

Hausverwaltung

Info-Serie: Teil 11

Die Kundenbetreuung

Hausverwaltung ist die Durchsetzung der Eigentümerinteressen

Im Anschluß an die bisherigen Artikel Anforderungsprofil und Leistungsspektrum (7/96), Versicherungswesen (9/96), Miete und Mietanpassungsmöglichkeiten (10/96), Objektbetreuung vor Ort (2-3/97), Optimierung der Bewirtschaftungskosten (6/97), der technischen Bewirtschaftung (9/97), der Modernisierung von Immobilien (11/97), dem Controlling (2/98), der Wohnungseigentumsverwaltung (5/98) und der Gebäuderekonstruktion (7/98) befaßt sich dieser Artikel mit der Kundenbetreuung der Hausverwaltung.

Die Kundenbetreuung

Mit Kundenbetreuung ist im folgenden eingrenzend die Kommunikation und der Umgang mit den Kunden rund um die Immobilie gemeint.

Um eine erfolgreiche Kundenbetreuung gewährleisten zu können, müssen die Ansprüche des Kunden - also dessen Perspektive - als Bewertungsmaßstab zugrunde gelegt werden. Diese Kriterien gilt es dann umzusetzen.

Der Kundenkreis um eine Immobilie kann für eine Hausverwaltung als Dienstleister im wesentlichen in 3 Gruppen gegliedert werden.

- die Eigentümer
- die Mieter
- die übrigen Dienstleister

1. Kundenbetreuung der Eigentümer

Für eine Hausverwaltung sind die Eigentümer als Auftraggeber zweifelsohne die wichtigste Zielgruppe, da diese die Verwaltungskosten zahlen und damit die Haupteinnahmequelle darstellen.

Eine qualifizierte Sachbearbeitung vorausgesetzt, sind für die Eigentümer im wesentlichen 3 Aspekte von Bedeutung.

- die Zeit
- die Erreichbarkeit
- das Berichtswesen

• die Zeit

Bekanntlich ist Zeit ein knappes Gut. Gerade deshalb ist es zwingend erforderlich, für die üblicherweise nicht ortsansässigen Eigen-

tümer dann präsent zu sein, wenn diese Zeit haben. Dies ist bei einer Hausverwaltung nun mal überwiegend am Abend und am Wochenende. Dabei gilt dies sowohl für die persönliche Präsenz als auch für die telefonische Anwesenheit. Als Dienstleister muß eine Hausverwaltung dies sicherstellen können.

• die Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit steht im engen Zusammenhang mit dem Zeitaspekt. Da aus beruflichen Gründen die Eigentümer üblicherweise nur abends und am Wochenende Zeit haben, sich Ihrem Immobilienbesitz zu widmen, wollen Sie natürlich auch ihren Ansprechpartner erreichen, um ihre Anliegen zu erörtern. Nichts ist unbefriedigender als der verbale Versuch, jemandem dringend zu erreichen. Dementsprechend muß die Hausverwaltung zu diesen Zeiten erreichbar sein.

Ein weiteres Kriterium der Erreichbarkeit ist das technische Know-how für die Realisierung der Erreichbarkeit. ISDN für Telefon und separates Fax ist sicherlich Standard. E-mail ist ein zunehmendes Kommunikationsmittel, das Internet ist zukunftsorientiert.

• das Berichtswesen

Damit die Eigentümer über die Entwicklung Ihrer Immobilien informiert sind, bedarf es eines zeitnahen Informationsflusses über aktuelle Geschehnisse wie z. B. Vermietungsstand, Mietentwicklung, Mängel und deren Beseitigung. Daneben sind sicherlich auch Quartals- oder Halbjahresberichte neben der erforderlichen Jahresabrechnung eine zusätzliche Informationsquelle.

Insbesondere bei erfolgter Modernisierung können sogar Monatsberichte eine wesentliche Hilfestellung für die Liquiditätsplanung des Eigentümers sein.

Neben den üblichen Abrechnungen kann ein Vorschlagswesen z. B. über sinnvolle Einzelmodernisierungen die Entwicklung der Immobilie positiv beeinflussen.

2. Kundenbetreuung der Mieter

Neben den Eigentümern sind die Mieter die zweite wesentliche Zielgruppe, für die eine Hausver-

waltung natürlich die erforderliche Zeit und Erreichbarkeit sicherzustellen haben. Allerdings liegen die Schwerpunkte hier ein wenig anders.

Aus gegebenem Anlaß muß die Erreichbarkeit für die Mieter vor Ort gegeben sein. Dies ergibt sich allein schon aus dem Umstand bei Mängeln an Objekt oder in der Wohnung. Je eher hier reagiert wird, desto erfolgreicher ist die Schadensminimierung. Von wesentlicher Bedeutung ist jedoch die Betreuung der Mieter vor Ort, d. h. im Haus bzw. in der Wohnung. Die Klärung eines Sachverhaltes ist bei technischen Dingen üblicherweise vom Schreibtisch aus nicht möglich. Hier bedarf es der Klärung vor Ort, empfehlenswerterweise durch den eigenen Außen dienst.

Auch die Hilfestellung der Hausverwaltung in Mietzahlungsangelegenheiten ist dankenswert, z. B. bei der Unterstützung von Behörden gängen oder Ausfüllen von amtlichen Formularen u. a. Soweit möglich, ist schon bei der Neuvermietung auf die gegebene Mieterstruktur zu achten, um eine harmonische Hausgemeinschaft gewinnen zu können. Allein schon die Hilfestellung für Neumieter bei An- und Ummeldungen fördert ein gutes Einvernehmen zwischen Mieter und Hausverwalter.

3. Kundenbetreuung der übrigen Dienstleister

Neben der Hausverwaltung als Immobiliendienstleister bestehen noch zahlreiche weitere Dienstleister. So die kommunalen Institutionen, die Versorgungsunternehmen, die Handwerker und Wartungsbetriebe, die Banken, Versicherungen und auch die Makler, insbesondere für die Vermietung. Ein zeitnaher Informationsfluß über jegliche Bestandsveränderungen fördert die Kooperation mit den kommunalen Institutionen und Versorgungsunternehmen.

Auch die Kenntnis über die verantwortlichen Mitarbeiter fördert die Kommunikation. Der Abschluß von Rahmenvereinbarungen mit Handwerkern und Wartungsbetrieben verkürzt die Bearbeitungszeiten und schafft Zuständigkeiten. Verhandlungen mit den Banken können zu Kostensenkungen bzw. Zinsgutschriften führen für die Hauskonten. Rahmenverträge mit Versicherungen erzielen Prämien senkungen und können zu einer schnelleren und wohlwollenden Regulierung von Schäden führen. Für eine schnelle und Übergangslose Vermietung von Leerwohnungen empfiehlt sich die Kooperation mit hiesigen Wohnungsmaklern. Diese benötigen sofortige Informationen über Leerstände bzw. Wohnungskündigungen.

RESÜMEE

Im Interesse der Eigentümer und auch im eigenen Interesse haben Hausverwalter eine aktive und kundenorientierte Dienstleistung zu erbringen.

Zufriedene - weil gut betreute - Eigentümer sind die besten Multiplikatoren für weitere Bestandsobjekte.

Zufriedene Mieter bleiben im Verwaltungsbestand und sind Garant für ordnungsgemäße Mietzahlungen, was wiederum zur Zufriedenheit der Eigentümer führt.

Eine vertrauensvolle Kooperation mit den übrigen Dienstleistern rund um die Immobilie führt im Ergebnis zu zufriedenen Mietern und damit auch zu zufriedenen Eigentümern.

Aufgabe des Verwalters muß es sein, diesem Anspruch und diesen Anforderungen gerecht zu werden. ■

Rainer Hummelshaus
DOMUS Hausverwaltung GmbH
Kaufmann und Fachwirt
der Grundstücks + Wohnungswirtschaft
Diplom-Kaufmann
IHK-Dozent

Davidstraße 2
04109 Leipzig

 **DOMUS**
HAUSVERWALTUNG GMBH

Telefon: 0341 - 2 16 90 -0

Telefax: 0341 - 2 16 90 -99

e-mail: domus-immobilien @ t-online.de

internet: http://www.domus-immobilien.de

WIESBADEN ■ LEIPZIG ■ DRESDEN ■ BERLIN