



# ServiceAtlas Pflege- und Seniorenimmobilien 2021

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 15 Anbieter von Pflege- und  
Seniorenimmobilien

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	April / Mai 2021
<b>Stichprobe</b>	1.054 Urteile zu 15 Anbietern von Pflege- und Seniorenimmobilien (Bewertung von einem Anbieter, mit dem die Befragten in den letzten 36 Monaten persönlich Erfahrungen gemacht haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 15 Anbieter von Pflege- und Seniorenimmobilien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BayernCare</li> <li>• BG-Immobiliengruppe</li> <li>• Carestone</li> <li>• DIRINGER &amp; SCHEIDEL Unternehmensgruppe</li> <li>• ERL Immobiliengruppe</li> <li>• Horst Schenk Projektentwicklung</li> <li>• PRIMUS Concept</li> <li>• PRO URBAN</li> <li>• Römerhaus</li> <li>• Schleich &amp; Haberl</li> <li>• SH Projekte</li> <li>• Specht Gruppe</li> <li>• TERRAGON</li> <li>• Wi-Unternehmensgruppe</li> <li>• wob group</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	175 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Leistungsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsauswahl</li> <li>• Bauqualität der Immobilie</li> <li>• Ausstattung der Apartments</li> <li>• Bauzeit der Immobilie</li> <li>• Bevorzugtes Belegungsrecht des Eigentümers</li> <li>• Wettbewerbsfähigkeit der Betreibergesellschaften</li> <li>• Serviceleistungen nach dem Kauf (Vermietung, Abrechnung etc.)</li> </ul>
<b>Kundenbetreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen</li> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft bei Fragen</li> <li>• Verbindlichkeit von getätigten Aussagen</li> <li>• Betreuung vor und nach dem Kauf</li> <li>• Reaktion bei Problemen</li> <li>• Unterstützung bei der Einholung von Unterlagen</li> <li>• Beratung zu steuerlichen Aspekten der Investition</li> <li>• Beratung zu Finanzierungsmöglichkeiten</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

<b>Kundeninformation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informationsumfang und Transparenz</li><li>• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen</li><li>• Informativer Internetauftritt</li><li>• Erläuterung der Gesamtkosten der Finanzierung</li><li>• Aufklärung über Investitionsrisiken</li></ul>
<b>Investition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Kostentransparenz</li><li>• Zahlungsmodalitäten</li><li>• Planbare Werterhaltung / Inflationsschutz</li><li>• Langfristig gesicherte Mieteinnahmen</li><li>• Erwartungskonforme Renditen</li></ul>

## Auszeichnung – Anbieter von Pflege- und Seniorenimmobilien (I)

GESAMTURTEIL		Leistungsangebot		Kundenbetreuung	
sehr gut	Carestone	sehr gut	Römerhaus	sehr gut	Römerhaus
sehr gut	Römerhaus	sehr gut	TERRAGON	sehr gut	Carestone
sehr gut	Specht Gruppe	sehr gut	Carestone	sehr gut	Specht Gruppe
sehr gut	ERL Immobiliengruppe	sehr gut	ERL Immobiliengruppe	sehr gut	Wi-Unternehmensgruppe
sehr gut	BayernCare	sehr gut	Specht Gruppe	sehr gut	BayernCare
sehr gut	Wi-Unternehmensgruppe	sehr gut	Wi-Unternehmensgruppe	sehr gut	TERRAGON
gut	TERRAGON	gut	BayernCare	gut	BG-Immobiliengruppe
gut	BG-Immobiliengruppe	gut	PRO URBAN	gut	ERL Immobiliengruppe
gut	PRO URBAN	gut	SH Projekte	gut	PRO URBAN
	PRIMUS Concept	gut	BG-Immobiliengruppe		Schleich & Haberl
	Schleich & Haberl		Horst Schenk Projektentwicklung		PRIMUS Concept
	Horst Schenk Projektentwicklung		Schleich & Haberl		DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
	SH Projekte		PRIMUS Concept		Horst Schenk Projektentwicklung
	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe		DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe		SH Projekte
	wob group		wob group		wob group

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

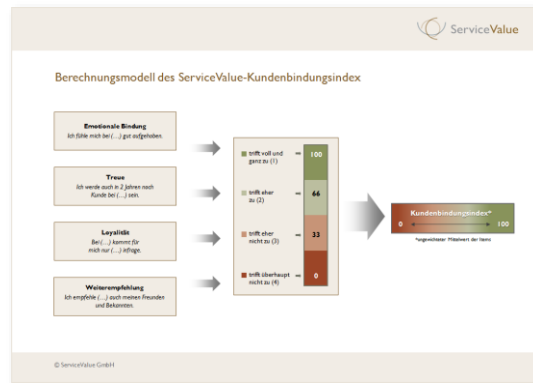
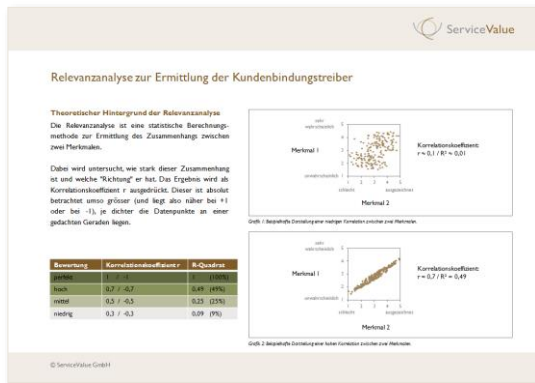
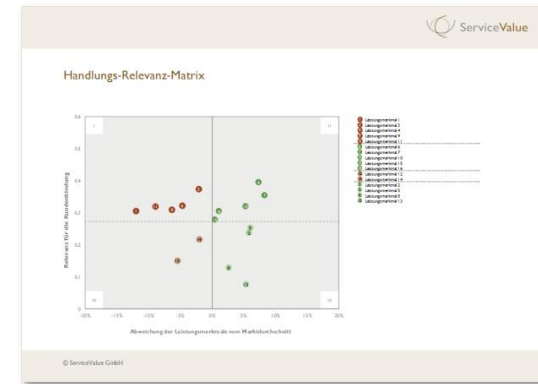
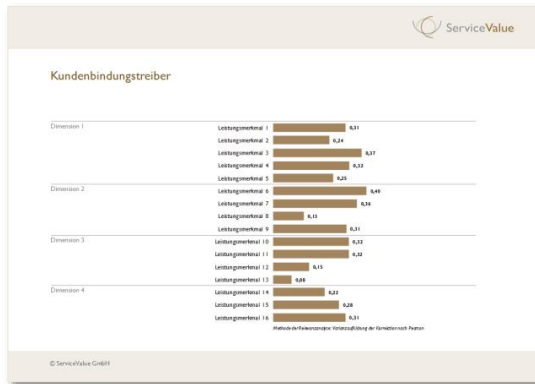
## Auszeichnung – Anbieter von Pflege- und Seniorenimmobilien (II)

Kundeninformation	
sehr gut	Carestone
sehr gut	Wi-Unternehmensgruppe
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Specht Gruppe
sehr gut	Römerhaus
gut	BayernCare
gut	TERRAGON
gut	PRO URBAN
gut	BG-Immobiliengruppe
	PRIMUS Concept
	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
	Schleich & Haberl
	Horst Schenk Projektentwicklung
	wob group
	SH Projekte

Investition	
sehr gut	Carestone
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Specht Gruppe
gut	BG-Immobiliengruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	PRO URBAN
gut	TERRAGON
	PRIMUS Concept
	Horst Schenk Projektentwicklung
	Schleich & Haberl
	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
	SH Projekte
	wob group

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



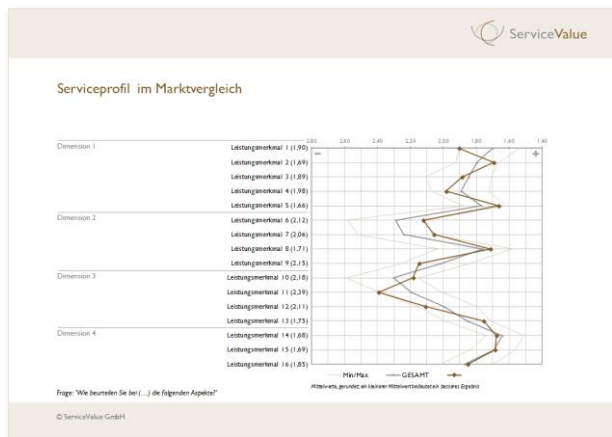
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



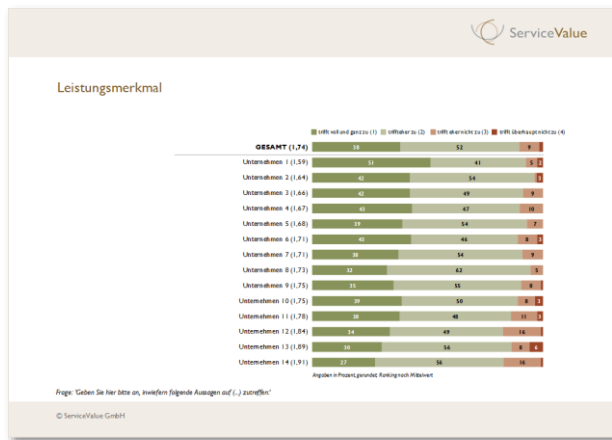
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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

## Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Pflege- und Seniorenimmobilien 2021.  
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
zum Preis von 2.900,-€ netto
- ServiceAtlas Pflege- und Seniorenimmobilien 2021** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (175 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Pflege- und Seniorenimmobilien 2021 (175 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie  
Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto



## Kontaktdaten (Versand- und 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**  
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: © spuno – stock.adobe.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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