Führung/Kommunikation

degewo AG, FLÜWO Bauen Wohnen eG, ProPotsdam GmbH – die Preisträger des 11. DW-Zukunftspreises der Immobilienwirtschaft

Aareon und die Fachzeitschrift DW Die Wohnungswirtschaft haben mit dem diesjährigen DW-Zukunftspreis der Immobilien¬wirtschaft drei Wohnungsunternehmen ausgezeichnet: degewo AG, Berlin, FLÜWO Bauen Wohnen eG, Stuttgart, und ProPotsdam GmbH, Potsdam. Die Preisträger haben herausragende Konzepte und Projekte für eine mieterorientierte Strategie erfolgreich entwickelt und umgesetzt.

Die strahlenden Sieger und die Jury stellen sich dem Fotografen. Foto Aareon

GdW-Präsident und Schirmherr Axel Gedaschko verlieh den DW-Zukunftspreis 2014 auf dem Galaabend des Aareon Kongresses an die Repräsentanten der drei Unter¬nehmen: Vorstandsmitglied Frank Bielka und Dirk Enzesberger (degewo AG), Vorstandsmitglied Rainer Böttcher und Nina Weigl (FLÜWO Bauen Wohnen eG) sowie die beiden Geschäfts¬führer Horst Müller-Zinsius und Jörn-Michael Westphal (ProPotsdam GmbH).

Zu den Videos über die Preisträger des DW-Zukunftspreises der Immobilienwirtschaft: www.aareon.com/kundenbeziehungen

Fachwissen für technische Entscheider

AVW empfiehlt:

Brand ?

Einbruch

Naturgefahren

Leitungswasser-schäden

Schimmelschäden

Mehr Sicherheit für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

SCHADEN PRÄVENTION.DE
Initiative der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Risiken erkennen. Schäden vermeiden. Kosten senken.

Seit über 30 Jahren ist die AVW Gruppe kompetenter Versicherungsspezialist der Immobilienwirtschaft. Mit unserer Tätigkeit in der Initiative wollen wir die fundierten Erkenntnisse der Versicherungswirtschaft in die Branche transferieren und praxisnahe Präventionsmaßnahmen zur Verfügung stellen.

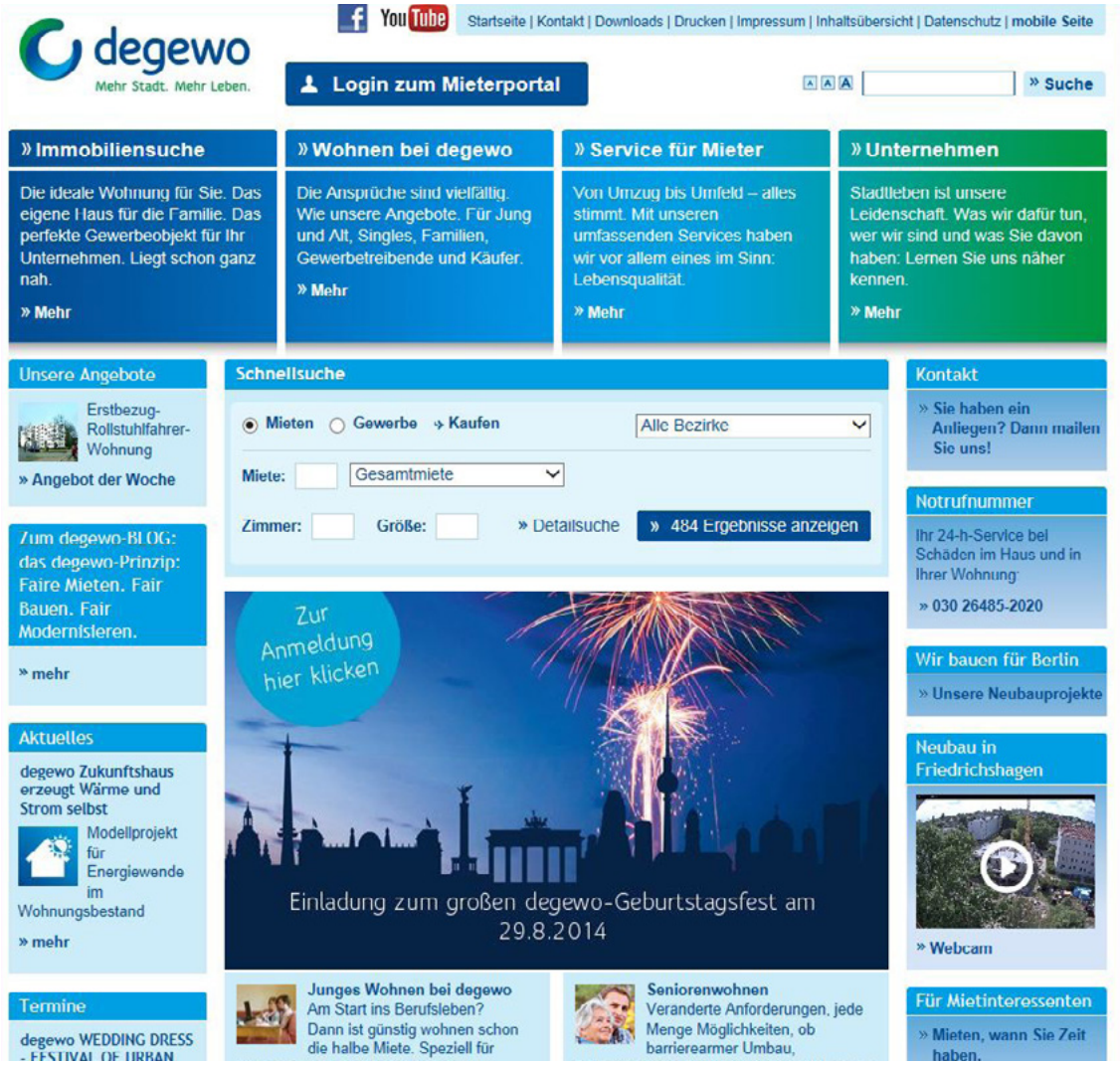
Hierzu befindet sich das Experten-Portal Schadenprävention.de im Aufbau, das fundiertes Fachwissen für technische Entscheider bietet und dem Erfahrungsaustausch untereinander dienen soll.

Wir sichern Werte:
AVW Versicherungsmakler GmbH
Hammerbrookstr. 5 I 20097 Hamburg
Tel.: (040) 2 41 97-0 I Fax: (040) 2 41 97-115
E-Mail: service@avw-gruppe.de
www.avw-gruppe.de

In Kooperation die Initiatoren

AVW Unternehmensgruppe Versicherungsmakler

Wohnungswirtschaft *heute.* Fakten und Lösungen für Profis



Die prämierten Konzepte und Projekte

„Wohnen als Markenprodukt: Fair wohnen macht glücklich“

Ausgezeichnet wurde die degewo AG, Berlin, für ihren Beitrag „Wohnen als Markenprodukt: Fair wohnen macht glücklich“. Fundament der Unternehmensstrategie ist das an den Bedürfnissen der Wohnungssuchenden und Mieter ausgerichtete unternehmerische Handeln von degewo. Seit vielen Jahren überprüft das Unternehmen regelmäßig die Qualität seiner Dienstleistungen und misst die Zufriedenheit seiner Mieter und Mietinteressenten. Diese Strategie wurde kontinuierlich an neue Anforderungen angepasst, u. a. wurden Konzepte für die Nutzung des Megatrends Digitalisierung entwickelt. Auf dieser strategischen Basis hat degewo sein Wohnungsportfolio, die Servicedienstleistungen und die Kommunikationsmaßnahmen konsequent mieterorientiert ausgebaut. So wurde die Struktur der Kundenzentren zu einer Front- und Backoffice-Organisation mit einer differenzierten Anliegenbearbeitung weiterentwickelt. Der Einsatz eines Kundenkontaktmanagements sorgt für Transparenz bei dem Bearbeitungsstand von Anliegen – sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden. Darüber hinaus wurden Prozesse durch den Einsatz mobiler Services vor Ort verbessert, und ein internetbasiertes Mieterportal wurde implementiert. Damit ist degewo Berlins Wohnungsunternehmen mit einer sehr hohen Mieterzufriedenheit geworden. Der integrierte Ansatz und die messbaren Erfolge haben die Jury überzeugt.

www.degewo.de

FLÜWO-Mieterportal – Kundenservice rund um die Uhr

Die dezentrale Struktur mit 23 Standorten stellte die FLÜWO Bauen Wohnen eG, Stuttgart, vor eine große Herausforderung. Wie kann sie den persönlichen Kontakt zu ihren Mietern gestalten, um Wettbewerbsvorteile zu erreichen? Das Bestreben, den wachsenden Ansprüchen gerecht zu werden und den Service für die Mieter stetig zu verbessern, war Anlass, ein digitales Kundenbeziehungsmanagementsystem einzuführen. Nach erfolgreicher Testphase im Herbst 2013 – mit einer auf einen Stadtteil begrenzten Pilotgruppe – hatten ab Mitte März 2014 zunächst 5.500 Mieter aus Württemberg Zugriff auf das Mieterportal. Inzwischen haben alle Mieter im Bestand der FLÜWO (rund 8.700 Wohnungen) Zugang zu dem Mieterportal. Die Funktio¬nalitäten werden laufend erweitert. Zudem fand im Mai 2014 ein Workshop mit Mietern statt, um die Vorteile des Mieterportals nochmals persönlich aufzuzeigen und Verbesserungsvorschläge von aktiven Nutzern zu erhalten. Der umfassende Ansatz – ausgehend von den strategischen Zielen zur Verbesserung der Mieterkommunikation bis hin zur stufenweisen Einführung mit innovativen Gewinnspielen, Mailings und Informationsveranstaltungen - war entscheidendes Kriterium für die Preisvergabe an die FLÜWO.

www.fluewo.de

facebook

Jetzt mit Facebook keine aktuelle Ausgabe verpassen !

Mieterorientierung als Unternehmensstrategie

Die ProPotsdam GmbH hat die Jury mit einem umfangreichen Konzept überzeugt. Es beinhaltet die Bausteine Kommunikation, Serviceangebote, Portfolioentwicklung, Personalentwicklung, Mieteninstrumentarien und Prozesse. Zu allen Bausteinen wurden Einzelmaßnahmen präsentiert. Die mieterorientierten Services umfassen beispielsweise Concierge-Dienstleistungen, soziale Beratungsangebote und die Smart-Home-Musterwohnung. Die am häufigsten in Anspruch genommenen Services wurden analysiert. Das Portfolio der ProPotsdam wurde um ein Mehrgenerationenhaus ergänzt. Zu dem mieter- und zielgruppenorientierten Mieteninstrumentarium gehören: das Sparen beim Kinder-zimmer mit einem Kinderbonus für Familien, der Mietnachlass beim Umzug in eine kleinere Wohnung, das Angebot für Neumieter, ein Jahr lang kostenlos den ÖPNV zu nutzen, sowie das Vermieten bedarfsgerechter Wohnungen für 5,50 Euro/m² nach dem Potsdamer Modell.

www.propotsdam.de

Wer aufhört zu werben, um Geld zu sparen, kann ebenso seine Uhr anhalten, um Zeit zu sparen. Henry Ford

Wir lassen Ihre Uhr weiterlaufen!

Gerd Warda warda@wohnungswirtschaft-heute.de
Hans-J. Krolkiewicz krolkiewicz@wohnungswirtschaft-heute.de