

Property Management: Zufriedenheit der Asset-Manager 2009 gewachsen

Asset Manager sind im vergangenen Jahr etwas zufriedener mit den Leistungen ihrer Property Manager gewesen als 2008. Bei einer Befragung von Bell Management Consultants für den "Property Management Report 2010" bewerteten 102 Asset Manager ihre allgemeine Zufriedenheit mit ihren Objektverwaltern sowie die kaufmännische und technische Kompetenz ihrer Dienstleister jeweils mit der (Schul-)Note 2,6. Im Vorjahr hatten die Property Manager in den beiden Kategorien im Schnitt die Noten 2,7 bzw. 2,8 bekommen. Weitere Ergebnisse der Studie: Kleinere Property Manager erfüllen die Erwartungen ihrer Auftraggeber eher, Bekanntheit in der Branche bedeutet nicht automatisch einen guten Ruf und Property Manager mit Handelsfokus machen ihren Job im Schnitt besser als etwa Bürodienstleister. Und: Die Wertschätzung der Kunden und die Beurteilung der Property Manager untereinander sind zwei Paar Schuhe.

Asset Manager sind im vergangenen Jahr etwas zufriedener mit den Leistungen ihrer Property Manager gewesen als 2008. Bei einer Befragung von Bell Management Consultants für den "Property Management Report 2010" bewerteten 102 Asset Manager ihre allgemeine Zufriedenheit mit ihren Objektverwaltern mit der (Schul-)Note 2,6. Im Vorjahr hatten die Property Manager im

Schnitt die Note 2,7 bekommen. In der Kategorie kaufmännische und technische Kompetenz verlief die Entwicklung noch positiver: Nach einer 2,8 im Vorjahr gab es jetzt die Note 2,6. Die besten Durchschnittsnoten wurden in Kompetenzfeldern Geschäftsführung und Management (2,2) sowie Wirtschaftlichkeit im Budgetrahmen (2,4) verteilt, die schlechteste Note (wie schon im Vorjahr) in der Kategorie Überprüfung auf Ertrags- und Kostenoptimierungspotenziale (3,0).

Kleinere Property Manager erfüllen die Erwartungen eher

Große Unterschiede stellen die Autoren der Studie bei der Erwartungserfüllung fest. Während die kleineren bis mittelgroßen Property Manager mit einem Umsatz unter 6 Mio. Euro eine durchschnittliche Bewertung von 30 Punkten (bei maximal 50 möglichen) erreichen, kommen die größeren Anbieter im Schnitt nur auf 13 Punkte. Das wirft die Fragen auf, ob die großen Property Manager in den Verhandlungen zu viel versprechen bzw. die Erwartungen ihrer Kunden unverhältnismäßig hoch sind oder die kleinen und mittelgroßen Anbieter tatsächlich im Durchschnitt eine bessere Arbeit machen. Fest steht jedenfalls: 84 % der Kunden würden kleinere Property Manager weiterempfehlen, aber nur 57 % die größeren. Über das gesamte Teilnehmerfeld gesehen, erhalten zwei von drei Dienstleistern eine Weiterempfehlung.

Hohe Bekanntheit nicht gleich guter Ruf

Ein weiteres Ergebnis der Untersuchung: Bekanntheitsgrad und Ruf sind nicht zwangsläufig deckungsgleich. So erreichen im Bürosegment die Property Manager von Jones Lang LaSalle den höchsten Bekanntheitsgrad im Markt (90 %), dicht gefolgt von Hochtief (87 %). Den besten Ruf im Bürobereich genießen hingegen die deutlich weniger bekannten Property Manager der HIH. Im Handelsegment ist die ECE zwar sowohl am bekanntesten (73 %) wie auch am angesehensten, aber schon in der Asset-Klasse Wohnen zeigt sich wieder eine Divergenz: Ihre starke Dachmarke verschafft den Property Managern der Patrizia den höchsten Bekanntheitsgrad (70 %), der beste Ruf aber eilt der Bayerischen Hausverwaltung voraus.

Handelsexperten: bester Ruf, höchste Erwartungserfüllung

Auch zwischen den einzelnen Asset-Klassen geht die Schere auseinander: Während Bürodienstleister mit Abstand am bekanntesten sind, haben Handelsdienstleister die beste Reputation. Zudem kommen die Property Manager mit Schwerpunkt auf Handelsimmobilien den Erwartungen ihrer Kunden im Durchschnitt weit näher als ihre Kollegen, die sich auf die Asset-Klassen Büro oder Wohnen fokussieren. Die Erwartungen der Kunden am ehesten erfüllen im Handelsegment ECE bzw. Hahn (beide gleichauf) und Goldbeck, bei Büros HIH, Strabag PFS und PropertyOne sowie im Wohnbe-

reich die Bayerische Hausverwaltung und Gestrim.

EZH-Dienstleister auch am kompetentesten

Die höchste allgemeine Zufriedenheit im Bürosegment erreicht nach dem Urteil der Auftraggeber die HIH mit 335 von 425 möglichen Punkten. In der Assetklasse Einzelhandel liegt die ECE vorn (353 Punkte), bei Wohnimmobilien die Bayerische Hausverwaltung (349). Im Schnitt sind die Kunden mit Dienstleistern für Handelsimmobilien deutlich zufriedener (345 Punkte) als mit Wohn- (300) oder Bürodienstleistern (291). Bei der kaufmännischen und technischen Kompetenz schneiden ebenfalls die HIH (333 Punkte), die ECE (342) und die Bayerische Hausverwaltung (326) am besten ab und machen im Schnitt wieder die Property Manager mit Fokus auf Handelsimmobilien eine deutlich bessere Figur (333 Punkte) als Wohnimmobilien- (279) und Büroexperten (275).

Property Manager sehen EPM als größten Wettbewerber

Die Property Manager selbst sehen EPM Assetis, nach Schätzung von Bell Management Consultants mit 57 Mio. Euro Umsatz größter Dienstleister in der Branche, als ihren schärfsten Wettbewerber (15 %), gefolgt von Hochtief (13 %) Treureal und Strabag PFS (je 11 %). In den Ranking der einzelnen Nutzungsarten taucht die EPM aber nur bei Büros auf und belegt dort mit 638 von maximal

1.000 Punkten lediglich Rang drei hinter der HIH (745) und Strabag PFS (684). Im Handel liegt die ECE mit 793 Punkten vor Hahn (753) und Goldbeck (729), und im Segment Wohnen führt die Bayerische Hausverwaltung das Feld mit weitem Abstand an. Sie erreicht mit 761 Punkten fast 100 Zähler mehr als der Zweitplatzierte Gestrim (665) und über 300 Zähler mehr als der Dritte Treureal (439).

Alles aus einer Hand?

Geschäftsmodell der Zukunft sind nach Einschätzung der befragten Property Manager umfassende Leistungen aus einer Hand, sei es Property Management in Kombination mit Asset oder Facility Management, sei es das volle Dreierpaket. Die jüngste Entwicklung spricht indes eine andere Sprache: Inzwischen bietet mehr als die Hälfte (55 %) der Property Manager ausschließlich PM-Leistungen an - im Vorjahr waren es nur 46 %. Dafür sind die Anteile der Komplettanbieter (von 5 auf 4 %) sowie der Doppelanbieter gesunken.

Weitere Informationen zum aktuellen Report auf www.bell-consultants.com. Für Fragen zur Studie: <mailto:thomas.wenzel@bell-consultants.com>

Quelle: Thomas Daily

Autor: Harald Thomeczek