

# WOHNSINNICG SPANNEND

Wohnen auf Zeit

Ergebnisse der forsa-Umfrage

berlinovo  
Apartment



## WAS DENKEN UNSERE KUNDEN?

- Im Frühjahr 2016 führte das renommierte Meinungsforschungsinstitut forsa eine Befragung zum Thema „Wohnen auf Zeit“ durch.
- Die Untersuchung erfolgte in zwei Phasen. Sie richtete sich an Personalentscheider (Firmenkunden der **berlinovo** Apartment) und aktuelle Apartmentmieter.

The image shows a stack of 'TENANT QUESTIONNAIRE' forms. The top form is white with a yellow and purple header. It features the 'berlinovo' logo and the 'forsa.' logo. The questionnaire includes several sections with questions and checkboxes. The questions are:

- 1. How do you rate the location of your apartment? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 2. How do you rate the condition of your apartment? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 3. How do you rate the quality of the furniture? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 4. How do you rate the quality of the kitchen? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 5. How do you rate the quality of the bathroom? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 6. How do you rate the quality of the living area? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 7. How do you rate the quality of the bedroom? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 8. How do you rate the quality of the office? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 9. How do you rate the quality of the storage? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 10. How do you rate the quality of the parking? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 11. How do you rate the quality of the security? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 12. How do you rate the quality of the service? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 13. How do you rate the quality of the staff? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 14. How do you rate the quality of the cleaning? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 15. How do you rate the quality of the maintenance? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 16. How do you rate the quality of the repairs? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 17. How do you rate the quality of the communication? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 18. How do you rate the quality of the information? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 19. How do you rate the quality of the documentation? (Very good, Good, Not so good, Not good)
- 20. How do you rate the quality of the contracts? (Very good, Good, Not so good, Not good)

At the bottom of the form, there is a section for 'Your contact details' with fields for 'Name', 'Address', 'City', 'Postal code', 'Phone', and 'E-mail'.

## PHASE 1: PERSONALENTSCHEIDER

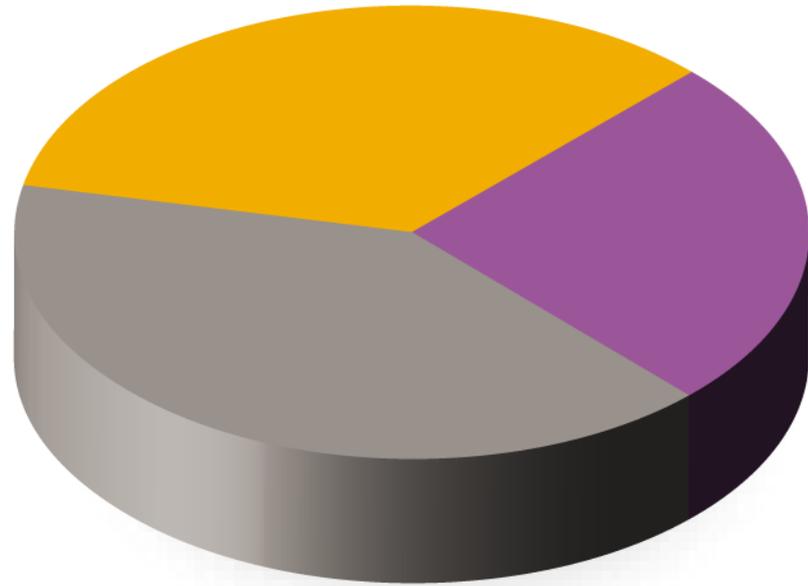
- Vom 29. Februar bis zum 22. März 2016 wurden 201 Personalentscheider (Firmenkunden) telefonisch befragt.
- Sie wurden aus 928 Kontaktdaten nach dem Zufallsprinzip ausgewählt.

# Umfrageergebnisse

## Die Sicht von Personalentscheidern

## SEIT WANN GREIFEN SIE AUF DAS ANGEBOT DER BERLINOVO APARTMENT ZURÜCK?

- 24 % seit 2006 und früher
- 38 % seit 2007 bis 2012
- 32 % seit 2013 oder später



## DIE WICHTIGSTEN ASPEKTE BEI DER ANMIETUNG DES APARTMENTS SIND...

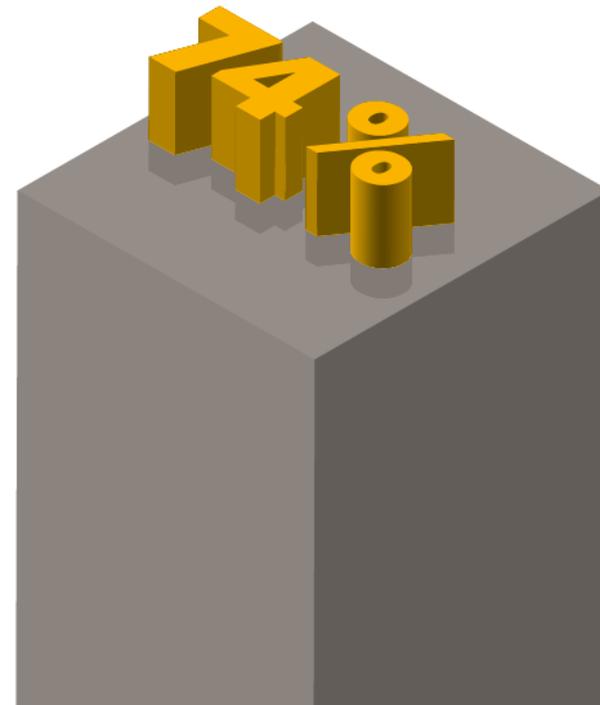
- 91 % der Mietpreis
- 67 % die Ausstattung
- 55 % die unmittelbare Umgebung
- 45 % die Serviceleistungen im Apartmentgebäude
- 32 % die Größe des Apartments

## DER PREIS STIMMT

- 91 % halten den Mietpreis für das wichtigste Kriterium bei der Anmietung
- 93 % beurteilen das Preis-Leistungs-Verhältnis gegenüber Hotels oder Pensionen als gut bzw. sehr gut

## HOHE BEDEUTUNG FÜR UNTERNEHMEN

- 74 % geben an, dass das Angebot von möblierten Apartments für ihr Unternehmen wichtig oder sogar sehr wichtig ist



## BESTENS BETREUT

- 88 % bewerten die Beratung als gut bzw. sehr gut
- 87 % empfinden die Servicebereitschaft und das Serviceverständnis als gut bzw. sehr gut
- 92 % der Personaler, die unser Service-Angebot bewerten können (weil schon genutzt oder bekannt), halten es für gut bzw. sehr gut

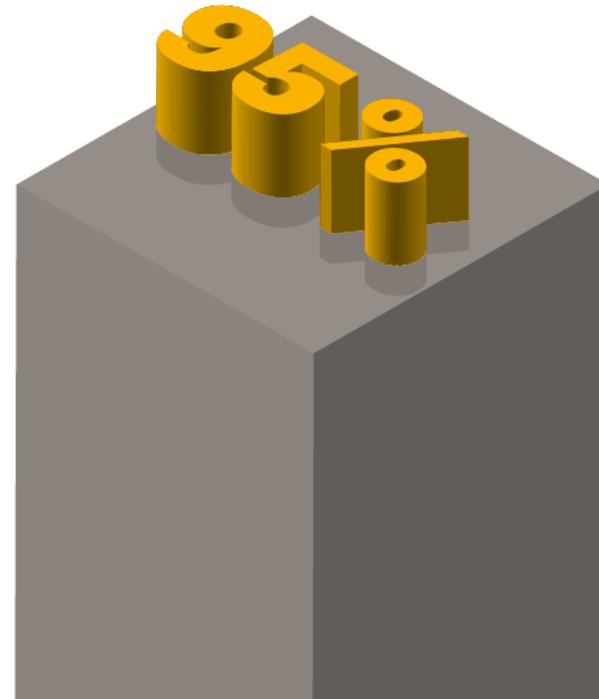
## SCHNELLIGKEIT IST TRUMPF

- 89 % gefällt die Schnelligkeit bei der Bereitstellung der Apartments



## WEITEREMPFEHLUNG GARANTIIERT

- 95 % würden **berlinovo** Apartment weiterempfehlen



## AUSZUG ANREGUNGEN UND WÜNSCHE (ORIGINALZITATE)

- „Angebot erweitern, mehr Apartments.“
- „Internetzugang wäre notwendig.“
- „Der Mietpreis ist von 2015 zu 2016 – prozentual gesehen – teurer geworden.“
- „Eine Übersicht, auch online, für Vorreservierung, was noch frei ist.“
- „Eventuell Parkplatzsituation, dass man Parkplätze gut nutzen kann.“

## DAS FAZIT

- Die guten Ergebnisse nutzen wir, um die Bekanntheit und das Image auszubauen. Mit überarbeiteten Motiven wird die Marketingkampagne nach den Sommerferien fortgeführt.
- Ein Mailing an Firmenkunden, das über den Umzug des Vermietungsbüros in das Bürohaus „Hallesches Ufer“ informiert, wird auch die Ergebnisse der Umfrage kommunizieren.

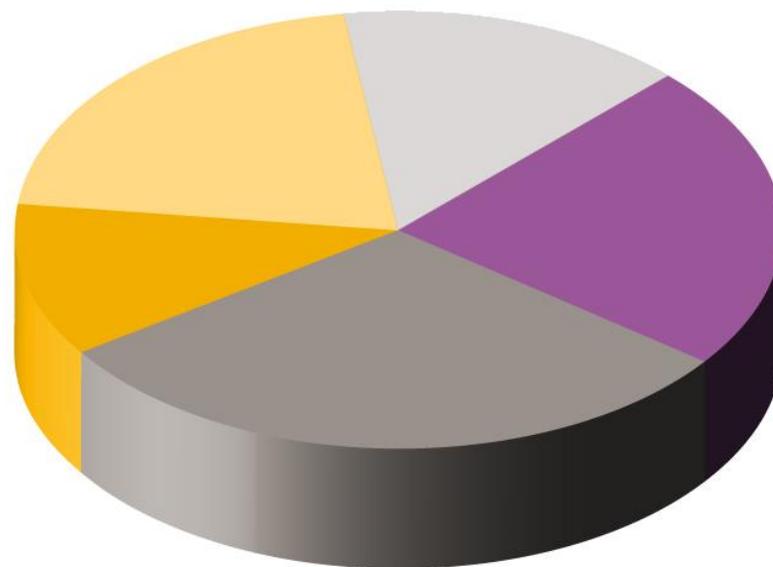
# Umfrageergebnisse

## Die Sicht der Mieter unserer Apartments

## PHASE 2: MIETER

- Im Zeitraum vom 09. Mai bis zum 10. Juni 2016 wurden 3.094 Apartmentmieter schriftlich befragt.
- Die Befragung erfolgte in deutsch und englisch.
- Die Rücklaufquote betrug ca. 11 % – für eine schriftliche Umfrage ein beachtlicher Wert.

## WOHNDAUER IN DEN APARTMENTS



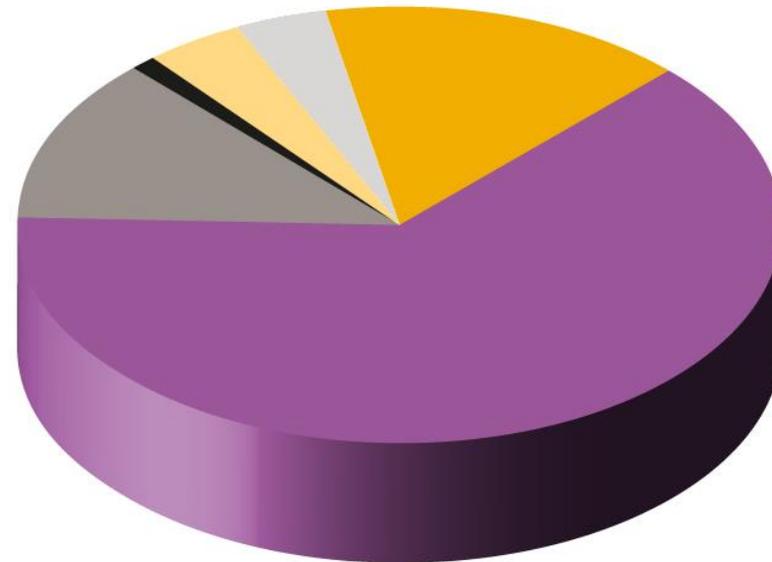
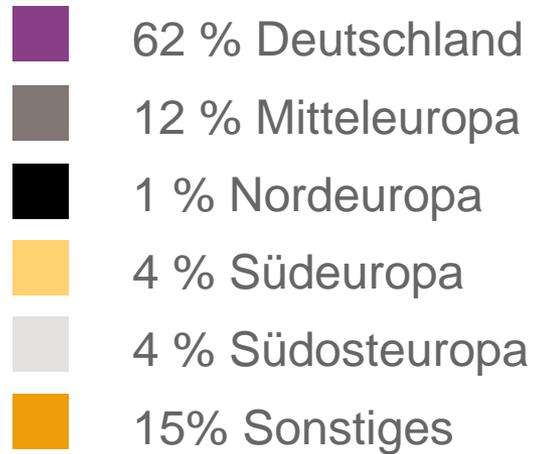
## DIE WICHTIGSTEN ASPEKTE BEI DER ANMIETUNG DES APARTMENTS SIND...

- 77 % der Mietpreis
- 61 % die unmittelbare Umgebung
- 51 % die Ausstattung
- 26 % die Größe des Apartments
- 21 % der Service

## BERUFLICHE STELLUNG DER MIETER

- 76 % sind Erwerbstätige
- 17 % gehen zur Schule, sind in der Ausbildung, im Studium oder Doktorand
- 4 % sonstige Nicht-Erwerbstätige

## HERKUNFT DER MIETER



## GRÜNDE FÜR DAS WOHNEN AUF ZEIT

- 31 % Geschäftskunden, die nur vorübergehend in Berlin arbeiten
- 22 % Neuberliner, die noch keine Wohnung gefunden haben
- 18 % Arbeitgeber hat das Apartment angemietet
- 17 % Kunden, die spontan „etwas Abstand“ zur Wohnung oder Partner brauchen
- 15 % sonstige Gründe

## ANMIETUNG UND PREIS SAGEN ZU

- 84 % gefällt das einfache Einzugsprozedere
- 88 % bewerten unser Preis-Leistungs-Verhältnis mit gut bzw. sehr gut



## DIE APARTMENTS GEFALLEN

- 89 % haben einen guten bzw. sehr guten ersten Eindruck von den Apartments
- 89 % sahen Ihre Erwartungen an das Apartment in hohem Maße erfüllt



## AUCH DIE AUSSTATTUNG PUNKTET

- 93 % lieben es, dass die Apartments möbliert sind
- 74 % gefällt die Ausstattung gut bzw. sehr gut
- 93 % würden unsere Apartments einer Pension bzw. einem Hotel vorziehen

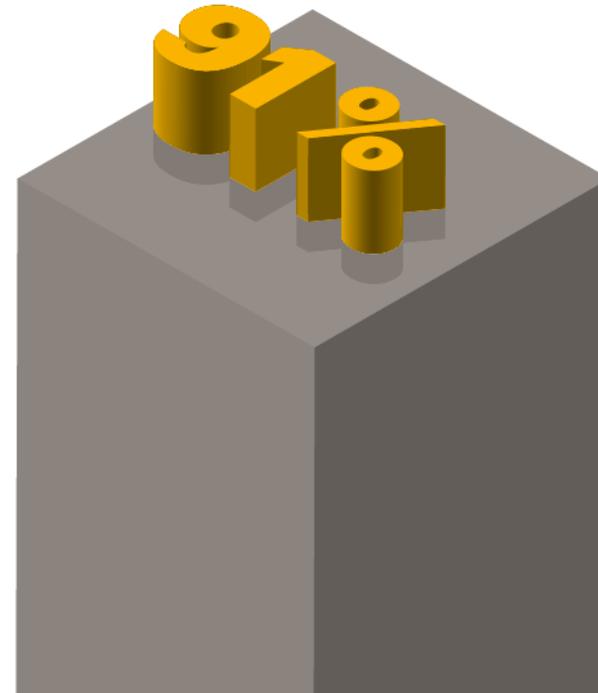


## DER PERSÖNLICHE KONTAKT ÜBERZEUGT

- 85 % der Befragten, die Kontakt zu Hausmeistern bzw. Home-Office-Mitarbeitern hatten, sind von ihrer Kompetenz überzeugt
- 77 % beurteilen die telefonische Erreichbarkeit als gut bzw. sehr gut
- 85 % loben die E-Mail-Erreichbarkeit
- 83 % empfinden die Erreichbarkeit im Vermietungsbüro als gut bzw. sehr gut

## HOHE WEITEREMPFEHLUNGSQUOTE

- 91 % würden **berlinovo** Apartment weiterempfehlen



## AUSZUG ANMERKUNGEN

- „In Sachen Ausstattung wäre noch eine Mikrowelle und freies WLAN sehr angenehm. Ansonsten alles perfekt.“
- „Ich wünschte, das Bett wäre größer oder wenigstens ausziehbar wie bei einer Couch.“
- „Falls möglich, bitte ich um Austausch des Fernsehgerätes gegen ein modernes Gerät (Flachbildschirm).“
- „The staff could speak more english.“

## DAS FAZIT

- Die Ergebnisse zeichnen ein sehr positives Bild und zeigen, dass sowohl das Konzept des Wohnens auf Zeit als auch unsere Leistungen von den Mietern geschätzt werden.
- Damit genau das auch möglichst viele potenzielle Neukunden erfahren, werden sie in der zweiten Phase unserer Werbekampagne auf verschiedenen Motiven präsentiert.

# WOHNSINNICG GEMÜTLICg

Möbliertes Wohnen  
auf Zeit.

berlinovo  
Apartment



93 %



stehen auf möblierte Apartments

2016 durchgeführte forsa-Befragung zum Thema „Wohnen auf Zeit“. Alle Untersuchungsergebnisse auf [www.berlinovo.de/forsa](http://www.berlinovo.de/forsa)

[www.berlinovo.de](http://www.berlinovo.de)