

NORBERT RIFFEL UND MARCO BIEWALD

Welche Bedeutung hat der Vertrieb in der Wohnungswirtschaft heute und morgen?



Norbert Riffel, Geschäftsführer und Marco Biewald, Leiter der VBW Wohnbar, VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH im Gespräch mit Dr. Dieter Buss von der Baudialog.

Herr Riffel, zum Einstieg kurz und knapp: wer ist die VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH?

Norbert Riffel: Die VBW ist die kommunalnahe Wohnungsgesellschaft in Bochum. Gegründet 1916 als Bochumer Heimstätte verfügt die VBW heute über einen Wohnungsbestand von ca. 13.000 Wohnungen und bietet für mehr als 40.000 Bochumern Raum fürs Leben.

Herr Riffel, wie haben sich die Gewichte zwischen Technik und Vertrieb bei der VBW verändert und was war der Auslöser?

Norbert Riffel: Grundsätzlich kann man sagen, dass sich in der gesamten Branche der Schwerpunkt von

der Technikbezogenheit der Nachkriegsjahre durch die Notwendigkeit der Marktorientierung deutlich zur Kunden- bzw. Mieterorientierung entwickelt hat. Dabei lässt sich feststellen, dass das Profil des Technikers sich fundamental vom Profil des Vertriebs = Vermietung an Dritte unterscheidet. Wir bei der VBW haben folgende Punkte in diesem Zusammenhang erkannt:

Erstens: Eine Trennung von Bestandskundenbetreuung und Neukunden ist notwendig, da es bei Bestandskunden in der Regel um Reklamationen und Mängel geht und in einer gemeinsamen Betreuungssituation dadurch negative Impulse bei Neukunden aufkommen können.

Zweitens: Der Bestands-Betreuer mit technischem Hintergrund eher introvertiert agiert, während für den Vertrieb ein extrovertierter Mitarbeitertyp, mit Sensibilität für den Kunden erforderlich ist.



Norbert Riffel
Geschäftsführer der VBW Bauen + Wohnen
Bochum



Drittens: Wir haben festgestellt, dass seitens der technisch geprägten Bestandsbetreuer eine deutlich kritischere Bewertung von Wohnung und Lage erfolgt, was den Vermietungserfolg nicht fördert. Als Konsequenz aus dieser Einschätzung haben wir eine räumliche und personelle Trennung von Bestandsmieterbetreuung und Neuvermietung vorgenommen. Ergebnis ist die VBW Wohnbar, direkt am Hauptbahnhof in Bochum.

Herr Riffel, wie sind Sie bei der Umsetzung dieses Konzeptes vorgegangen?

***Norbert Riffel:** Bei der Entwicklung haben wir uns bei Kollegen schlaugemacht, die dieses Thema bereits erfolgreich umgesetzt hatten. So konnten sich unsere Mitarbeiter bei der LWB in Leipzig wertvolles Praxiswissen abholen und Kollegen in Bremen hatten bereits ein Shopkonzept in der Innenstadt realisiert. Des Weiteren haben wir uns in den Öffnungszeiten der Wohnbar am Einzelhandel orientiert und nur am Samstag eine verkürzte Öffnungszeit angeboten. Zentraler Punkt ist die Priorität der Kundenorientierung, die durch das Shopkonzept, die Nähe zum Kunden und vertriebs- und mieterorientierte Mitarbeiter erfolgreich realisiert werden kann.*

Herr Biewald, Sie sind seit einigen Jahren der Leiter der VBW Wohnbar, wie sieht die Zielsetzung und die Arbeitsweise der Wohnbar aus?

***Marco Biewald:** Mitten im Zentrum von Bochum sind die Ablaufprozesse komplett auf den Kunden bzw. Mieter zugeschnitten. Das beginnt mit einer exakten Analyse zusammen mit dem Kunden und endet im finalen Angebot. Dabei ist es so, dass die Wohnungen weitgehend nach den Wünschen der Mieter hergerichtet werden und das gilt ganz besonders für den Badbereich. Letztendlich entscheidet der Kunde über die Qualität der Wohnung. So ist die Wohnungsmodernisierung nicht von der Technik getrieben, die mit Standards primär Kostenminimierung betreibt, sondern orientiert sich an wechselnden Mieterbedürfnissen, d.h. am lokalen Wohnungsmarkt.*

Herr Biewald, wie lange gibt es denn bereits die VBW Wohnbar und welche Erfolge sehen Sie?

***Marco Biewald:** Als zentrale Anlaufstelle für Wohnungssuchende sind wir sehr stolz, dass wir in die-*





Marco Biewald
Leiter der VBW Wohnbar,
VBW Bauen + Wohnen GMBH



sem Jahr ein Jubiläum feiern können. Wir können zwar nicht auf 100 Jahre zurückblicken, aber mit einer Marktpräsenz von 10 Jahren sind wir ein fester Bestandteil des VBW Unternehmenskonzepts. In dieser Zeit haben wir die Vermietungsprozesse professionalisiert, so dass wir heute ca. 1.000 Mietverträge pro Jahr abschließen. Zurzeit ist die Wohnbar ausschließlich für Neukundenabschlüsse zuständig, dabei kommt es manchmal zu Kollisionen mit der Bestandsvermietung. Mittelfristiges Ziel ist es deshalb, die gesamte Vermietung in einer Hand zu konzentrieren, im Interesse der Mieter.

Herr Riffel, welche Entwicklungen sehen Sie in den nächsten Jahren hinsichtlich der Vertriebsprozesse bei der VBW?

Norbert Riffel: Der Prozess der Kunden- bzw. Mieterorientierung wird in der Wohnungswirtschaft in Zukunft deutlich stärker werden. Natürlich haben Hotspots mit einer überbordenden Nachfrage, z.B. München, Hamburg, etc. eine eigene Entwicklung, in vielen anderen Gebieten Deutschlands ist jedoch weiterhin eine Verstärkung der Vertriebsaktivitäten erforderlich. Wir bei der VBW sehen in den nächsten 5 Jahren eine Ausweitung unseres Wohnbar-Kon-

zepts im regionalen Bereich. So gibt es bereits einen Ableger der Wohnbar in Wattenscheid, andere Standorte werden folgen. Zukünftig wird der Vertrieb verstärkt die Technik zu mieterorientierten Lösungen treiben und die Auswahl von Produkten wird sich deutlich mehr an den Kundenbedürfnissen orientieren.

Herr Riffel, Herr Biewald, ich danke Ihnen für das Gespräch.



VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH

Wirmmerstraße 28
44803 Bochum
Tel.: 0234 310-310
E-Mail: info@vbw-bochum.de
Internet: www.vbw-bochum.de