre Vorteile

- „Frühwarnsystem“: Schnelles Erkennen von Problemen
- Kundennähe: Zeitnahe Kontaktierung der Mieter nach einem „Ereignis“
- Systematische Nutzung des Kundenfeedbacks zur Optimierung der Servicebereiche
- Kontinuität: Laufende Beobachtung und Erfassung der Kundenzufriedenheit
- Systematische Auseinandersetzung mit den Ansprüchen der Mieter
- Performance: Darstellung als kunden- und serviceorientiertes Unternehmen, Intensivierung der Kundenbindung
- Kontrolle von Verbesserungen