



Verband Berlin-Brandenburgischer  
Wohnungsunternehmen e.V.

## Die Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 führt neues Willkommensmanagement für Mieter\*innen ein

28.01.2022      Fachinformation

Der erste richtig große BRAND.VIER-Meilenstein ist geschafft. Ein Möbelwagen nach dem anderen fährt in der Cottbuser Straße vor. Dort sind von den 168 neu sanierten Wohnungen bereits 140 reserviert oder bereits vermietet. Und das, obwohl Haus Nummer vier erst im Juni 2022 fertig wird. Dazu startet die 1893 ein neues Willkommensmanagement – auch mit Blick auf die sanierten Wohnungen, die in den kommenden Jahren fertiggestellt werden.

„Wer eine Wohnung besichtigt hat, soll BRAND.VIER und die 1893 nicht mehr vergessen. Wer unterschrieben hat, soll sich bestätigt fühlen, die richtige Wahl getroffen zu haben. Und dieses Gefühl soll auch nach dem Einzug im Herzen bleiben.“ So beschreibt **Claudia Riethbaum**, Teamleiterin Kommunikation bei der 1893, die neue „Charmeoffensive“.

Dem neuen Willkommensmanagement ging eine Analyse bisheriger Berührungspunkte mit Interessenten und neuen Mieterinnen voraus. „Wir haben drei Momente ausgemacht, in denen wir unsere Mitglieder neben allen digitalen Kontakten persönlich treffen: Das sind die Besichtigung mit unserem Team Fairmieten, die Unterzeichnung des Mietvertrages mit unserem Team Wohnen und die Wohnungsübergabe“, fasst Claudia Riethbaum zusammen. Die 1893 schaltet nun drei weitere Touchpoints dazu. Damit möchte sie Absagen nach der Besichtigung verhindern, eine hohe Identifikation mit der Marke 1893 schaffen und eine ebenso hohe Zufriedenheit nach dem Einzug erreichen.

Das Erinnerungsfoto: Die „Fairmieterin“ genannte Kundenbetreuerin der 1893 macht zum Ende der Wohnungsbesichtigung mit neuen Interessenten zwei Polaroid-Fotos. Eins bekommen die Interessenten sofort in die Hände. Das zweite wird ihnen später in die Mietvertragsmappe geklebt.

Nach der Besichtigung: Die Interessentinnen bekommen einen Brief im Stil der Boomtown-Wohnungskollektion „Galaxy Edition“. Vier Wochen kostenfreies Training bei Sporttherapeut und Fitnesstrainer Rico Michalak verschenkt die 1893 darin. Dies soll erste Identifikation mit dem neuen Wohnviertel schaffen.

Zur Vertragsunterzeichnung lädt die 1893 lädt ins sogenannte LOFT – jener besondere Empfangs-, Meeting- und Arbeitsraum, in dem die 1893 durch Raumaufteilung und Einrichtung ihre Kompetenz fürs Wohnen zeigen möchte. Dort empfängt ein großer Screen die neuen Mieter persönlich, im Design der neuen Willkommenskollektion. Der Mietvertrag wartet dann auch in der passenden Mappe.

Nach der Vertragsunterzeichnung bittet die 1893 auf einem Willkommenskärtchen die Neumieter um Vorschläge, wie die Nachbarn den Gemeinschaftsraum nutzen möchten. Hinter einem QR-Code wartet sogar ein persönliches Video von Kundenbetreuerin Julia Georgi und Fairmieter Konrad Schulz.

Kommt der Tag der Schlüsselübergabe, empfängt die 1893 ihre neuen Mitglieder mit Geschenken: mit Galaxy-Tassen, 1893-Feierabend-Bier, 1893-Mädelsabend-Prosecco. Dazu gibt's Luftballons, die aktuellsten Ausgaben des Magazins „die 1893“ und der Mitgliederzeitung „1893-Geflüster“, Infos übers Viertel und ein personalisiertes Willkommensschild.



BRAND.VIER



*Wohnungsübergabe-Zeit ist Geschenke-Zeit: Die neuen Mitglieder erwarten Galaxy-Tassen, 1893-Feierabendbier, 1893-Mädelsabend-Prosecco, ein persönliches Willkommensschild, galaktische Ballons und jede Menge Informationen über das Viertel und die 1893; Foto: die 1893*

<https://bbu.de/beitraege/die-wohnungsgenossenschaft-eberswalde-1893-fuehrt-neues-willkommensmanagement-fuer-mieterinnen-ein>