

ZUM PROPERTY MANAGEMENT

Kundenbewertung von PM-Dienstleistern nach Assetklassen*

Pl.	Assetklasse „Büro“ Umsatz < 17 Mill. Euro		Assetklasse „Büro“ Umsatz ≥ 17 Mill. Euro		Assetklasse „Wohnen“		Assetklasse „Handel“***	
	Property Manager	Score (max. 1850)	Property Manager	Score (max. 1850)	Property Manager	Score (max. 1850)	Property Manager	Score (max. 1850)
1	HIH	1463	MVGM	1308	Capera	1341	Apleona	1365
2	TÜV Süd	1457	Apleona Tectareal	1260	Apleona	1304	Strabag	1240
3	Goldbeck Procenter	1425	-	-	Treureal	1297	BNP	1200
4	GGM	1417	Strabag	1123	Foncia	1236	MVGM	1020
5	Heico	1392	BNP	1116	Strabag	1086	-	-

* Unternehmen, die in diesem Ranking nicht gelistet sind, erhielten entweder nicht genug Rücklauf oder sind auf den Folgeplatzierungen zu finden.

** Beinhaltet Bewertungen für „Shoppingcenter“, „Fachmarktzentrum“ und „sonstiger Handel“.

Präferierte PM-Geschäftsmodelle aus Auftraggeber- und -nehmersicht (in Prozent)



* Mehrfachnennungen waren möglich. ** Angaben aus der Erhebung im Asset Management Report 2020.

PM-Index zur Messung der Kundenzufriedenheit – Übersicht Kompetenzfelder Gesamtmarkt

Kompetenz*	Ø Note 2020	Ø Note 2019	Kompetenz*	Ø Note 2020	Ø Note 2019		
Servicekompetenz	2,54		2,42				
	Kundenorientierung	2,4	2,5	Steuerung des FM-Dienstleisters	2,5	2,7	
	Lösungskompetenz/Verbesserungsmanagement	2,6	2,7	Objektkenntnis	2,3	2,4	
	Erreichbarkeit/Reaktionsgeschwindigkeit	2,4	2,6	Qualität der Objektbegehungen	2,5	2,7	
	Termintreue, Zuverlässigkeit und Fristeinhaltung	2,5	2,6	Bauftrag, Überw. und Abnahme Instandhaltung/-setzung	2,6	2,8	
	Aktive Informationsversorgung	2,8	2,9	Bauftrag, Überw. und Abnahme Mieterausbauten	2,3	2,7	
	Datenqualität	2,4	2,5	Rechnungsprüfung und -freigabe	2,3	2,5	
Kaufmännische Kompetenz			Technische Kompetenz				
	2,55			2,60			
	Bearbeitung der Objektbuchhaltung	2,3		2,4	Einhaltung der Vergaberichtlinien	2,2	2,3
	Bearbeitung Nebenkostenabrechnung	2,5		2,6	Einhaltung von Terminen und Budget bei Baumaßnahmen	2,6	2,7
	Erstellung Jahresbudget und Instandhaltungsetat	2,6		2,7	Schadensmanagement	2,4	2,5
	Vermietungskompetenz	2,7		2,4	Personalpolitik/Mitarbeiter-Kontinuität	2,6	2,7
	Durchführung von Mieterhöhungen	2,4		2,6	Motivation der Mitarbeiter/Auftraggeberorientiertes Handeln	2,5	2,7
Unternehmenskompetenz							
	Forderungsmanagement	2,6	2,4	Entwicklung der Mitarbeiter-Qualität	2,7	2,8	
	Erfolgsquote Kostenoptimierung	3,0	3,1	Wirtschaftlichkeit im Rahmen der Budgets	2,5	2,6	
	Mieterzufriedenheit	2,5	2,7	Beitrag zur Wertsteigerung der Immobilie	3,0	3,1	
			Kompetenz Geschäftsführung/Management	2,4	2,7		

* Bewertung im Schulnotensystem: 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)

Quelle für alle Abbildungen: Bell Management Consultants, Property Management Report 2020. Die dargestellten Ergebnisse beruhen auf der Befragung von 500 Asset Managern, Investoren und Fondsmanagern, die als Auftraggeber von Property Management fungieren.