



Kundenurteil: Beste Anbieter von Pflegeimmobilien 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 8 Anbieter von Pflegeimmobilien

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2019
Stichprobe	646 Kundenbewertungen zu 8 Pflegeimmobilien-Anbietern (Bewertung von einem Anbieter von Pflegeimmobilien, mit dem die Befragten in den letzten 36 Monaten Erfahrungen gemacht haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 8 Anbieter von Pflegeimmobilien</p> <ul style="list-style-type: none">• ERL Immobiliengruppe• PRO URBAN• Residenz-Gruppe• SCHLEICH & HABERL• Sontowski & Partner• TERRAGON• Wi-Unternehmensgruppe• wob Immobilien
Gesamtumfang	88 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

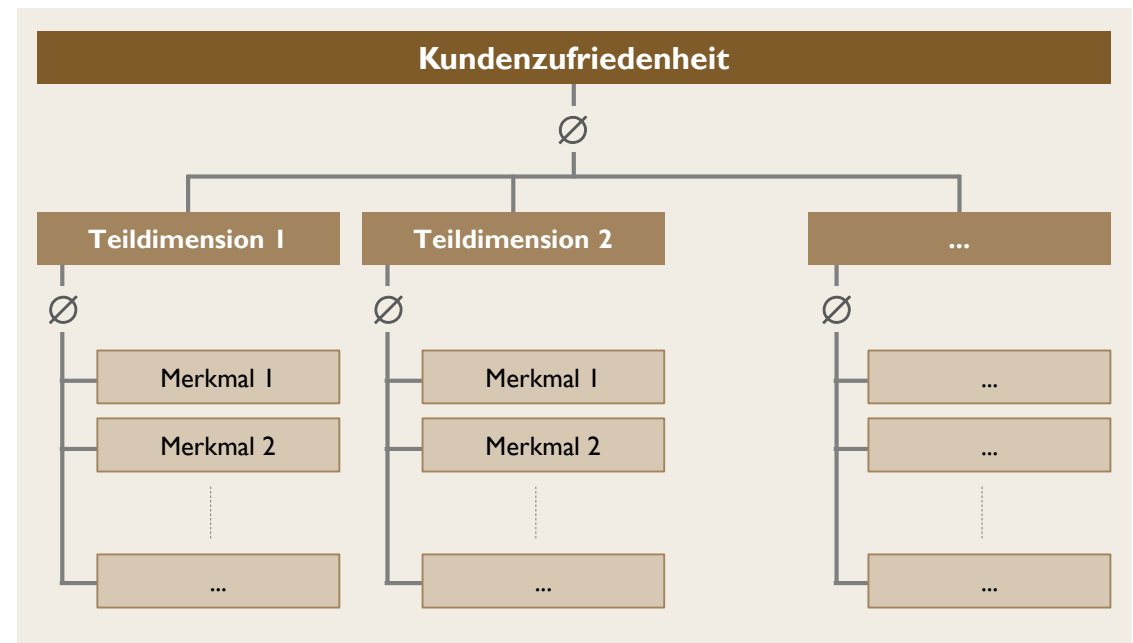
Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Leistungsqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Bauqualität • Gehobene Ausstattung • Angemessene Bauzeit • Hilfreiche Betreuungsangebote vor und nach Kauf • Verlässliche Termingestaltung • Umfassende Service-Leistungen • Flexibles Belegungsrecht
Kommunikationsqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetente Beratung • Schnelle Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen • Gute Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Verbindlichkeit von Aussagen • Informativer Internetauftritt • Verständlichkeit im Schriftverkehr und von Unterlagen
Investitionsqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis • Transparenz bei Preisen und Kosten • Planbare Werterhaltung • Erwartungskonforme Renditen

Berechnungsmodell des Rankings

Zunächst werden verschiedene Teildimensionen der Kundenzufriedenheit 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).



Teildimensionen: Beste Anbieter von Pflegeimmobilien

Kundenzufriedenheit

Leistungsqualität

- Hohe Bauqualität
- Gehobene Ausstattung
- Angemessene Bauzeit
- Hilfreiche Betreuungsangebote vor und nach Kauf
- Verlässliche Termingestaltung
- Umfassende Service-Leistungen
- Flexibles Belegungsrecht

Kommunikationsqualität

- Kompetente Beratung
- Schnelle Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen
- Gute Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Informativer Internetauftritt
- Verständlichkeit im Schriftverkehr und von Unterlagen

Investitionsqualität

- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Transparenz bei Preisen und Kosten
- Planbare Werterhaltung
- Erwartungskonforme Renditen

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Beste Anbieter von Pflegeimmobilien

GESAMTURTEIL	
1	ERL Immobiliengruppe
2	PRO URBAN
3	Wi-Unternehmensgruppe
4	SCHLEICH & HABERL
5	TERRAGON
6	wob Immobilien
7	Residenz-Gruppe
8	Sontowski & Partner

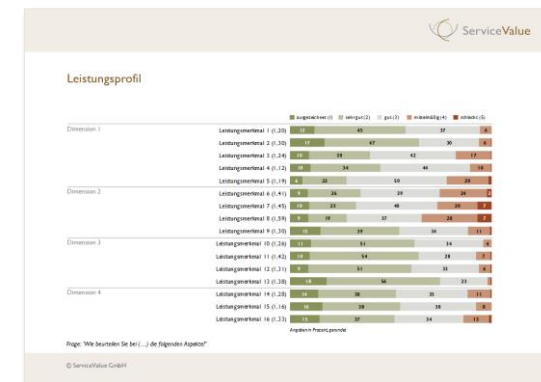
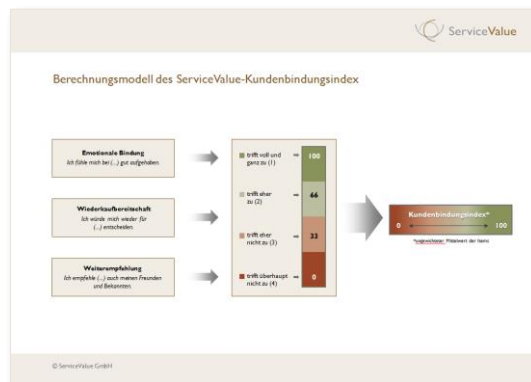
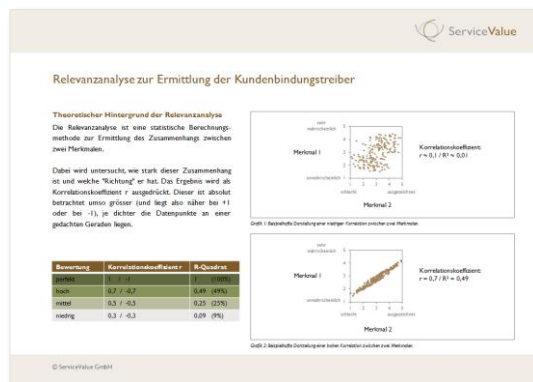
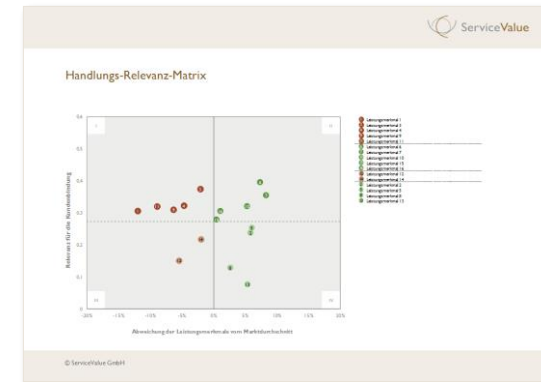
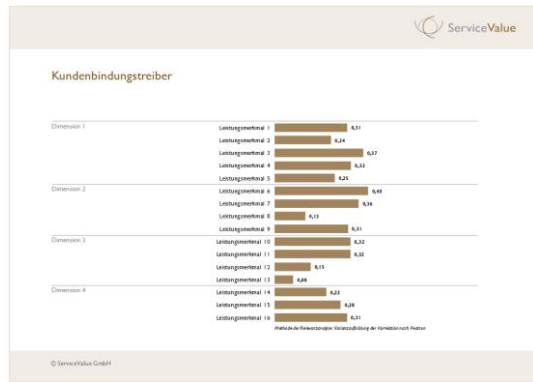
Leistungsqualität	
1	ERL Immobiliengruppe
2	Wi-Unternehmensgruppe
3	PRO URBAN
4	TERRAGON
5	SCHLEICH & HABERL
6	Residenz-Gruppe
7	wob Immobilien
8	Sontowski & Partner

Kommunikationsqualität	
1	ERL Immobiliengruppe
2	Wi-Unternehmensgruppe
3	PRO URBAN
4	TERRAGON
5	SCHLEICH & HABERL
6	Residenz-Gruppe
7	wob Immobilien
8	Sontowski & Partner

Investitionsqualität	
1	PRO URBAN
2	SCHLEICH & HABERL
3	Wi-Unternehmensgruppe
4	ERL Immobiliengruppe
5	TERRAGON
6	wob Immobilien
7	Sontowski & Partner
8	Residenz-Gruppe

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt nach Rangplatz.

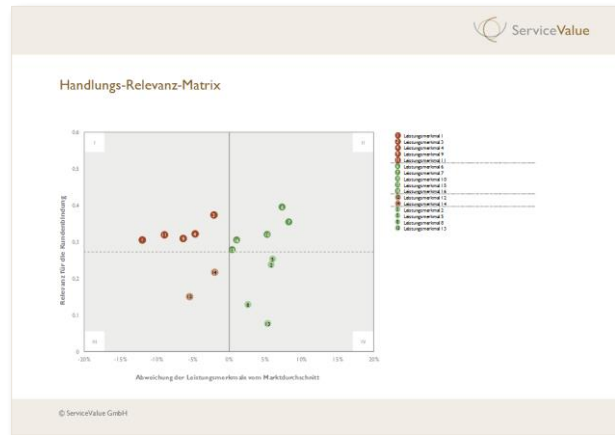
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



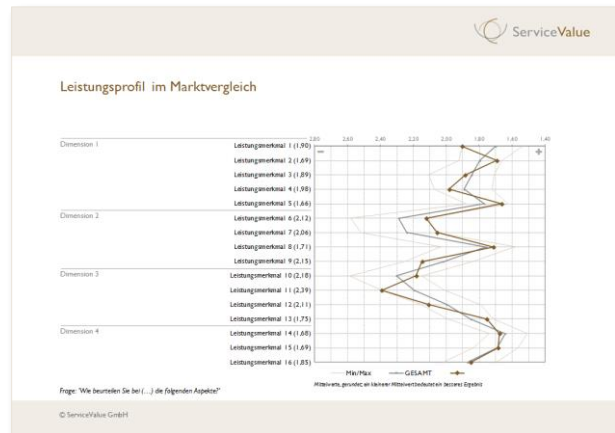
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

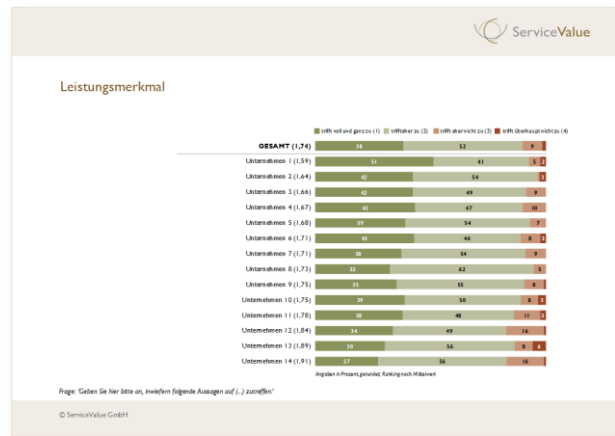


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil 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 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: Beste Anbieter von Pflegeimmobilien 2019“ (Einzelexemplar, 88 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Beste Anbieter von Pflegeimmobilien 2019“ (Einzelexemplar, 88 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.800,- € 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

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 / peterschreiber.media – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

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

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de