

Viele wollen den Dienstleister wechseln

Die Kunden sind mit ihren Property-Managern etwas weniger zufrieden als im vergangenen Jahr. Das geht aus dem nun erschienenen Bell-Report hervor. Weiterempfehlen würden nur rund zwei Drittel der Auftraggeber ihren Dienstleister. Gleichzeitig ist der Anteil der Befragten mit Wechselabsicht deutlich gestiegen.

Die Property-Manager mit den zufriedenen Kunden sind nicht die mit den höchsten Umsätzen. Das zeigt auch in diesem Jahr der entsprechende Report des Beratungsunternehmens Bell Management Consultants (BMC). Dafür wurden Dienstleister von ihren Auftraggebern wieder in vier Kompetenzfeldern bewertet. Dabei ging es um Service, kaufmännische sowie technische Fähigkeiten und Unternehmenskompetenz. Diese sind wiederum in verschiedene Teilkompetenzen untergliedert. Die Auftraggeber konnten dabei Schulnoten vergeben, die für ein Ranking in Punkte umgerechnet wurden. Erlangt werden konnten so pro Unternehmen und Kompetenzfeld maximal 425 Punkte, insgesamt also 1.700 Punkte.

Am besten schnitt in der Befragung wie im Vorjahr B&L ab. Mit der höchsten Punktzahl von 1.570 belegte der Dienstleister insgesamt und in der Kategorie „Büro klein“ mit Unternehmen mit weniger als 10 Mio. Euro Umsatz den ersten Platz. B&L-Geschäftsführer Thomas Junkersfeld erklärt dazu: „Es zeigt sich einmal mehr: Ein hoher Qualitätsanspruch an das Management der Immobilien und ein attraktives Arbeitsumfeld für motivierte Mitarbeiter zahlen sich aus.“ Auf den Plätzen zwei und drei folgen in der Kategorie „Büro klein“ mit 1.530 beziehungsweise 1.347 Punkten GGM und Savills.

Heico sichert sich mit 1.304 Punkten erneut Platz eins in der Klasse „Büro mittel“, die einem Umsatz zwischen 10 Mio. und 20 Mio. Euro entspricht. Dahinter reihen sich IC mit 1.259 Punkten und Tattersall-Lorenz mit 1.222 Punkten an. Tectareal belegt mit 1.377 Punkten wieder den Spitzenplatz in der Assetklasse „Büro groß“ mit mehr als 20 Mio. Euro Umsatz. Auf den Plätzen zwei und drei schließen sich hier Apleona mit 1.216 Punkten und Strabag mit 1.205 Punkten an. Capera erreicht in der Assetklasse „Wohnen“ mit 1.381 Punkten nach einem Jahr Unterbrechung erneut Platz eins. Treoreal und Wentzel Dr. belegen mit 1.359 beziehungsweise 1.249 Punkten den zweiten und dritten Platz.

Neben dem Ranking der einzelnen Unternehmen enthält der Report eine Bewertung der Kompetenzfelder im Marktdurchschnitt. Dabei nahm die Zufriedenheit der Kunden geringfügig ab und sank auf Note 2,56, nach Note 2,54 im Vorjahr. Der Notendurchschnitt der Servicekompetenz veränderte sich nur minimal von 2,6 auf 2,59. Auch die entsprechenden Teilkompetenzen zeigten kaum Veränderungen, die deutlichste gab es bei der „aktiven Informationsversorgung“, deren Bewertung sich um 0,3 Notenpunkte auf 2,8 verschlechterte.

Die kaufmännische Kompetenz hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,03 Notenpunkte auf 2,6 verschlechtert. Die Teilkompetenz „Bearbeitung der Objektbuchhaltung“ verbesserte sich aber von Note 2,5 auf 2,3 und

das „Forderungsmanagement“ von Note 2,6 auf 2,5.

Auch die Bewertung der technischen Kompetenz veränderte sich kaum spürbar von Note 2,42 auf 2,45. Sechs von neun Teilkompetenzen blieben hier völlig unverändert. Leicht verbessert hat sich lediglich die „Einhaltung der Vergaberichtlinien“, um 0,1 Notenpunkte auf 2,2.

Die Bewertung der Unternehmenskompetenz hat sich mit der Note 2,59 im Schnitt nicht verändert. Leichte Verbesserungen erzielten die Teilkompetenzen „Personalpolitik/Mitarbeiterkontinuität“ (von 2,7 auf 2,6) sowie „Beitrag zur Wertsteigerung der Immobilie“ (von 2,9 auf 2,8). In der Teilkompetenz „Einhaltung der Vergaberichtlinien“ haben die Firmen mit 2,2 am besten abgeschnitten. Der Bereich „Erfolgsquote Kostenoptimierung“ wurde mit einer glatten Drei wie in den Vorjahren am schwächsten bewertet.

Neben den Kompetenzen bewerteten die Auftraggeber auch die Markenstärke der Property-Manager. Diese wird in einem getrennten Ranking abgebildet und setzt sich aus dem Ruf und der Bekanntheit eines Dienstleisters zusammen.

Tattersall-Lorenz hat die stärkste Marke

Diese Aspekte können von allen Befragten bewertet werden. Dabei schnitt Tattersall-Lorenz mit 39 von 100 möglichen Punkten am besten ab. Als Grund dafür sieht Susanne Tattersall, geschäftsführende Gesellschafterin des Unternehmens, die „Konzentration auf das Produkt und auf das, was der Kunde benötigt, um seine Immobilien verlässlich am Markt platzieren zu können“. Auf den Plätzen zwei und drei folgen im Ranking der Markenstärke GGM mit 36 Punkten sowie Heico mit 33 Punkten.

Gefragt wurde auch nach der Wechselabsicht der Auftraggeber. Die Anteile derer mit entsprechenden Plänen stiegen sowohl im Büro (von 27% auf 38%) als auch im Wohnen (von 25% auf 31%) und im Handel (von 19% auf 26%). Über die letzten zwei Jahre betrachtet, waren die Steigerungen im Büro um 14 Prozentpunkte und im Handel um 12 Prozentpunkte laut den Autoren besonders stark.

Dementsprechend würden nur 67% der Auftraggeber ihren Property-Manager weiterempfehlen. Im vergangenen Report hätten das noch 82% getan. Die Weiterempfehlungsquote ging dabei in allen Größenkategorien zurück. Jedoch schnitten hier, wie beim Kompetenz-Ranking, kleinere Unternehmen deutlich besser ab als große. Bei den Dienstleistern mit einem Umsatz von mehr als 20 Mio. Euro lag der Wert nur bei 54%. Bei den Unternehmen mit einem Umsatz von weniger als 10 Mio. Euro beträgt die Weiterempfehlungsquote dagegen 88%, bei den mittelgroßen Property-Managern 68%.

Neben den Bewertungen der Auftraggeber gibt der Bell-Report Aufschluss über die Perspektive der Dienstleister. Die Erwartung, dass ihre Leistung in Zukunft der Qualität



Das Düsseldorf KII wird von B&L betreut. Trotz allgemein leicht gestiegener Unzufriedenheit im Markt hat das Unternehmen eine hohe Punktzahl erzielt und wieder am besten abgeschnitten. Quelle: B&L Property Management GmbH, Urheber: HG Esch

entsprechend vergütet werden, teilten nur noch 71% der Property-Manager, was laut den Autoren „einem Tiefpunkt“ entspricht.

Bei der Frage nach dem aus Sicht der Property-Manager größten Wettbewerber fielen mit 23% die meisten Antworten auf Apleona, gefolgt von Tattersall-Lorenz (16%). In der Assetklasse „Wohnen“ wird Treoreal als größter Wettbewerber gesehen (26%). Auf die Frage, welchen ihrer Marktbegleiter die Property-Manager empfehlen würden, wenn sie selbst ein Mandat nicht annehmen könnten,

wurden am häufigsten HIH (11%) und Apleona (8%) genannt. Dahinter reihen sich mit jeweils 5% Savills, Tüv Süd und Treoreal ein. Einen Blick wirft BMC auch auf den Umsatz. Mit 60,0 Mio. Euro führt Apleona die Rangliste vor Strabag mit 35,9 Mio. Euro und Tectareal mit 33,7 Mio. Euro an. 2022 lag Strabag mit 35,3 Mio. Euro noch vor Apleona (33,0 Mio. Euro) und Tectareal (30,9 Mio. Euro) auf Platz eins. Für den Report wurden auf Auftragsseite 70 Unternehmen entweder per Telefon interviewt oder sie füllten

Fragebögen aus. Auf Dienstleistersite beantworteten 27 Unternehmen die Fragebögen von BMC. Florian Hartmüller

B&L erhält die meisten Punkte

Bewertung der Kompetenz von Property-Managern, 2023

Platz	Assetklasse „Büro groß“ Umsatz > 20 Mio. Euro		Assetklasse „Büro mittel“ Umsatz 10 bis 20 Mio. Euro		Assetklasse „Büro klein“ Umsatz < 10 Mio. Euro		Assetklasse „Wohnen“	
	Property-Manager	Score*	Property-Manager	Score*	Property-Manager	Score*	Property-Manager	Score*
1	Tectareal	1.377	Heico	1.304	B&L	1.570	Capera	1.381
2	Apleona	1.216	IC	1.259	GGM	1.530	Treoreal	1.359
3	Strabag	1.205	Tattersall-Lorenz	1.222	Savills	1.347	Wentzel Dr.	1.249
4	BNPPRE	1.118	HIH	1.217	Tüv Süd	1.290	Talyo	1.241
5	MVGM	954	Goldbeck	1.088	Valon	1.246	Optima	972

*Score: max. 1.700

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants