



### Über effiziente Werkzeuge zur Mieterbindung den Immobilienwert steigern

BDC hat - u.a. mit einem Muster-Kundencenter - Werkzeuge entwickelt, die den Mieter als Kunden in den Mittelpunkt der Zielkoordinaten des Wohnungsunternehmens stellen und damit allen Kriterien des modernen „customer-relationship“ gerecht werden. Über diesen Hebel werden effiziente Kostenstrukturen entwickelt. Aus dem Zusammenspiel ergeben sich neue Optionen zur Wertsteigerung, die sich nicht auf Mieterhöhungen und Streichungen in der Instandhaltung reduzieren.

Seite 2

#### Erfahrung:

Dr. Hans Werner Klee und Burkhard Drescher verfügen über Erfahrung in der Beratung und haben in Unternehmen Restrukturierungen mit Beratern umgesetzt. „Projekte aus Erfahrung“ ist der Leitfaden von BDC.

#### Impressum:

Burkhard Drescher  
Centroallee 263 A  
46047 Oberhausen  
Tel. +4920830588877  
Fax +4920830588875  
E-Mail drescher@bdc-projekte.de



## Standardmodule aus der Praxis als Maßstab und Projektleitfaden

Erprobte Organisationsmodelle stellen die Basis für den BDC – Beratungsansatz dar. Ausgehend von einem Best-Practice-Modell, kann für Wohnungsunternehmen jeder Größe ein Soll-Konzept erstellt werden. Die Prozesse der Wohnungswirtschaft liegen dokumentiert einem Soll-Ist – Vergleich zugrunde und werden der jeweiligen Unternehmensgröße angepasst. Alle Prozesse orientieren sich am Ausgangspunkt: die Kundenbeziehung zum Mieter. Die Dienstleistung am Mieter in einer möglichst effizienten Form, ist auch Maßstab für das von BDC entwickelte Muster – Kundencenter. Prozesse und Organisation dieser Schnittstelle zum Kunden, sichern ein Optimum an Mieterzufriedenheit und sind effizient in Bezug auf Kosten *und* Mieterzufriedenheit. Die „Restorganisation“ des Unternehmens, ist Dienstleister gegenüber den Kundencentern. Mit diesem Grundansatz ist konsequenter Weise auch

verbunden, dass die BDC – Beratung in den Kundencentern oder vergleichbarer Organisationseinheiten beginnt. Träger des Projektes sind die MitarbeiterInnen an der Basis, also: die bisher mit den Mietern in Kontakt stehenden „Kundenbetreuer“. Dort beginnt die Überzeugungsarbeit, dort werden die Prozesse dem Kundenverhalten angepasst. Grundlage für die Gespräche mit den Mitarbeitern sind erprobte Modelle. Darauf aufbauend, wird mit dem Management ein Organisationsmodell abzustimmen sein, auch dafür liegen erprobte Organisationsmodelle vor, die komplett dokumentiert sind und je nach Zielvorstellung modifiziert werden können. Für alle Module sind Kostenfaktoren präsent, die auch einen Vergleich mit dem vorliegenden Best – Practice – Modell ermöglichen. Die Erfahrung belegt, dass alle drei Zielgrößen erreichbar sind.

BDC bietet mehrere Beratungsmodule an: von der IST- Analyse über die Konzeption für einzelne Organisationseinheiten bis zur Gesamtrestrukturierung. Für jedes Modul ist ein Festpreisvereinbarung möglich. Gerne führen wir ein Beratungsgespräch.

### **Ansprechpartner:**

Dr. Hans Werner Klee  
[kle@bdc-projekte.de](mailto:kle@bdc-projekte.de);

Burkhard Drescher  
[drescher@bdc-projekte.de](mailto:drescher@bdc-projekte.de)

Büro: 0208/30588877.