



Kundenurteil: Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 17 Pflegeimmobilien-Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2023
Stichprobe	1.198 Kundenurteile zu 17 Pflegeimmobilien-Anbietern (Bewertung von einem Pflegeimmobilien-Anbieter, mit dem die Befragten in den letzten 36 Monaten Erfahrungen gemacht haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 Pflegeimmobilien-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BayernCare • BG-Immobiliengruppe • Carestone • DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe • ERL Immobiliengruppe • Horst Schenk Projektentwicklung • immodul Projektentwicklung • La Vida • PRIMUS Concept • Pro Urban • Römerhaus • Schleich & Haberl • SH Projekte • Specht Gruppe • Terago Gruppe • Wi-Unternehmensgruppe • wob group
Gesamtumfang	124 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

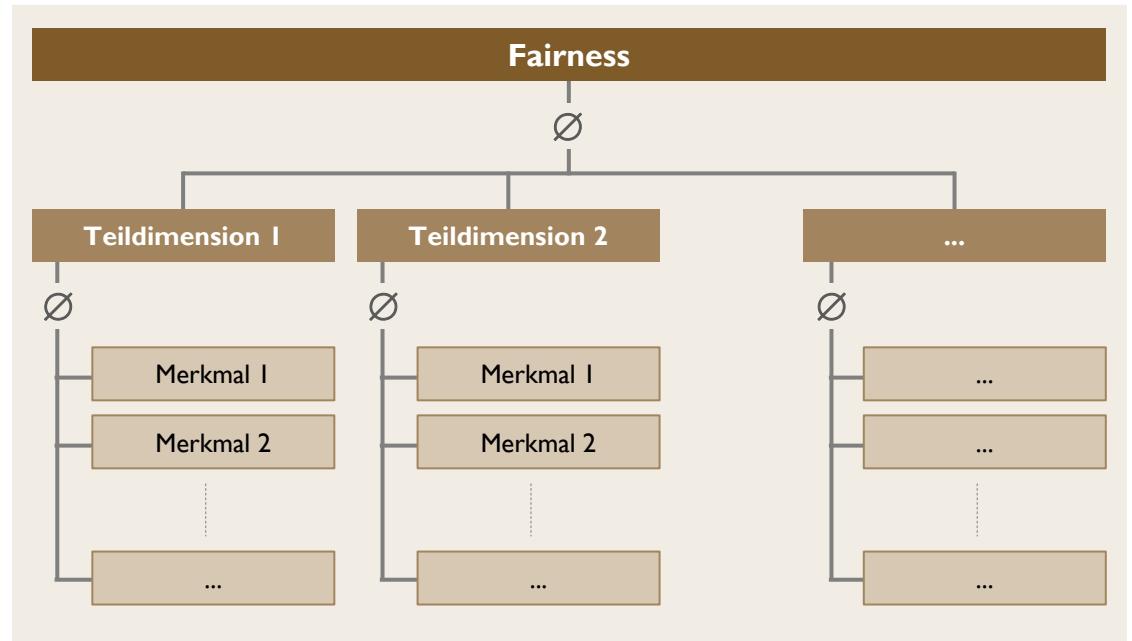
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none">• Emotionale Bindung• Loyalität• Weiterempfehlung
Faire Produktleistung	<ul style="list-style-type: none">• Hohe Bauqualität• Gehobene Ausstattung• Angemessene Bauzeit• Hilfreiche Betreuungsangebote vor und nach Kauf• Verlässliche Termingestaltung• Umfassende Serviceleistungen• Flexibles Belegungsrecht
Faire Kunden-kommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit von Mitarbeitern• Schnelle Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen• Kompetente Beratung• Verbindlichkeit von Aussagen• Informativer Internetauftritt• Verständlichkeit im Schriftverkehr und von Unterlagen
Faire Investitionsqualität	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Planbare Werterhaltung• Erwartungskonforme Renditen
Nachhaltigkeit & Verantwortung	<ul style="list-style-type: none">• Ökonomische Nachhaltigkeit• Sozial verantwortliches Handeln• Ökologische Nachhaltigkeit

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 Pflegeimmobilien-Anbietern

Fairness		
Faire Produktleistung	Faire Kundenkommunikation	Faire Investitionsqualität
<ul style="list-style-type: none">• Hohe Bauqualität• Gehobene Ausstattung• Angemessene Bauzeit• Hilfreiche Betreuungsangebote vor und nach Kauf• Verlässliche Termingestaltung• Umfassende Serviceleistungen• Flexibles Belegungsrecht	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit von Mitarbeitern• Schnelle Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen• Kompetente Beratung• Verbindlichkeit von Aussagen• Informativer Internetauftritt• Verständlichkeit im Schriftverkehr und von Unterlagen	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Planbare Werterhaltung• Erwartungskonforme Renditen
Nachhaltigkeit & Verantwortung		
<ul style="list-style-type: none">• Ökonomische Nachhaltigkeit• Sozial verantwortliches Handeln• Ökologische Nachhaltigkeit		

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Pflegeimmobilien-Anbieter (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	wob group
gut	BG-Immobiliengruppe
gut	La Vida
gut	Specht Gruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
	Horst Schenk Projektentwicklung
	immodul Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Pro Urban
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

Produktleistung	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus
gut	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
gut	La Vida
gut	Specht Gruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	wob group
	BG-Immobiliengruppe
	Horst Schenk Projektentwicklung
	immodul Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Pro Urban
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

Kundenkommunikation	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	wob group
gut	BG-Immobiliengruppe
gut	La Vida
gut	Pro Urban
gut	Specht Gruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
	Horst Schenk Projektentwicklung
	immodul Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

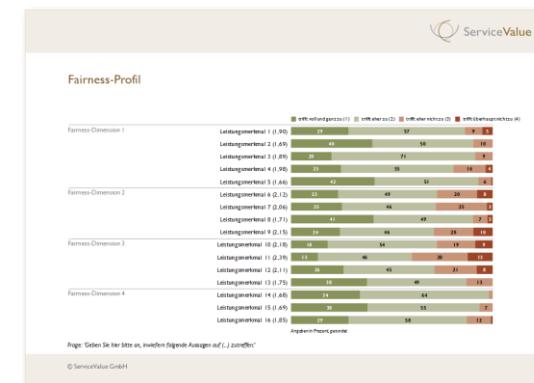
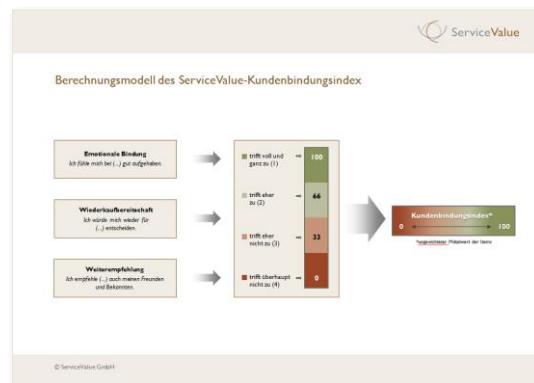
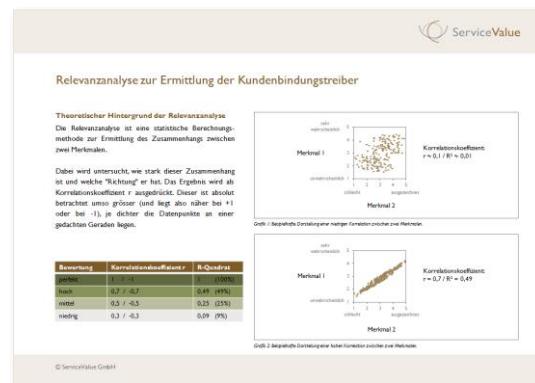
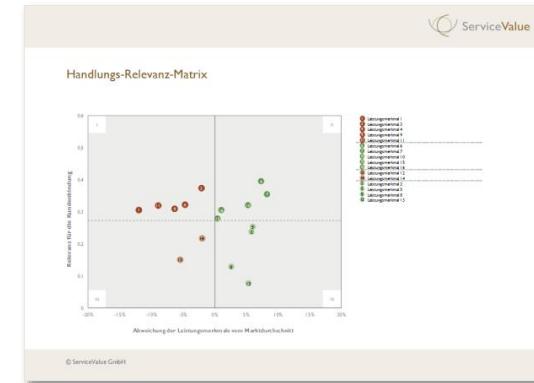
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Pflegeimmobilien-Anbieter (II)

Investitionsqualität		Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	BayernCare	sehr gut	BayernCare
sehr gut	BG-Immobiliengruppe	sehr gut	BG-Immobiliengruppe
sehr gut	Carestone	sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe	sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus	sehr gut	Wi-Unternehmensgruppe
sehr gut	wob group	gut	Römerhaus
gut	DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe	gut	Specht Gruppe
gut	Pro Urban	gut	wob group
gut	Specht Gruppe		DIRINGER & SCHEIDEL Unternehmensgruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe		Horst Schenk Projektentwicklung
	Horst Schenk Projektentwicklung		immodul Projektentwicklung
	immodul Projektentwicklung		La Vida
	La Vida		PRIMUS Concept
	PRIMUS Concept		Pro Urban
	Schleich & Haberl		Schleich & Haberl
	SH Projekte		SH Projekte
	Terago Gruppe		Terago Gruppe

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

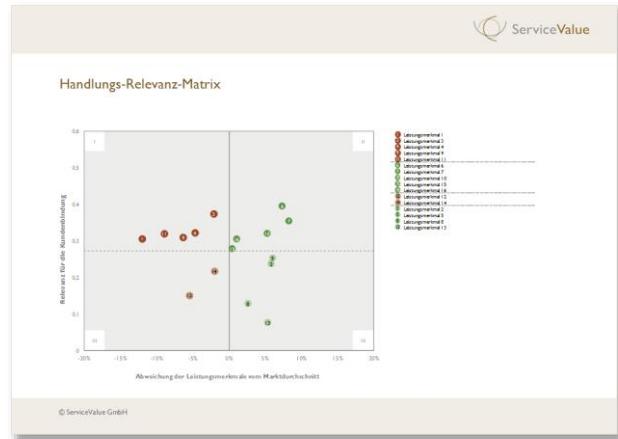
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



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?
⇒ **Fairness-Profil 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, Loyalität und Weiterempfehlung

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern 2023“ (Einzellexemplar, 124 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern 2023“ (Einzellexemplar, 124 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.800,- € netto (ggf. 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

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
www.ServiceValue.de