



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

WIE MAN MIETER ERFOLGREICH AN SICH BINDET

13.08.2009 Fachinformation

Die BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft lädt am 29. September zu einer Tagung zum Kundenbeziehungsmanagement ein. In den letzten Jahren hat die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft den Mieter als Kunden entdeckt, dessen Bedürfnisse zu analysieren sich lohnt und für den es kundenfreundlichere Geschäftsmodelle zu entwickeln gilt. Immer mehr Unternehmen realisieren, dass dauerhafte Kundenbindung wichtig ist. So ist es weit weniger aufwändig, einen Mieter im Bestand zu halten, als einen neuen Kunden zu gewinnen. Aber führen zielgruppenadäquate Kundenbindungsprogramme tatsächlich zur Verringerung der Leerstandsquote? Welchen Beitrag leisten CRM, wohnbegleitende Dienstleistungen, Kundenzufriedenheitsanalysen oder das Beschwerdemanagement? Bei der BBA Tagung "Kundenbeziehungsmanagement in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft" am 29. September 2009 erfahren die Teilnehmer, welche Serviceinstrumente den Kunden bei der Stange halten und wie eine bedarfsgerechte Bestandsmieterbetreuung aussehen kann. Praxisbeispiele veranschaulichen die erfolgreichsten Strategien für passgenaue Kundenbindungsprogramme, optimierte Geschäftsprozesse, kundenorientiertes Servicemanagement und die effiziente Organisation des Beschwerdemanagements. Weitere Informationen zur Tagung erhalten Sie bei Michael Deeg (E-Mail: michael.deeg@bba-campus.de, Telefon: 030/23 08 55-16). Wann: 29. September 2009, 9:00 bis ca. 16:45 Uhr Wo: Holiday Inn Berlin City West Teilnahmegebühr: 390 Euro (Nichtmitglieder 468 Euro)

<https://bbu.de/beitraege/wie-man-mieter-erfolgreich-sich-bindet>