

# „Erfolgreiche Marketingkonzepte und –aktivitäten zur Kundengewinnung und Kundenbindung“



Nr. Wettbewerbsbeitrag: 5

## Bewerber

**Firma** EVM Berlin eG  
**Name, Vorname** Thomas Krause und  
Jörg Dresdner  
**Straße** Paulsenstraße 39  
**PLZ, Stadt** 12167 Berlin  
**Telefon, Telefax** 827905-0 / -81  
**e-mail** post@evmberlin.de

**Bearbeiter / Bearbeiterin**  
Sabrina Gohlisch, Öffentlichkeitsarbeit

**Mit der Unterschrift bestätigen Sie die Richtigkeit Ihrer Angaben.**

Ort, Datum    Unterschrift, Stempel

Folgt per Post

**Genossenschaft**



**Gesellschaft**



# „Erfolgreiche Marketingkonzepte und –aktivitäten zur Kundengewinnung und Kundenbindung“



## 1. Beschreibung der Konzepte bzw. Aktivitäten - Kurzfassung – (ggf. Langfassung im Anhang)

Nr. Wettbewerbs-  
Beitrag: 5

### Text

Die EVM Berlin eG startete im Mai 2003 mit ihrer Kampagne „Flexibilität ist unser Standard“ eine kleine Revolution in ihrer Ausstattungspraxis der Wohnungen. Wurden die Wohnungen bisher nach einem Prinzip der Gleichbehandlung allen Genossen mit einem einheitlichen Wohnungsstandard zur Nutzung angeboten, so sollte dieses Prinzip nun einer individuellen und flexiblen Form weichen. Wohnungen werden, um Bestandsnutzer zu halten, in ihrem Wohnwert verbessert, wobei der Nutzer einmalig einen festgelegten Preis für die Maßnahme, bzw. eine Aufschlag in Höhe von 11 % auf die Nutzungsgebühr zahlt. Bei Neuvermietung wird das gleiche Prinzip angewandt, um neue Nutzer zu gewinnen, die sonst die Wohnung ablehnen würden. In beiden Fällen entfällt die Rückbauverpflichtung, da die Umbauten von Fachfirmen durchgeführt werden und so in einem ordnungsgemäßen Zustand potenziellen Nachmietern angeboten werden können. Die Wohnungen bleiben so nicht auf dem Standard ihres Erbauungsjahres stehen.

Das Konzept setzte eine umfassende interne und externe Kommunikationsstrategie voraus und erweist sich in der Kundenbindung als außerordentlich erfolgreich.

**„Erfolgreiche Marketingkonzepte und –aktivitäten zur Kundengewinnung und Kundenbindung“**



**Weitere Erläuterungen:**

Nr. Wettbewerbs-  
Beitrag: **5**

„Flexibilität ist unser Standard“

## **Musterwohnungen bei der EVM Berlin eG**

Einsatz von Wohnwertverbessernden  
Maßnahmen zur Kundenbindung und  
Kundengewinnung

# Ziele



- Bindung der Nutzer durch Verbesserung ihres Wohnstandards
- Gewinnung neuer Nutzer durch einen höheren Wohnungsstandard bei Neueinzug

# Strategie



- Entwicklung einer Kommunikationsstrategie zur Einbindung der Mitarbeiter und zur Bekanntmachung in der Öffentlichkeit
  - a) bei Bestandsnutzern
  - b) bei potenziellen zukünftigen Nutzern

# Maßnahmen

1. **Einrichtung der beiden  
Musterwohnungen in  
Reinickendorf und Mariendorf**  
Damit wurden die  
Voraussetzungen geschaffen,  
die theoretischen  
Möglichkeiten allen  
Zielgruppen praktisch und  
hautnah zu vermitteln.  
Umsetzung: Mai 2003



# Maßnahmen



## 2. Entwicklung eines Kampagnen-Claims

Zur erfolgreichen  
Kampagnenkommunikation  
wurde ein Claim entwickelt,  
der positiv und Ziel orientiert  
den Inhalt transportiert

Flexibilität  
ist unser  
Standard

Umsetzung: Mai 2003

# Maßnahmen



## 3. Erstellung des Informationsmaterials

- a) Produktion einer Preisliste zur Nutzerinformation
- b) Produktion von Informationsplakaten für die Infokästen
- c) Lancierung einer Pressemitteilung für die Fach- und Publikumspresse
- d) Platzierung eines Artikels in der Mitgliederzeitschrift

Umsetzung: Juni – August 2003



# Maßnahmen

## a) Preisliste

**Musterwohnung Mariendorf**  
Flexibilität beim Wohnungsstandard



**Wandverfliesung in Bad und Küche**



**Fußbodenbelag**

**Sicherheitstür**

...und vieles mehr!

Preisliste	Zusätzliches
<b>Bad</b>	<b>Fußbodenbelag</b> (im Flur und in den Zimmern möglich)
<b>Fliesenarbeiten in den Bädern</b>	Abgeschliffene Dielen.....auf Anfrage u. nach örtlichem Aufmaß
Wandfliesen als Wannenbad..... ca. <b>2.180,00 EUR*</b>	Laminat.....auf Anfrage und nach örtlichem Aufmaß
oder 20,00 EUR monatliche Nutzungsgebühreerhöhung	Linoleumbelag (Küche).....auf Anfrage und nach örtlichem Aufmaß
Wandfliesen als Duschbad.....ca. <b>2.400,00 EUR*</b>	<b>Kunststofffenster.....auf Anfrage</b>
oder 22,00 EUR monatliche Nutzungsgebühreerhöhung	
Entscheiden Sie sich für eine Badverfliesung haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, ein wandhängendes WC einbauen zu lassen	* die Preise richten sich nach dem örtlichen Aufmaß
Wandhängendes WC.....zusätzliche Kosten <b>193,00 EUR</b>	** die Gesamtkosten liegen bei 800,00 EUR, als EVM Mitglied zahlen Sie in diesem Falle jedoch nur 400,00 EUR anteilig
oder 1,75 EUR monatliche Nutzungsgebühreerhöhung	Die Durchführung der aufgeführten Maßnahmen ist im Rahmen der durchgeführten Modernisierungs- und Instandsetzungsmaßnahmen möglich und gilt als zusätzliches freiwilliges Angebot zur Wohnwertverbesserung.
<b>Sonstige Einbauten in den Bädern</b>	Bitten wenden Sie sich bei Interesse und weiteren Fragen an unsere Mitarbeiter bei der EVM Berlin eG unter der Telefonnummer:
Handtuchheizkörper.....ca. <b>271,00 EUR</b>	<b>82 79 05 – 40</b>
oder 2,50 EUR monatliche Nutzungsgebühreerhöhung	<b>Flexibilität ist unser Standard</b>
<b>Küche</b>	<b>EVM Berlin eG</b>
<b>Fliesenarbeiten in der Küche</b>	
Fliesenpiegel über der Spülenwand..... ca. <b>165,00 EUR*</b>	
oder 1,50 EUR monatliche Nutzungsgebühreerhöhung	
<b>Flur</b>	
<b>Wohnungseingangstür</b>	
Verstärkung der Wohnungseingangstür..... ca. <b>400,00 EUR**</b>	
oder 7,30 EUR monatliche Nutzungsgebühreerhöhung	

Stand der Preisliste: Juli 2003

# Maßnahmen

## b) Informationsplakate



**Wandhängendes WC**

**Zusätzliche Kosten\*  
ca. 193,00 EUR**

Als EVM-Mitglied zahlen Sie:  
a) 193,00 einmalig oder  
b) 1,75 EUR monatliche  
Nutzungsgebüherhöhung

**Interesse?  
Fragen Sie uns!  
Telefon: 82 79 05 - 40**

\* nur bei Badfliesung möglich



**Handtuchheizkörper**

**Gesamtkosten ca. 271,00 EUR**

Sie zahlen als EVM-Mitglied:  
a) 271,00 EUR einmalig oder  
b) 2,50 EUR monatliche  
Nutzungsgebüherhöhung

**Interesse?  
Fragen Sie uns!  
Telefon: 82 79 05 - 40**

# Maßnahmen

## b) Informationsplakate



**Verstärkung  
der  
Wohnungseingangstür**

**Gesamtkosten ca. 800,00 EUR**

Als EVM-Mitglied zahlen Sie:  
a) 400,00 EUR Zuzahlung oder  
b) 7,30 EUR monatliche  
Nutzungsgebüherhöhung

**Interesse?  
Fragen Sie uns!  
Telefon: 82 79 05 - 40**



**Fliesenspiegel  
über der  
Spülenwand**

**Gesamtkosten ca. 165,00 EUR**

Sie zahlen als EVM-Mitglied:  
a) 165,00 EUR einmalig oder  
b) 1,50 EUR monatliche  
Nutzungsgebüherhöhung

**Interesse?  
Fragen Sie uns!  
Telefon: 82 79 05 - 40**

# Maßnahmen

## b) Informationsplakate



**Wandfliesen  
als  
Duschbad**

**Gesamtkosten ca. 2.400,00 EUR**

Sie zahlen als EVM-Mitglied:  
a) 2.400,00 EUR einmalig oder  
b) 22,00 EUR monatliche  
Nutzungsgebüherhöhung

**Interesse?  
Fragen Sie uns!  
Telefon: 82 79 05 - 95**



**Wandfliesen  
als  
Wannenbad**

**Gesamtkosten ca. 2.180,00 EUR**

Als EVM-Mitglied zahlen Sie:  
a) 2.180,00 EUR einmalig oder  
b) 20,00 EUR monatliche  
Nutzungsgebüherhöhung

**Interesse?  
Fragen Sie uns!  
Telefon: 82 79 05 - 40**

# Maßnahmen

## c) Presseresonanz und Anzeigenschaltung



**Erbbauverein Moabit**  
Eingetragene Genossenschaft  
Gemeinnütziges Wohnungsunternehmen



**Flexibilität ist unser Standard**

Gefliestes Warmenbad oder doch lieber die Dusche? Unsere Moabitler Genossenschaftsmitglieder haben die Wahl. Wir bieten Ihnen nach den umfangreichen Modernisierungsmaßnahmen flexiblen Wohnungsstandard bei geringster Eigenbeteiligung. Entdecken Sie die Möglichkeiten, die das Wohnen in einer Genossenschaft bietet und besichtigen Sie unsere Musterwohnung in der Wilhelm-Pasewald-Straße 16 EG immer freitags von 11.00 Uhr bis 12.00 Uhr.

 **8279 05 89**  
[www.evemberlin.de](http://www.evemberlin.de)

---

Berliner Wochenblatt Tempelhof-Schöneberg  
Anzeigenzeitung  
Erscheinungsweise: wöchentlich  
Nr. 28 / 09.07.2003  
Auflage Tempelhof-Schöneberg: 83.700



**Erbbauverein Moabit**  
Eingetragene Genossenschaft  
Gemeinnütziges Wohnungsunternehmen

**VORGESTELLT** Anzeige

**EVM Berlin präsentiert Musterwohnung**

Die EVM Berlin eG (Erbbauverein Moabit eG) stellte in der vergangenen Woche ihre erste Musterwohnung in der Wilhelm-Pasewald-Straße 16 werden die flexiblen Möglichkeiten beim Wohnungsstandard im Rahmen der Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen für Genossenschaftsmitglieder präsentiert.

Mitglieder, die mit ihrem Wohnen in den Marzahn- und Reinickendorfer Wohnanlagen an den Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen teilnehmen, können gegen Eigenbeteiligung beziehungsweise Aufschlag auf die Nutzungsgebühr ihren Wohnungsstandard nach Abschluss der Maßnahmen verbessern. Die EVM Berlin hat dazu verschiedene Möglichkeiten zur Wohnwertverbesserung im Angebot. So können Warmen- oder Duschbadverfließung mit zusätzlicher Einbau eines Hänge-WCs und einem Heizkörper als Handtuchhalter versehen werden. Fliesenpiegel sind über dem Herd in der Küche möglich. Wichtig, nicht nur für ältere Menschen, ist der Einbau einer Sicherheitsstiege im Flur. Praktisch in der Pflege sind Dielenfußböden oder Laminat. Darüber hinaus kann ein Punk-Haustatensystem eingebaut werden, das für ein hohes Energiepotenzial bei der Wärmerückgewinnung von Heizkörpern sorgt. Damit beweist die EVM Berlin eG einmal mehr, dass das genossenschaftliche Geschäftsguthaben gewissenhaft zur Wohnwertverbesserung eingesetzt wird. Die Musterwohnung kann immer freitags von 10 bis 11 Uhr besichtigt werden.


**EVM Berlin eG, Paulsenstraße 39, 12163 Berlin.** P.R.

---

Berliner Wochenblatt Tempelhof-Schöneberg  
Anzeigenzeitung  
Erscheinungsweise: wöchentlich  
Nr. 27 / 02.07.2003  
Auflage Tempelhof-Schöneberg: 83.700

# Maßnahmen

## c) Presseresonanz



**Erbbauverein Moabit**  
Eingetragene Genossenschaft  
Gemeinnütziges Wohnungsunternehmen

**EVM Berlin eG präsentiert erste Musterwohnung - flexibler Wohnungsstandard für Wohnungen in Modernisierungs- und Instandsetzungsmaßnahmen**

Die **EVM Berlin Erbbauverein Moabit eG** präsentiert ihre erste Musterwohnung der Öffentlichkeit. In der Erdgeschosswohnung der Wilhelm-Pasewaldt-Straße 16 werden die flexiblen Möglichkeiten beim Wohnungsstandard im Rahmen der Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen für Genossenschaftsmitglieder präsentiert.

Mitglieder, die mit ihren Wohnungen derzeit in den Mariendorfer und Reinickendorfer Wohnanlagen an den Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen teilnehmen, können gegen Eigenbeteiligung, bzw. Aufschlag auf die Nutzungsgebühr ihren Wohnungsstandard nach Abschluß der Maßnahmen verbessern lassen. Die EVM Berlin eG hat dazu verschiedene Maßnahmen zur Wohnwertverbesserung im Angebot:

- Wannen- oder Duschbadverfliesung mit zusätzlichem Einbau eines Hänge-WCs und einem Heizkörper als Handtuchhalter
- Fliesenpiegel über dem Herd in der Küche
- Einbau einer Sicherheitstür im Flur
- Abgezogener Dielenfußboden oder Laminat
- Einbau des assisto® Funk-Hausautomatensystem von der Firma Techem, u.a. für ein hohes Energiepotential bei der Wärmeregulierung von Heizkörpern


Die EVM Berlin eG zeigt damit einmal mehr, daß das genossenschaftliche Geschäftsgut haben gewissenhaft zur Wohnwertverbesserung eingesetzt wird.

Jeweils eine Musterwohnung in Mariendorf und in Reinickendorf kann immer freitags von 11.00 bis 12.00 Uhr besichtigt werden. Dort gibt es auch detaillierte Preisinformationen.

BBU-Nachrichten 14/03

---

**bbu Nachrichten**  
Fachzeitschrift des Verbandes  
Erscheinungsweise: 14-tägig  
Nr. 14/ 2003  
Auflage: 600



**Erbbauverein Moabit**  
Eingetragene Genossenschaft  
Gemeinnütziges Wohnungsunternehmen

**EVM Berlin eG präsentiert erste Musterwohnung**

**Berlin (eb) –** Die EVM Berlin eG präsentiert ihre erste Musterwohnung der Öffentlichkeit. In der Erdgeschosswohnung der Wilhelm-Pasewaldt-Straße 16 in Berlin werden die flexiblen Möglichkeiten beim Wohnungsstandard im Rahmen der Modernisierungs- und Instandhaltungsgemeinschaften für Genossenschaftsmitglieder präsentiert.

Mitglieder, die mit ihren Wohnungen derzeit in den Mariendorfer und Reinickendorfer Wohnanlagen an den Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen teilnehmen, können gegen Eigenbeteiligung, bzw. Aufschlag auf die Nutzungsgebühr ihren Wohnungsstandard nach Abschluss der Maßnahmen verbessern lassen.

Die Musterwohnung in Berlin-Mariendorf kann immer freitags von 11.00 Uhr bis 12.00 Uhr besichtigt werden. Dort erhalten Sie auch detaillierte Preisinformationen. Eine zweite Musterwohnung befindet sich in der Reinickendorfer Kienhorststraße 20 im EG.

---

**wi – Wohnungspolitische Informationen**  
Fachinfos des GdW  
Erscheinungsweise: wöchentlich  
Nr. 30/ 2003  
Auflage: k.A.

# Maßnahmen

## c) Presseresonanz



Erbbauverein Moabit  
Eingetragene Genossenschaft  
Gemeinnütziges Wohnungsunternehmen

### EVM Berlin präsentiert erste Musterwohnung

Der EVM Berlin präsentiert seine erste Musterwohnung der Öffentlichkeit. In der Erdgeschosswohnung der Wilhelm-Pasewalski-Straße 16 werden die flexiblen Möglichkeiten beim Wohnungsstandard im Rahmen der Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen für Genossenschaftsmitglieder präsentiert. Mitglieder, die mit ihren Wohnungen derzeit in den Mariendorfer und Reinickendorfer Wohnanlagen an den Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen teilnehmen, können gegen Eigenbeteiligung, bzw. Aufschlag auf die Nutzunggebühr ihren Wohnungsstandard nach Abschluss der Maßnahmen verbessern lassen. Der EVM Berlin hat dazu verschiedene Maßnahmen zur Wohnwertverbesserung im Angebot.

- Wannen- oder Durchbadverfliegung mit zusätzlichem Einbau eines Hänge-WCs und einem Heizkörper als Handtuchhalter
- Fliesenpiegel über dem Herd in der Küche
- Einbau einer Sicherheitstür im Flur
- Abgezogener Dielenfußboden oder Laminat
- Einbau des assistierten Funk-Hausautomationssystem von der Firma Techem, u.a. für ein hohes Energiepotenzial bei der Wärmeabgabe von Heizkörpern.

Der EVM Berlin zeigt damit einmal mehr, dass das genossenschaftliche Geschäftsguthaben gewissenhaft zur Wohnwertverbesserung eingesetzt wird.

Die Musterwohnung Mariendorf kann nach dem offiziellen Eröffnungstermin immer freitags von 11.00 Uhr bis 12.00 Uhr besichtigt werden. Dort erhalten Sie auch detaillierte Preisinformationen.

Eine zweite Musterwohnung befindet sich in der Reinickendorfer Kienborststraße 20 im EG.

**Wohnen in Berlin & Brandenburg**  
Fachzeitschrift für Mieter und Vermieter  
Erscheinungsweise: 6x im Jahr  
Nr. 09/10 September/Oktober 2003  
Auflage: 326.820

# Maßnahmen

4. **Informationsveranstaltungen  
für Multiplikatoren**
- An mehreren  
Informationsabenden wurden  
der Aufsichtsrat, die  
Mitarbeiter, die Vertreter und  
die Hausgruppenberater vor  
Ort umfassend informiert

Umsetzung: Juli-September 2003





# Erfolgskontrolle



- Seit Beginn der Kommunikation im Juni 2003 bis heute haben sich 84 Bestandsnutzer für eine Wohnwertverbessernde Maßnahme interessiert und damit ihren Willen zum Verbleib in der Genossenschaft dokumentiert.
- 69 Umbaumaßnahmen wurden bisher vorgenommen\*
- 15 Umbaumaßnahmen sind in der Vorbereitung\*
- Zahlreiche Besucher zu den Sprechzeiten in der Musterwohnung, auch Nichtmitglieder

\*Zahlen sind aus dem Bereich Technik und jederzeit nachprüfbar, sowie über das Konto 80503 „Wohnwertverbessernde Maßnahmen“ einsehbar

# Fazit

- Die Maßnahme „Flexibilität ist unser Standard“ ist eine erfolgreiche Maßnahme bei den Bestandsnutzern
- Eine konkrete Neuvermietung aufgrund dieser Maßnahme ist bisher nicht nachweisbar, wäre aber bei einer verstärkten externen Kommunikation durchaus denkbar