

Dienstleistungskonzepte für das temporäre Wohnen aus Verwaltersicht

Vortrag 25. Mai 2016

BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e. V., Berlin

Referent

Christian Rathei

Geschäftsführender Gesellschafter der ProImmobilien

Verwaltungsgesellschaft für Haus- und Grundbesitz mbH, Göttingen

Inhaltsverzeichnis

1. Definition / Abgrenzung
 - 1.1 Definition / Abgrenzung Temporäres Wohnen
 - 1.2 Abgrenzung / Abgrenzung „Temporäres Wohnen / Wohnen mit Herbergscharakter“
 - 1.3 Definition / Abgrenzung „Verwaltung“
2. Immobilienverwaltung versus Dienstleistungscharakter
 - 2.1 Zielgruppendefinition (Nachfrager)
 - 2.1.1 Investor
 - 2.1.2 Mieter

Inhaltsverzeichnis

- 2. Immobilienverwaltung versus Dienstleistungscharakter
 - 2.1 Zielgruppendefinition (Nachfrager)
 - 2.1.1 Investor
 - 2.1.2 Mieter
 - 2.2 Entwicklung des Dienstleistungscharakters im Immobilienverwaltungsbereich bis heute
 - 2.3 Dienstleistungsmerkmale (Angebot)
 - 2.4 Best Practice (Vorstellung h2f – ProImmobilien)

Inhaltsverzeichnis

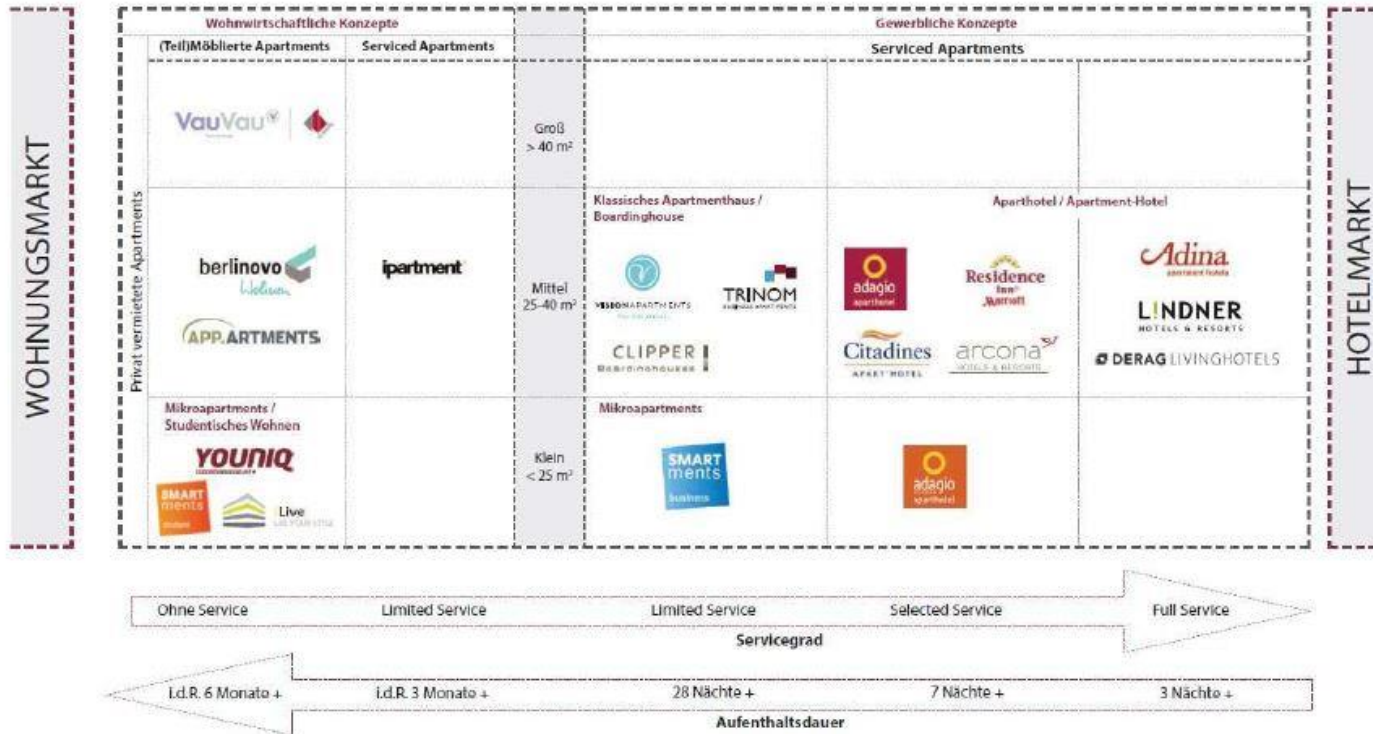
- 3. Quo Vadis
- 4. Zusammenfassung

1. Definition / Abgrenzung

1.1 Definition / Abgrenzung Temporäres Wohnen

- Ursprung der neuen Assetklasse Mikrowohnen, Studentisches Wohnen vor 5 bzw. 6 Jahren
- Klassifizierung in Abhängigkeit der Wohnform „Schluss mit dem Konzept-Wirrwarr“ von Anett Gregorius

Abbildung: Übersicht zum Temporären Wohnen



Quelle: Darstellung Boardinghouse Consulting nach Ergebnissen der Meetings zur Definition der Apartmentbranche mit Adina Apartment Hotels, Aparthotel Adagio, Citadines Apart'hotel und Derag Livinghotels, Marriott International; Stand April 2015

Quelle: Anett Gregorius Boardinghouse Consulting (Heuer Fach-Dialog Temporäres Wohnen vom 28. April 2016)

1.2 Definition / Abgrenzung „Temporäres Wohnen / Wohnen mit Herbergscharakter“

- Wohnen auf Zeit
- Vermietung mindestens zwei bis drei Monate im Jahr an Privatpersonen ohne Dienstleistungen
- Gefahr: Klassifizierung als wohnungswirtschaftlichen Nutzen wird nicht gegeben.
- Festlegung durch Investor, welche Art der Wohnform verwirklicht werden soll

1.3 Definition / Abgrenzung „Verwaltung“

- Temporäres Wohnen als Wachstumsmärkte der Immobilienbranche
- Investoren treten zur Bewirtschaftung häufig direkt an den klassischen Verwalter heran, der als Betreiber die Nachhaltigkeit des Immobilienprojektes gewährleisten soll.
- Problem: Viele Verwalter unterschätzen die Bewirtschaftung des kleinteiligen Wohnens

2. Immobilienverwaltung versus Dienstleistungscharakter

2.1 Zielgruppendefinition (Nachfrager)

2.1.1 Investor

- Der Investor überträgt dem Verwalter als Betreiber der Immobilie die komplette Verantwortung für die Bewirtschaftung / Verwaltung und Vermietung
- Hindernis: Investor verlangt Garantien; Betreiber möchte minimales Risiko dennoch die Verwaltung von häufig mehr als 200 Wohneinheiten

2.1.2 Mieter

- Zielgruppe:
Studenten, Young professional, Singlemieter (Ausland / Inland)
- Nachfrage nach voll möblierten Wohnraum mit 20-25 m² und Annehmlichkeiten wie zum Beispiel Fitnessraum und vieles mehr
- Fazit: Umorientierung des Immobilienverwalters auf veränderte Rahmenbedingungen mit neuen Dienstleistungsportfolio sowie modernste Kommunikationstechnik

2.2 Entwicklung des Dienstleistungscharakters im Immobilienverwaltungsbereich bis heute

- Vor 10 -15 Jahre hat sich der Verwalter einmal im Jahr auf Eigentümerversammlungen präsentiert
- heute fortschreitender Einsatz von professionellen EDV Programmen und serviceorientierten Homepages zur besseren Informationsweiterleitung vom Verwalter

2.3 Dienstleistungsmerkmale (Angebote)

- Dienstleistungsauffassung des Verwalters muss neu strukturiert werden, wenn er in der etablierten Assetklasse des Temporären Wohnens am Markt bestehen möchte
- Wohnanlagen ab 100 Wohneinheiten Betreuung über ein örtliches Büro mit persönlicher Präsenz gewährleisten

2.3 Dienstleistungsmerkmale (Angebote)

Gekennzeichnet wird diese mit Schlagworten wie:

- Online-Zugang zu Eigentümer-/Mieterdaten
- Datenmanagementsysteme (Stichwort Papierloses Büro) zur schnellen Bearbeitung und Weiterleitung von Informationen/Anfragen etc.
- Vermietung per internetbasierter Plattform
- Ausweitung des Serviceangebotes (Unterstützung bei Installation Rauchwarnmeldern, Renovierung etc.)
- Ständige Erreichbarkeit 24/7
- Hausmeisterliche Betreuung
- Concierge

2.4 Best Practice (Vorstellung h2f – ProImmobilien)

➤ Erkenntnis für uns:

Errichtung eines Dienstleistungsportals.

Seit März 2016 ist unsere Seite www.home2feel.de online geschaltet





Unser neues **JETZT ONLINE!** Vermietungsportal!



Gleich mal reinschauen: www.home2feel.de





MODERN LIVING



Auf der Homepage www.home2feel.de wurde die Suche nach Wohnungen der ProImmobilien GmbH und ihrer Verbundpartnerin der Göttinger Hausverwaltung GmbH integriert und neu ausgerichtet.

Es ist nun möglich, gezielt nach Wohnungen im kleinteiligen Wohnsegment zu suchen, wodurch insbesondere die Zielgruppe Student und/ oder Young Professional angesprochen wird.



In diesem Zusammenhang wurde ein Online Shop integriert. Aktuell können Service Pakete für Küche, Bad und Büro erworben werden.

Nach dem Leitspruch „ Sofort startklar und einzugsbereit!“ stehen die fertig zusammengestellten Pakete/ Einrichtungsgegenstände, die in den jeweiligen Bereichen benötigt werden zur Verfügung. Die Pakete werden nach Bedarf so versendet, dass sie den Mietern direkt bei Einzug in der Wohnung bereit stehen.

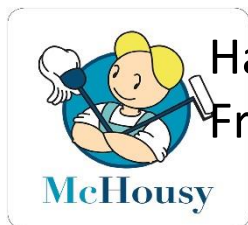
Nice to have



Objektbezogene Homepage mit persönlichem Log-In, für schnelleren Informationsfluss aller Eigentümer und Mieter



Mobilität in Kooperation mit Carsharing-Unternehmen anbieten



Haushaltsnahe Dienstleistungen in Kooperation mit Franchiseunternehmen anbieten



3. Quo Vadis

- Weitreichende Dienstleistungsaufgaben erkennen und umsetzen
- Einführung eines Datenmanagementsystems zur Prozessoptimierung hausinterner Abläufe, um den Kunden dauerhaft gerecht zu werden
- Sprachbarrieren überwinden
- Zielgruppenerweiterung

4. Zusammenfassung

- Umstrukturierung - Entwicklung zum serviceorientieren Dienstleister als Verwalter
- Auftritt in Social-Media-Plattformen
- Schaffung einer größeren personellen Bandbreite um dem serviceorientieren Dienstleistungscharakter gerecht zu werden – abhängig von finanziellen Möglichkeiten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



powered by



„Werden,
Wachsen,
Weiterkommen:
Mit der BBA“