



# Kundenurteil: Fairness von Immobilienmaklern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 24 Immobilienmakler



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Dezember 2019 / Januar 2020
<b>Stichprobe</b>	1.515 Kunden mit 2.112 Urteilen zu 24 Immobilienmaklern (Bewertung von bis zu zwei Immobilienmaklern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 24 Immobilienmakler</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aengevelt Immobilien</li> <li>• Aigner Immobilien</li> <li>• Busch Wohnimmobilien</li> <li>• Dahler &amp; Company</li> <li>• Engel &amp; Völkers</li> <li>• Eschner-Immobilien Makler</li> <li>• Haferkamp Immobilien</li> <li>• Hausmann Immobilien</li> <li>• IMMOPARTNER</li> <li>• KAMPMEYER Immobilien</li> <li>• KIRSCH &amp; HAUBNER IMMOBILIEN</li> <li>• Maklaro</li> <li>• McMakler</li> <li>• NOWAK IMMOBILIEN</li> <li>• PlanetHome</li> <li>• Postbank Immobilien</li> <li>• RE/MAX</li> <li>• SCHÜRRER &amp; FLEISCHER IMMOBILIEN</li> <li>• Sparkasse-Finanzgruppe / LBS</li> <li>• Tentschert Immobilien</li> <li>• von Poll Immobilien</li> <li>• walser Immobiliengruppe</li> <li>• Wentzel Dr.</li> <li>• Wüstenrot Immobilien</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	272 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

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

## Studiendesign (II)

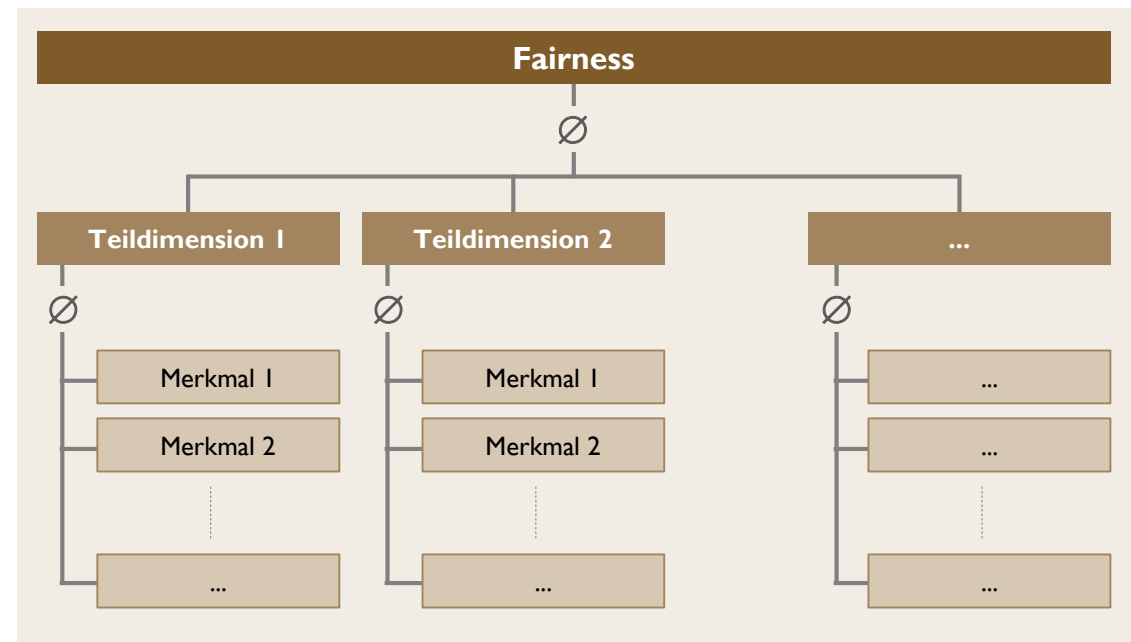
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verständlichkeit der Beratung</li><li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li><li>• Transparenz der Vorgehensweise</li><li>• Beratung bei Vertragsabwicklung</li><li>• Passgenaue Bedarfsanalyse</li><li>• Zeit für Beratung</li></ul>
<b>Faires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

## 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	
sehr gut	Aengevelt Immobilien
sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	Hausmann Immobilien
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe / LBS
sehr gut	Tentschert Immobilien
sehr gut	von Poll Immobilien
sehr gut	Wüstenrot Immobilien
gut	Aigner Immobilien
gut	IMMOPARTNER
gut	NOWAK IMMOBILIEN
gut	PlanetHome
gut	Postbank Immobilien
gut	walser Immobiliengruppe
gut	Wentzel Dr.
	Busch Wohnimmobilien
	Dahler & Company
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	KAMPMEYER Immobilien
	KIRSCH & HAUBNER IMMOBILIEN
	Maklaro
	McMakler
	RE/MAX
	SCHÜRRER & FLEISCHER IMMOBILIEN

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	PlanetHome
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe / LBS
sehr gut	Tentschert Immobilien
sehr gut	von Poll Immobilien
sehr gut	Wentzel Dr.
sehr gut	Wüstenrot Immobilien
gut	Aengevelt Immobilien
gut	Hausmann Immobilien
gut	NOWAK IMMOBILIEN
gut	Postbank Immobilien
gut	RE/MAX
gut	walser Immobiliengruppe
	Aigner Immobilien
	Busch Wohnimmobilien
	Dahler & Company
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	IMMOPARTNER
	KAMPMEYER Immobilien
	KIRSCH & HAUBNER IMMOBILIEN
	Maklaro
	McMakler
	SCHÜRRER & FLEISCHER IMMOBILIEN

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Hausmann Immobilien
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe / LBS
sehr gut	Tentschert Immobilien
sehr gut	Wüstenrot Immobilien
gut	Aengevelt Immobilien
gut	Aigner Immobilien
gut	Engel & Völkers
gut	IMMOPARTNER
gut	NOWAK IMMOBILIEN
gut	PlanetHome
gut	Postbank Immobilien
gut	von Poll Immobilien
gut	walser Immobiliengruppe
gut	Wentzel Dr.
	Busch Wohnimmobilien
	Dahler & Company
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	KAMPMEYER Immobilien
	KIRSCH & HAUBNER IMMOBILIEN
	Maklaro
	McMakler
	RE/MAX
	SCHÜRRER & FLEISCHER IMMOBILIEN

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Immobilienmakler (II)

Faire Leistungsqualität	
sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe / LBS
sehr gut	Tentschert Immobilien
sehr gut	von Poll Immobilien
sehr gut	Wüstenrot Immobilien
gut	Aengevelt Immobilien
gut	Hausmann Immobilien
gut	IMMOPARTNER
gut	KAMPMEYER Immobilien
gut	NOWAK IMMOBILIEN
gut	walser Immobiliengruppe
	Aigner Immobilien
	Busch Wohnimmobilien
	Dahler & Company
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	KIRSCH & HAUBNER IMMOBILIEN
	Maklaro
	McMakler
	PlanetHome
	Postbank Immobilien
	RE/MAX
	SCHÜRRER & FLEISCHER IMMOBILIEN
	Wentzel Dr.

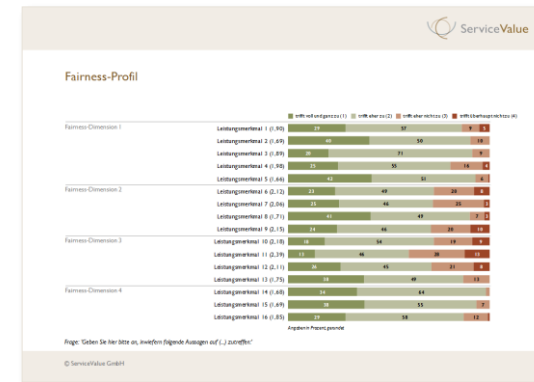
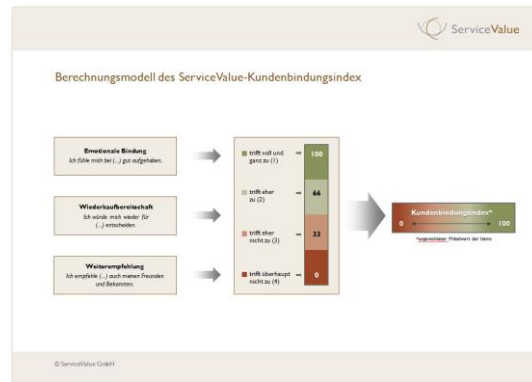
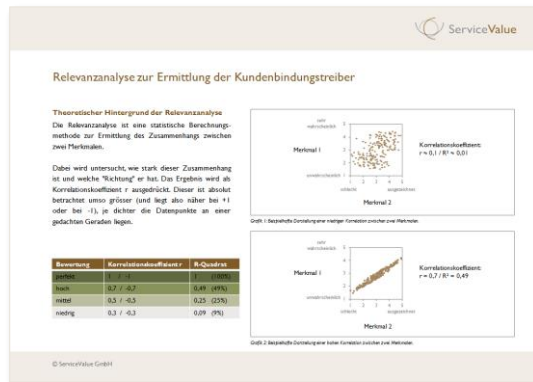
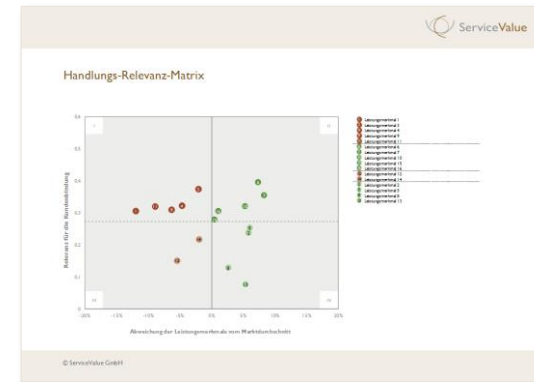
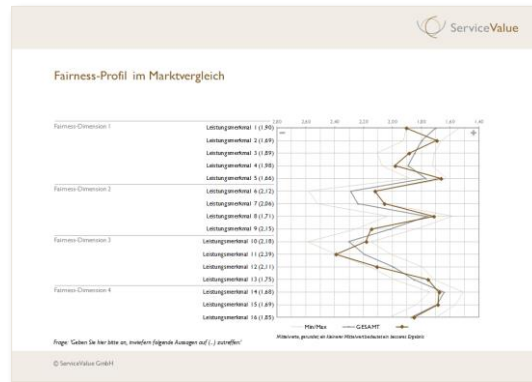
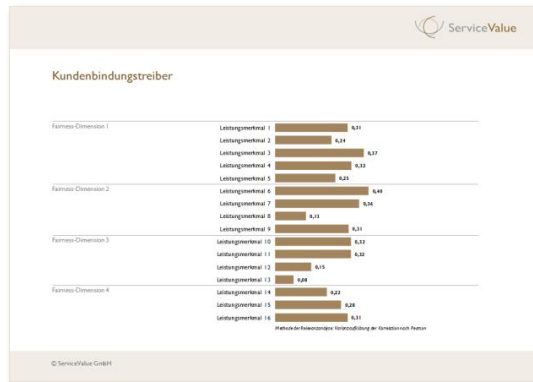
Faire Kundenberatung	
sehr gut	Engel & Völkers
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe / LBS
sehr gut	Tentschert Immobilien
sehr gut	Wüstenrot Immobilien
gut	Aengevelt Immobilien
gut	Aigner Immobilien
gut	Hausmann Immobilien
gut	IMMOPARTNER
gut	RE/MAX
gut	von Poll Immobilien
gut	walser Immobiliengruppe
gut	Wentzel Dr.
	Busch Wohnimmobilien
	Dahler & Company
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	KAMPMEYER Immobilien
	KIRSCH & HAUBNER IMMOBILIEN
	Maklaro
	McMakler
	NOWAK IMMOBILIEN
	PlanetHome
	Postbank Immobilien
	SCHÜRRER & FLEISCHER IMMOBILIEN

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Aengevelt Immobilien
sehr gut	Aigner Immobilien
sehr gut	Hausmann Immobilien
sehr gut	Sparkasse-Finanzgruppe / LBS
sehr gut	Tentschert Immobilien
sehr gut	Wüstenrot Immobilien
gut	IMMOPARTNER
gut	NOWAK IMMOBILIEN
gut	Postbank Immobilien
gut	walser Immobiliengruppe
gut	Wentzel Dr.
	Busch Wohnimmobilien
	Dahler & Company
	Engel & Völkers
	Eschner-Immobilien Makler
	Haferkamp Immobilien
	KAMPMEYER Immobilien
	KIRSCH & HAUBNER IMMOBILIEN
	Maklaro
	McMakler
	PlanetHome
	RE/MAX
	SCHÜRRER & FLEISCHER IMMOBILIEN
	von Poll Immobilien

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



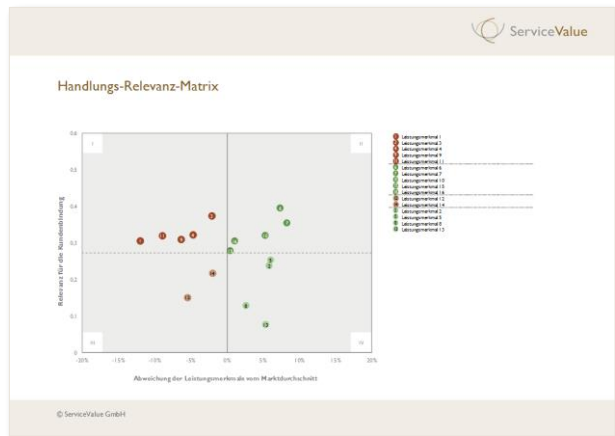
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

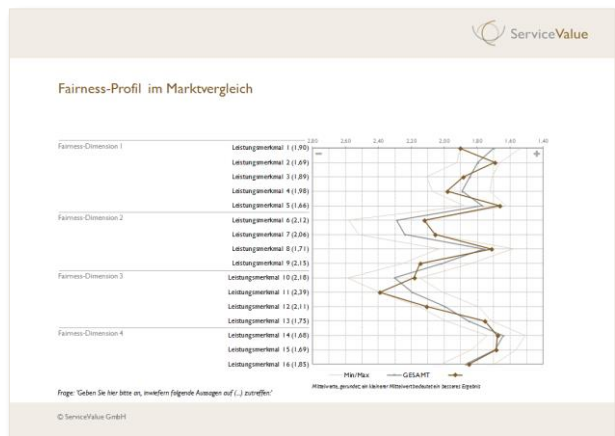
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

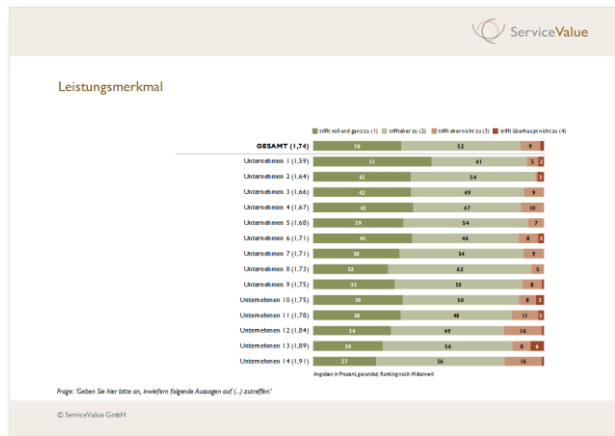
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairnessprofil 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, Wiederkaufbereitschaft und Weiterempfehlung

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

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Immobilienmaklern 2020“ (Einzelexemplar, 272 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Immobilienmaklern 2020“ (Einzelexemplar, 272 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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. 341

50935 Köln

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

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

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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 / Romolo Tavani – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)