

EXECUTIVE SUMMARY

ERGEBNISSE XII. AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNG Geschäftsjahr 2016

Frühjahr 2017

XII. AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNG für das Geschäftsjahr 2016

EXECUTIVE SUMMARY

Sehr geehrte Kunden unseres Hauses,
Sehr geehrter Immobilieninteressent,

Anfang 2017 hat AENGEVELT - immer noch als Branchenausnahme - zum bereits zwölften Mal in Folge die Bewertung seiner Dienstleistungen durch seine Kunden über das renommierte Marktforschungsinstitut YouGov überprüfen lassen. Wie in den Vorjahren richtete sich auch die jüngste Befragung an alle Kunden, für die AENGEVELT immobilienwirtschaftliche Dienstleistungen im abgelaufenen Geschäftsjahr (2016) erbracht hat.

Ergebnis: Die Kundenorientierung, einer der Kernkompetenzen von AENGEVELT, wird durch die Befragungsergebnisse erneut überzeugend bestätigt und honoriert. Dafür danken wir unseren Kunden ganz herzlich!

- 99% der Befragten gaben wie im Vorjahr an, AENGEVELT „auf jeden Fall“ bzw. „evtl.“ wieder als Dienstleister zu nutzen. Dabei stieg die Quote der mit „auf jeden Fall“ Antwortenden von 90% auf 92%.
- Eine Weiterempfehlung an Geschäftsfreunde oder Geschäftspartner würden 98% (GJ 2015: 99%) der Befragten aussprechen.

Bestnoten bekamen auch die Mitarbeiter von AENGEVELT, überwiegend langjährige Kompetenzträger:

- Bezüglich Kundenbetreuung wurden sie u.a. in der Kategorie „Engagement“ von 95% der Befragten mit den Schulnoten „Eins“ und „Zwei“ bewertet (GJ 2015: 92%), hinsichtlich ihrer Seriosität erhielten sie sogar von 96% (GJ 2015: 95%) die Bestnoten.

Weitere wichtige Fachfragen betrafen die Auswahlkriterien der Kunden für einen Immobiliendienstleister. Auch hier konnte AENGEVELT, seit Unternehmensgründung im Jahre 1910 im Interesse seiner Kunden bewusst vollkommen weisungsfrei und unabhängig, punkten:

- Tradition und langjährige Markterfahrung stellen für 76% der Befragungsteilnehmer zunehmend wichtige Auswahlkriterien dar (GJ 2015: 67%).
- Die mittlerweile zur Rarität gewordene Unabhängigkeit eines Immobiliendienstleisters von Eigen- oder Konzerninteressen sowie dessen bewusste Abstinenz von Eigengeschäften hat für die teilnehmenden Immobilienkunden ebenfalls steigende Bedeutung und wurde von 83% für die Auswahl eines Immobiliendienstleisters als „wichtig“ bzw. „sehr wichtig“ eingestuft (GJ 2015: 76%).

Angesichts der im letzten Jahr besonders schwer bzw. kaum zu erfüllenden Kundenvorstellungen war es im Geschäftsjahr 2016 sehr schwierig, für unsere professionellen und sehr kritischen Kunden Top-Resultate zu erzielen. Umso erfreulicher sind Ihre anhaltend guten Beurteilungen, wie auch in diesem Jahr wieder. Sie belohnen unser Engagement und motivieren uns, jeden Tag an der Verbesserung unserer Dienstleistungen zu arbeiten.

Denn Ihnen – unseren erfolgreichen Kunden – gelten die konsequenten Bemühungen unserer Teams mit dem erklärten Ziel, Ihre Ansprüche und Erwartungen möglichst noch und stets aufs Neue zu übertreffen.

Ihnen danken wir für Ihr großes Vertrauen, für Ihre Aufträge und Ihre kritischen Anregungen, mit denen Sie unsere Arbeit für Sie motivierend begleiten.

Mit Ihnen zusammen arbeiten wir an einem erfolgreichen Immobilienjahr 2017 und freuen uns auf Ihre Aufträge und Anregungen!

Mit den besten Grüßen

Ihre

Dr. Lutz W. Aengevelt

Dr. Wulff O. Aengevelt

Mark L.W. Aengevelt

Chiara F.J. Aengevelt

Befragungsergebnisse - Auszug

1. Kundenbindung

- Hinsichtlich einer Wiederbeauftragung als Immobilien-Dienstleister konnte erneut einen nicht automatisch zu erwartender Top-Wert erzielt werden: 99% der Befragten gaben wie im Vorjahr an, AENGEVELT „auf jeden Fall“ bzw. „evtl.“ wieder als Dienstleister zu nutzen. Dabei stieg die Quote der mit „auf jeden Fall“ Antwortenden von 90% auf 92% - ein exzellenter Wert.
- Weiterer Top-Wert: 98% aller Befragten würden AENGEVELT „auf jeden Fall“ bzw. „evtl.“ Geschäftsfreunden oder Geschäftspartnern empfehlen (GJ 2015: 99%).
- Für 96% der Befragten hat AENGEVELT zudem ein positives (72%) bzw. neutrales Image (24%). Allerdings darf das nicht darüber hinweg täuschen, dass 4% das Image von AENGEVELT negativ beurteilen. Angesichts der anonymen Befragung sind die Gründe hierfür kaum zu ermitteln. Der Wert ist aber in jedem Fall ein Ansporn zur Ergebnisverbesserung.

2. Leistungsbewertung

- Auch die Urteile bzgl. Betreuung und Fachkompetenz von AENGEVELT fielen erneut hervorragend aus: Wie im Vorjahr vergaben 92% aller Befragungsteilnehmer für das Geschäftsjahr 2016 die (Schul-) Noten „Eins“ oder „Zwei“.
- Auch in den Einzelkategorien „Engagement“, „Seriosität“, „Erreichbarkeit“ etc. wurden die AENGEVELT-Mitarbeiter durchgängig von jeweils > 95% der Befragten mit „Eins“ bzw. „Zwei“ bewertet.
- Die Verkaufskompetenz bei Büroinvestments bewerteten 80% der Teilnehmer mit „Eins“ bzw. „Zwei“. Im Einzelhandelssegment stieg die Quote der Noten „Eins“ bzw. „Zwei“ auf 91% (GJ 2015: 78%). Im Verkaufsbereich der Wohnobjekte erreichte die Quote mit 93% erneut einen exzellenten Wert (GJ 2015: 94%).

3. Kriterien für die Auswahl eines Immobiliendienstleisters

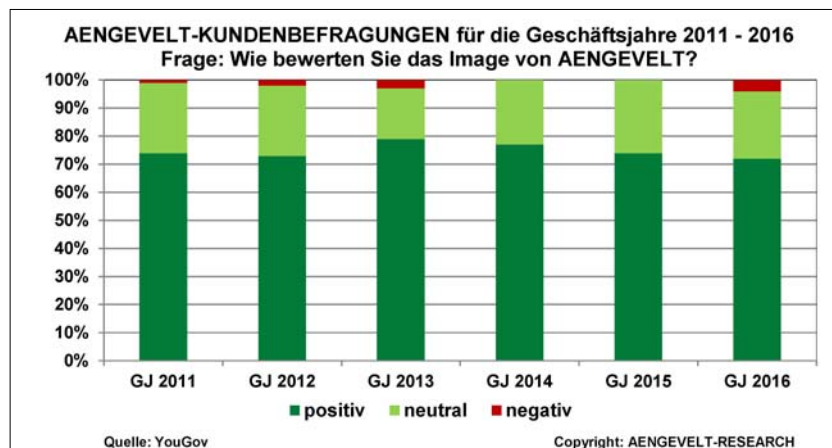
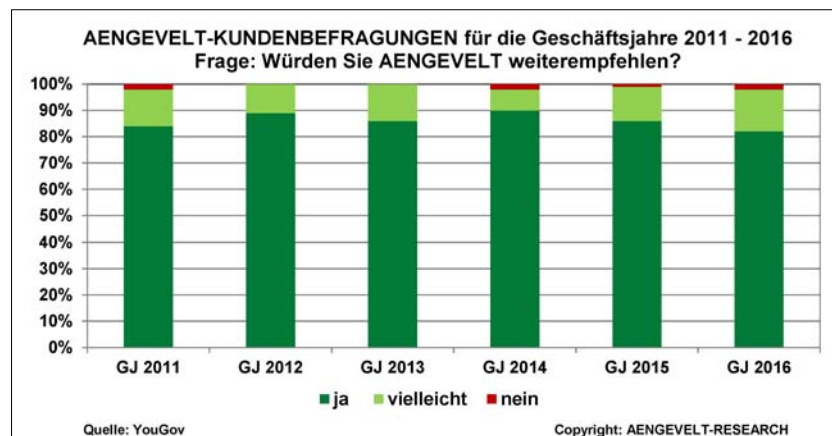
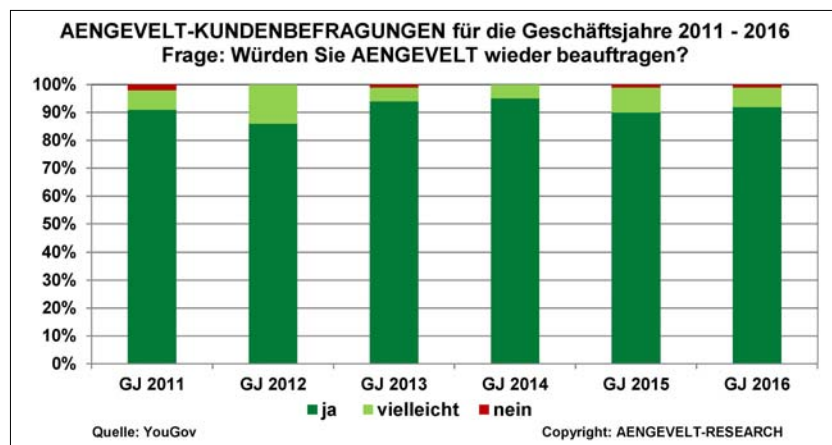
Im Rahmen der Befragung wurde auch geprüft, welche Kriterien den Immobilienkunden für die Auswahl ihres Immobiliendienstleisters relevant sind. Abgefragt wurden u.a. die Bedeutung von Unabhängigkeit und Markterfahrung eines Immobiliendienstleisters, eines zertifizierten unternehmensweiten Qualitätsmanagement-Systems gemäß ISO 9001 und eines veröffentlichten und zertifizierten Wertemanagements.

- Tradition und langjährige Markterfahrung gewinnen weiter an Bedeutung und stellen mit 76% (GJ 2015: 67%) für den weitaus größten Teil der Befragten wichtige Auswahlkriterien dar. Hier kann AENGEVELT zum Nutzen und Erfolg seiner Kunden 107 Jahre (Gründung 1. April 1910) erfolgreiche unabhängige und weisungsfreie Maklertätigkeit vorweisen.
- Sehr wichtig ist den Immobilienkunden auch die Unabhängigkeit ihres Dienstleisters von Eigen- oder Konzerninteressen. Eine solche für die Immobilienbranche mittlerweile zur Rarität gewordene Unabhängigkeit und bewusste Abstinenz von Eigengeschäften stuften 83% der Teilnehmer (GJ 2015: 76%) für die Auswahl eines Immobiliendienstleisters als „wichtig“ bzw. „sehr wichtig“ ein. Deshalb war, ist und bleibt AENGEVELT seit Unternehmensgründung im Jahre 1910 im Interesse seiner Kunden bewusst vollkommen weisungsfrei und unabhängig.
- Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement-System, wie es AENGEVELT bereits 2008 eingeführt hat und das seitdem regelmäßig erfolgreich rezertifiziert wird, ist für 36% der Befragten ein „sehr wichtiges“ bzw. „wichtiges“ Auswahlkriterien (GJ 2015: 38%).
- Von noch größerer Bedeutung als Auswahlkriterium ist für die Befragungsteilnehmer ein veröffentlichtes und zertifiziertes Wertemanagement: Mehr als die Hälfte aller Teilnehmer an den aktuellen Befragungen (51%; GJ 2015: 50%) bewerten dieses als „sehr wichtig“ bzw. „wichtig“. Auch hier zählt AENGEVELT zu den Branchen-Pionieren und erhielt 2010 als eines der ersten deutschen Immobilienunternehmen das Zertifikat „ComplianceManagement“ durch die „Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft e.V.“ (ICG).

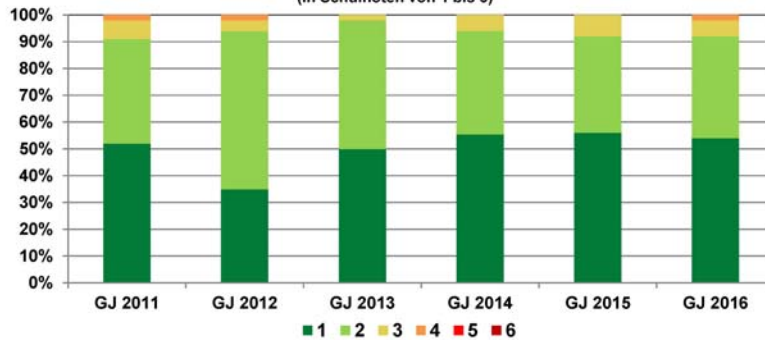
Resümee der AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNGEN: Die wichtigsten Ergebnisse aus den Geschäftsjahren 2011 - 2016

Anfang 2017 hat das renommierte Kölner Forschungsunternehmen "YouGov" bereits zum 12. Mal die Zufriedenheit der AENGEVELT-Kunden mit den Leistungen, der Betreuung, der Fachkompetenz und zu weiteren Details der Dienstleistungen von AENGEVELT erhoben. Wie in den Vorjahren richtete sich auch die aktuelle Befragung erneut an alle Kunden, mit denen AENGEVELT im Kalenderjahr 2016 Geschäfte abgeschlossen hat.

AENGEVELT wendet als Erster und Einziger der Branche diese Systematik an und zeigt - um Ihnen optimale Vergleichsmöglichkeiten zu den Vorjahren zu bieten - die Entwicklung der wichtigsten Ergebnisse auf einer Zeitschiene ab dem Geschäftsjahr 2011.



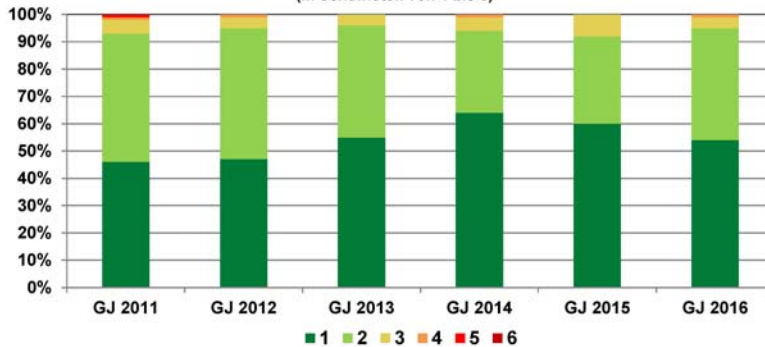
AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNGEN für die Geschäftsjahre 2011 - 2016
Beurteilung der Betreuung durch AENGEVELT: "Qualität und Fachkompetenz"
 (in Schulnoten von 1 bis 6)



Quelle: YouGov

Copyright: AENGEVELT-RESEARCH

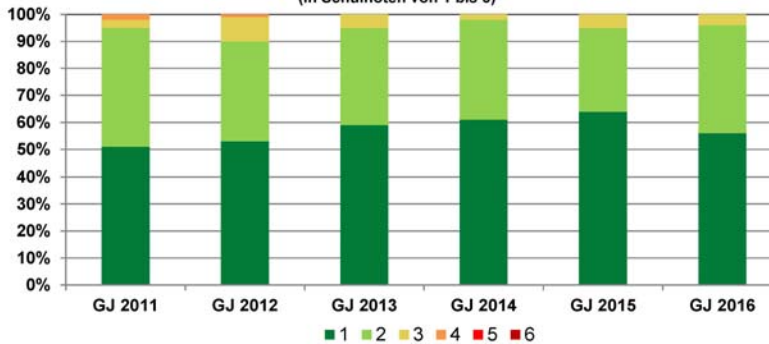
AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNGEN für die Geschäftsjahre 2011 - 2016
Beurteilung der Betreuung durch AENGEVELT: "Engagement"
 (in Schulnoten von 1 bis 6)



Quelle: YouGov

Copyright: AENGEVELT-RESEARCH

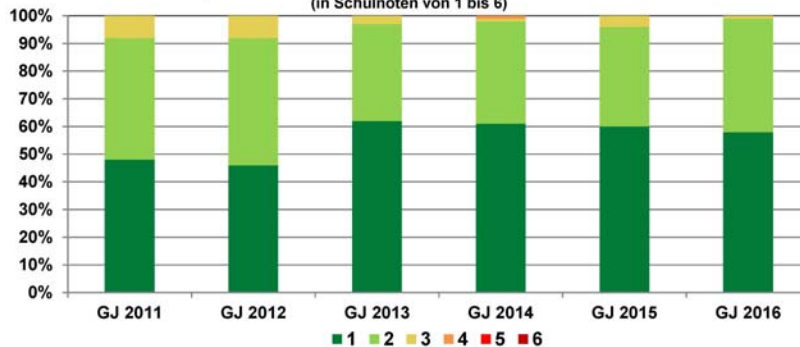
AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNGEN für die Geschäftsjahre 2011 - 2016
Beurteilung der Betreuung durch AENGEVELT: "Seriosität"
 (in Schulnoten von 1 bis 6)



Quelle: YouGov

Copyright: AENGEVELT-RESEARCH

AENGEVELT-KUNDENBEFRAGUNGEN für die Geschäftsjahre 2011 - 2016
Beurteilung der Betreuung durch AENGEVELT: "Erreichbarkeit"
 (in Schulnoten von 1 bis 6)



Quelle: YouGov

Copyright: AENGEVELT-RESEARCH

AENGEVELT IMMOBILIEN GMBH & CO. KG

D 10117 Berlin

Friedrichstraße 55
Tel: +49 30 201 93-0
Fax: +49 30 201 93-301
E-Mail: berlin@aengevelt.com

D 01067 Dresden

Altmarkt 10c
Tel: +49 351 32 02 02-0
Fax: +49 351 32 02 02-10
E-Mail: dresden@aengevelt.com

D 60311 Frankfurt am Main

Große Gallusstraße 9
Tel: +49 69 921 03-0
Fax: +49 69 921 03-110
E-Mail: frankfurt@aengevelt.com

D 04103 Leipzig

Salomonstraße 21
Tel: +49 341 997 76-0
Fax: +49 341 997 76-20
E-Mail: leipzig@aengevelt.com

D 39104 Magdeburg

Breiter Weg 19d
Tel: +49 391 568 78-0
Fax: +49 391 568 78-33
E-Mail: magdeburg@aengevelt.com

D 40476 Düsseldorf

Kennedydamm 55/Ross-Straße
Tel: +49 211 83 91-0
Fax: +49 211 83 91-255
E-Mail: duesseldorf@aengevelt.com

