

# Abstract

**Titel:** **Bedürfnisevaluation bei Immobilienverwaltungen im Bereich technischer Gebäudeunterhalt**

**Kurzzusammenfassung:** Diversifikation oder beim Kerngeschäft bleiben? Diese Frage stellt sich ein ostschweizerisches Elektrofachunternehmen. Die Rahmenbedingungen und Bedürfnisse der Kundschaft haben sich während der letzten Jahre verändert und weiter entwickelt. Vor allem im Bereich des technischen Gebäudeunterhalts ist die Auftragslage zurück gegangen. Aus diesem Grund möchte das Unternehmen seinen Kunden eine neue Dienstleistung anbieten. Ob jedoch eine Nachfrage für die Geschäftsidee des Unternehmens vorhanden ist, kann nicht mit Sicherheit gesagt werden. Durch eine qualitative Umfrage bei Immobilienverwaltungen soll dies untersucht werden.

**Verfasserin:** Tina Weder

**Herausgeber:** Samuel Wagnière

**Publikationsformat:**

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

**Veröffentlichung (Jahr):** 2011

**Sprache:** Deutsch

**Zitation:** Weder, T. (2011). *Bedürfnisevaluation bei Immobilienverwaltungen im Bereich technischer Gebäudeunterhalt* (unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

**Schlagwörter (3-5 Tags):** Bedarfsanalyse, Geschäftsdiversifikation, externe Hauswartungen, Markteintritt

## **Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Handlungsempfehlungen**

**Ausgangslage:** Ein ostschweizer Unternehmen mit elf Mitarbeitenden hat sich seit seiner Gründung vor über 40 Jahren im elektronischen Bereich etabliert. Das Unternehmen führt Arbeiten an Stark- und Schwachstrom-Anlagen durch, macht universelle Gebäudeverkabelungen und bietet Dienstleistungen im technischen Gebäudeunterhalt an. Die Ertragslage im Bereich des technischen Gebäudeunterhalts ist während der letzten Jahre zurückgegangen. Der technische Gebäudeunterhalt wird vorwiegend von Immobilienverwaltungen in Anspruch genommen.

Um die Auftragslage zu verbessern, möchte das Unternehmen eine zusätzliche Dienstleistung anbieten und deswegen eine horizontale Geschäftsdiversifikation ausarbeiten. Das Angebot sieht wie folgt aus:

- Erstellen einer individuellen Checkliste für Kontrollen in Mehrfamilienhäusern.
- Regelmässige Kontrolle mit der Checkliste in der Immobilie.
- Die ausgefüllte Checkliste wird nach jedem Kontrollgang dem Auftraggeber zugestellt.

Durch diese Dienstleistung erhofft sich das Elektrounternehmen Kunden zu binden, den Umsatz pro Kunde zu erhöhen und auch Neukunden zu gewinnen.

**Ziel** dieser Bachelor Thesis ist es, zu prüfen, ob für die Dienstleistung eine Nachfrage besteht. Zudem sollen weitere Bedürfnisse und Entwicklungen von Immobilienverwaltungen gewonnen werden. Im Weiteren wird das Ziel sein, die oben genannte Dienstleistung auszuarbeiten oder falls keine Nachfrage besteht, Alternativen zur Kundenbindung und -gewinnung zu entwerfen.

**Vorgehen:** Methodisch wurde zunächst eine Wissensgrundlage mit Sekundär- und Primärliteratur erarbeitet. Dazu gehörten vier Interviews mit Hauswarten. Auf dieser Grundlage wurde der Fragebogen für Kunden und Nicht-Kunden des Elektrofachunternehmens aufgebaut. Dieser ist mit der Kundschaft und einem Experten für Marktforschung abgesprochen und angepasst worden. Das Leitfaden-Interview enthält mit Absicht viele qualitative Fragen, damit die zehn Expertinnen und Experten möglichst unvoreingenommen ihre Meinungen und Inputs bekannt geben konnten. Die befragten Personen, welche bereits zum Kundenstamm des Elektrofachunternehmens zählen, wurden direkt von diesem kontaktiert. Die weiteren Expertinnen und Experten im Bereich Immobilienverwaltung wurden von der Studierenden ausgewählt. Die Auswertung der Fragebogen wurde nach dem „pragmatischen Verfahren von Mühlfeld u.a.“ vollzogen. Auf dieser konnten anschliessend die Handlungsempfehlungen aufgebaut werden.

Die **Erkenntnisse** der Untersuchung sind folgende:

1. Ausschliesslich alle befragten Personen haben angegeben, dass sie die angebotene Dienstleistung nicht in Anspruch nehmen würden. Gründe dafür sind:

- Die regelmässige Besichtigung ist Aufgabe der Immobilienverwaltung oder der Hauswartung.
- Die Mitarbeitenden der Immobilienverwaltung müssen aus erster Hand den Zustand der Immobilie kennen.
- Durch eine zusätzliche Ebene zwischen der Immobilienverwaltung und dem Hauswart-Personal entsteht mehr Aufwand und zudem Qualitätsverlust.
- Das Hauswart-Personal arbeitet heute bereits mit einer Checkliste oder einem Pflichtenheft.

Die Expertinnen und Experten sagten aus, dass dieser Aufgabenbereich bereits abgedeckt sei und keine Nachfrage nach dieser Dienstleistung bestehe. Durch eine dritte Person, welche zwischen der Immobilienverwaltung und dem Hauswart agiert, entstehe Qualitätsverlust. Zudem fühle sich dann das Hauswart-Personal von einer zusätzlichen Person kontrolliert.

Da die Immobilienverwaltung das Honorar vom Eigentümer der Liegenschaft bekommt, trägt diese die Verantwortung für das Objekt. Aus diesem Grund gaben viele an, dass sie den Zustand der Immobilie persönlich überprüfen möchten, damit sie dem Auftraggeber verlässliche Auskünfte geben können.

Ein weiterer Grund für die Ablehnung sind die Kosten. Es ist nicht klar, wer diese zu tragen hat. Es ist anmassend, diesen Aufwand den Mietern als Nebenkosten zu verrechnen, finden die befragten Personen. Die Immobilienverwaltungen sind auch nicht bereit einen Teil von ihrem Verwaltungshonorar abzugeben. Die Eigentümer, welche bereits für die Betreuung ihrer Liegenschaft bezahlen, sind gemäss Aussagen der Probanden ebenfalls nicht bereit die Kosten dieser Dienstleistung zu übernehmen. Die Expertinnen und Experten können sich zudem kaum vorstellen, dass durch die zusätzliche Kontrolle Kosten gespart werden könnten.

Die Befragten gaben an, dass sie sich eine Zusammenarbeit vorstellen könnten, wenn die gesamte Hauswartung angeboten würde.

2. Die Rahmenbedingungen und Bedürfnisse von Immobilienverwaltungen haben sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Die folgende Aufzählung beinhaltet die wichtigsten Veränderungen und Entwicklungen:

- Häufiger Wohnungswechsel → zusätzliche Kosten
- Der Umgang mit den Mieterinnen und Mietern ist anspruchsvoller als früher.
- Die Technik ist komplexer.
- Viele private Eigentümer sind auf möglichst viel Profit aus.

Auf Grund der hohen Trennungsrate wechseln die Mieter viel häufiger die Wohnung. Durch die Umzüge entstehen der Immobilienverwaltung und dem Eigentümer höhere Aufwände und Kosten. Zudem pochen die Mieter immer schneller auf ihre Rechte und stellen die Mietzinszahlung ein, falls ihnen etwas nicht passt.

Viele befragte Personen haben auch die Entwicklung in der Technik bemerkt. Der technische Unterhalt eines Gebäudes wird immer anspruchsvoller.

Es gibt auch tendenziell mehr private Eigentümer, die Ihre Immobilien aus finanziellen Gründen ausschöpfen. Sie investieren nur noch das Nötigste, wollen einen günstigen Unterhalt und dafür hohe Gewinne.

Vielfach kam auch zur Sprache, dass die Nachfrage nach externen Hauswartungsfirmen steigt. Dazu die wichtigsten Aussagen und Gründe:

- Es wird immer schwieriger gutes Hauswart-Personal zu finden, das in der Liegenschaft wohnt.
- Die Nachfrage nach externen Hauswartungen nimmt zu.
- Von einem Hauswart, einer Hauswartin wird erwartet, dass er oder sie nicht nur handwerkliches Geschick mitbringt, sondern auch einen guten Umgang mit Menschen pflegt.

Da es immer schwieriger wird zuverlässige Mieter zu finden, welche die Hauswartdienste übernehmen, müssen immer mehr Liegenschaftsverwaltungen externe Hauswartungen in Anspruch nehmen. Die Arbeitsqualität und Sorgfalt der Externen lässt jedoch häufig nach einem Jahr nach. Viele Immobilienverwaltungen sind aus diesem Grund nicht zufrieden mit den externen Hauswartungen.

3. Die Auswertung über die Zufriedenheit der Kunden ist von gut bis sehr gut ausgefallen. Das Unternehmen wird als zuverlässiger Partner wahrgenommen und erfüllt die Qualitätsansprüche seiner Kunden.

**Handlungsempfehlungen:** Da keine Nachfrage nach der Dienstleistung besteht, muss das Elektrounternehmen andere Instrumente zur Kundenbindung und Kundengewinnung anwenden.

Die aufwändigste Handlungsempfehlung ist der Aufbau einer externen Hauswartung. Da die Nachfrage nach guten externen Hauswartungen steigt, ist der Ausbau dieses Angebots in Betracht zu ziehen. Falls das Unternehmen davon absieht, besteht auch die Möglichkeit, eine strategische Allianz mit einem Partnerunternehmen zu bilden.

Um bestehende Kunden zu halten, ist ein reger Informationsaustausch notwendig. Dieser kann durch Kundenanlässe, schriftliche Informationen über Neuheiten und Änderungen erreicht werden.

Der Prozess, neue Kunden zu akquirieren, ist sehr zeit- und kostenintensiv. Eine Variante besteht darin, potenzielle Kundendaten bei einem Directmarketing-Unternehmen zu kaufen. Diese möglichen Neukunden können durch ein professionelles Schreiben kontaktiert werden.