



WOWI-NEWS 5/2019

THEMEN

1. BAUGENOSSENSCHAFT SACHSENWALD
2. WOHNUNGSGESELLSCHAFT STENDAL
3. DIGITALISIERUNGSUMFRAGE
4. WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT THALE
5. VERANSTALTUNGSKALENDER

DIE BAUGENOSSENSCHAFT SACHSENWALD INVESTIERT IN MIETERKOMMUNIKATION

Wir freuen uns, Ihnen die Baugenossenschaft Sachsenwald aus Reinbek bei Hamburg als unseren Neukunden vorzustellen. Das seit über 70 Jahren bestehende Wohnungsunternehmen bewirtschaftet knapp 800 Wohneinheiten in Reinbek, Glinde und bald auch in Barsbüttel. Telesense unterstützt das Traditionsunternehmen mit dem telefonischen Mieterservice. Wir übernehmen sämtliche Anrufe während der Geschäftszeiten, die vom

Unternehmen nicht selbst beantwortet werden können, um die bestmögliche Erreichbarkeit und Servicequalität für alle Mieterinnen und Mieter sicherzustellen.

„Die Entscheidung, Telesense ins Boot zu holen, war richtig. Die Entlastung unseres Teams ist deutlich zu spüren. Nicht nur unsere Mieter auch unser Team profitiert vom Telesense-Service.“



SWG STENDAL: MITARBEITER VERÄNDERN DIE KUNDENSICHT

Die Stendaler Wohnungsgesellschaft macht es vor: Die eigenen Mitarbeiter tragen aktiv zur Verbesserung des Vertriebs Erfolges und der Servicequalität bei.



Daniel Jircik



Ein Dienstleistungsunternehmen aus der Kundenperspektive zu betrachten, ist oft ein wahrer Augenöffner. Auch Daniel Jircik, Geschäftsführer der Wohnungsgesellschaft Stendal, hat dies erkannt. Er beauftragte das Telesense Team zur Durchführung eines Mystery Shoppings: *„Mit 4.000 Wohneinheiten sind wir die größte Vermieterin der Altmark und haben für eine Mittelstadt in Sachsen-Anhalt einen vergleichsweise geringen Leerstand. Das kann zur Selbstzufriedenheit verleiten. Deshalb wollte ich wissen:*

- *Wie bekommen wir den besten verfügbaren Interessenten für die jeweilige Wohnung?*
- *Und: Wie freundlich und wie konsequent kümmern wir uns um Mieterbeschwerden?“*

Gemeinsam mit der SWG erarbeitete die Telesense typische Kundenanfragen, mit der die Mystery Shopper der Telesense den Vertriebs Erfolg und die Servicequalität testeten.

Den Nutzen, die eigenen Mitarbeiterteams bei der Auswertung einzubeziehen, zeigte sich in den Folgeprozessen: Das Feedback half Teamprozesse und -strukturen zu verbessern. In Workshops wurden von den SWG-Mitarbeitern selbst die Maßnahmenkataloge zur Optimierung von Vermietung, Empfang und Bestandsmanagement entwickelt. Auch eine Umstrukturierung in der SWG gab es in Folge.

Aber damit noch nicht genug. Wo andere aufhören, machen SWG und Telesense weiter: Aktuell läuft die zweite Runde des Mystery Shoppings, um die bereits spürbaren Verbesserungen quantitativ zu messen und noch weiter voranzutreiben. Herr Jircik gibt einen Ausblick: *„Durch die intensive Auseinandersetzung der Mitarbeiter mit dem Feedback der Testkunden wurde es uns möglich, ganz gezielt mit einfachen Maßnahmen positive Veränderungen anzuschieben. Außerdem ist unser Team für die Außenwirkung unserer Arbeit noch stärker sensibilisiert. Ich freue mich auf die Ergebnisse der zweiten Runde!“*

Auf unserer Webseite erfahren Sie mehr über unsere Serviceleistung Mystery Shopping:

https://www.telesense.de/mystery_shopping_wohnungswirtschaft_immobilien

PFLICHTANGABEN NACH BDSG:

Ihr Widerrufsrecht:

Sollten Sie keine Werbung der Telesense Kommunikation GmbH wünschen, können Sie jederzeit per Nachricht in Textform gegenüber Telesense Kommunikation GmbH, Erich-Steinfurt-Straße 6, 10243 Berlin oder per kommunikation@telesense.de der weiteren Verwendung Ihrer Daten zu Werbezwecken widersprechen.

ÜBERRASCHUNG BEI DEN UMFRAGEERGEBNISSEN ZUM STAND DER DIGITALISIERUNG IN DER WOHNUNGS- WIRTSCHAFT

In unserem letzten Newsletter hatten wir Sie zu einer Umfrage zum Stand der Digitalisierung in Ihrem Unternehmen eingeladen. Wir bedanken uns für Ihre Teilnahme und möchten Ihnen die wichtigsten Ergebnisse vorstellen:

PROZESSE UND KOMMUNIKATION VERSUS SMART HOME UND SMART BUILDING

Überraschend waren für uns Ihre Antworten im Bereich **intelligentes Gebäude**. Während Anbieter für Smart Building Technologien auf allen Kongressen vertreten sind, ist dies kaum ein Thema für unsere Umfrageteilnehmer. Stattdessen setzen Unternehmensführer der Wohnungswirtschaft andere Prioritäten:

Vor allem in den Bereichen Mieterkommunikation und Verbesserung der betrieblichen Prozesse sehen die

Befragten große Chancen für die Zukunft, aber auch die größten Herausforderungen bei der Umsetzung.

Als Gründe für die Hürden bei der Digitalisierung im Unternehmen wurden neben hohen Investitions- und Arbeitsaufwänden genannt:

- die mangelnde Veränderungsbereitschaft der Belegschaft und
- die schwer prognostizierbaren Kundenwünsche.

HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALISIERUNG MIT PASSGENAUEN STRATEGIEN MEISTERN

Wir von Telesense wissen aus zahlreichen Projekten, dass diese Hürden mit passgenauen Strategien gemeistert werden können. Gerne unterstützen wir Sie mit unserem Know-how im Bereich Digitalisierung.

WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT THALE – ZUKUNFTSWORKSHOP DIGITALISIERUNG

Wohnungsgenossenschaft Thale eG entwickelt Vision zur Digitalisierung des Unternehmens

„Die SMS wurde binnen kürzester Zeit von WhatsApp abgelöst. Dieses Beispiel war mir eine Mahnung. Ich will nicht in ein paar Jahren merken, dass unser Unternehmen den richtigen Zeitpunkt verpasst hat. Deshalb haben wir uns dafür entschieden, für unser Unternehmen eine Digitalisierungsvision zu erarbeiten.“, sagt Wolfgang Möhner, kaufmännischer Vorstand der Wohnungsgenossenschaft Thale eG.

In einem Telesense Zukunftsworkshop erarbeiteten die Teilnehmer der Wohnungsgenossenschaft Thale eG Digitalisierungsziele des Unternehmens.

Die Kernfrage: Wie nehmen wir die Belegschaft aktiv auf die Reise in eine digitale Zukunft mit? Und zwar besonders auch diejenigen, die der Digitalisierung eher skeptisch gegenüberstehen.

Eine mit der Geschäftsleitung und Führungskräften gemeinsam erarbeitete Vision für die digitale Zukunft des Unternehmens war die Lösung. Es wurden Hoffnungen und Erwartungen den möglichen Fallstricken und Herausforderungen gegenübergestellt. So konnten realistische und allseits befürwortete Ziele formuliert werden. Die gemeinsam erarbeitete Vision dient jetzt als Grundlage für die weitere Strategieentwicklung der Wohnungsgenossenschaft Thale eG, die sich auf einem vielversprechenden Weg in ihre digitale Zukunft bewegt.



Wolfgang Möhner



Wenn auch Sie an unserer Digitalisierungsberatung interessiert sind, sprechen Sie uns an. Hier finden Sie weitere Informationen:

[https://www.telesense.de/
digitalisierung-wohnungswirtschaft](https://www.telesense.de/digitalisierung-wohnungswirtschaft)

Wir sind regelmäßig auf Verbandstagen und offenen Verbandstrainings zu treffen. Hier finden Sie eine Übersicht:

VERANSTALTUNGEN

vbw-Verbandstag

15./16. Mai 2019 | Heilbronn | vbw

VNW-Genossenschaftstag

27./28. Mai 2019 | Hamburg | VNW

GdW-Zukunftstag

18./19. Juni 2019 | Berlin | GdW

TRAININGS

Den Empfang sicher im Griff:
Professionelle Kommunikation am Tresen

16. Mai 2019 | Berlin | BBA

Umgang mit schwierigen Mietern
und Interessenten, Konflikten &
Beschwerden

4. Juni 2019 | Büdelsdorf | IVD Nord

Telefonate mit säumigen Mietern –
wirkungsvolles Forderungsmanagement
am Telefon

19. September 2019 | Dresden | VSWG

Präsentation und Moderation –
Für einen starken Auftritt bei Vorträgen
und in Besprechungen

7. Oktober 2019 | Dresden | VSWG

Erfahrungsaustausch & gelebte
Arbeitspraxis: Schwerpunkt Mieter-
management

7. November 2019 | Hamburg | VNW

Interessenten gesetzeskonform
und diskussionsarm absagen

13. November 2019 | Berlin | BBA

Kurz, freundlich und konfliktfrei –
Mietertelefonate sicher führen

14. November 2019 | Hannover | vdw Niedersachsen-
Bremen

Den Empfang sicher im Griff:
Professionelle Kommunikation am Tresen

18. November 2019 | Berlin | BBA

Telefonate mit säumigen Mietern

25. November 2019 | Erfurt | MFA



ÜBER DIE TELESENSE

Die Telesense Kommunikation GmbH www.telesense.de ist ein familiengeführtes, auf die Wohnungswirtschaft spezialisiertes Beratungshaus für Kommunikation. Es gibt uns seit 2003. Unser 40-köpfiges Team modernisiert Kommunikationsprozesse für mittlerweile 50 Wohnungsunternehmen aus ganz Deutschland.

Unsere Dienstleistungen für die Wohnungswirtschaft umfassen Mystery Shopping, Kommunikationstrainings, Digitalisierungsberatung, Veränderungsmanagement und telefonischen Mieterservice.

HERAUSGEBERIN:

V.i.S.d.P.: Natascha Gawlitza-Zorn

Auflage: 1.000 Stück | Erscheinungsweise: spontan und unerwartet

Telesense Kommunikation GmbH | Erich-Steinfurth-Straße 6 | 10243 Berlin
Telefon 030 275 890 | kommunikation@telesense.de | www.telesense.de