

WGS stellt ihre Kunden stärker in den Fokus

2019 noch mehr Servicequalität

Schwerin • Fast 130 Mitarbeiter kümmern sich bei der Wohnungsgesellschaft Schwerin (WGS) um die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Kunden. Sie alle haben unterschiedliche Aufgaben und arbeiten täglich eng zusammen. Ab Anfang 2019 wird diese Teamstruktur grundlegend angepasst. Dadurch sind die Mitarbeiter zukünftig noch dichter bei ihren Mietern und können durch die kurzen Wege noch schnelleren und umfassenderen Service bieten.

Die Anforderungen an ein modernes Wohnungsunternehmen sind in stetigem Wandel. Für die WGS bedeutet das, sich regelmäßig zu hinterfragen, den Blick nach vorne zu richten und sich gegebenenfalls anzupassen. Mit einem neuen Konzept für die Teamstruktur geht die Gesellschaft genau diesen Weg. „In den vergangenen Jahren stand die Bekämpfung des Leerstands für uns an vorderster Stelle. Diesen konnten wir stark reduzieren, sodass unser Augenmerk nun vor allem bei den Bestandskunden liegt“, sagt Gerrit Kremer, Abteilungsleiter Vermietung bei der WGS. „Die Bestandskunden sind unser größtes Gut und das wollen wir mit unserer Arbeit würdigen.“

In der neuen Teamstruktur wird der Fokus deshalb auf die Service-Angebote für die bestehenden Mieter gelegt. Bislang waren die Aufgaben der für Mietangelegenheiten zuständigen Mitarbeiter klar unterteilt. Die Kundenbetreuer agierten vorrangig im Innendienst, kümmerten sich um alle Mieteranfragen und fertigten Mietverträge an. Die Mitarbeiter des sogenannten Front-Office hingegen waren im Stadtgebiet unterwegs und für Wohnungsbesichtigungen sowie viele andere Aufgaben im Außeneinsatz zuständig. Anfang 2019 soll aus diesen beiden Aufgabenfeldern ein gemeinsames werden. „Wir heben die Trennung auf. Die Mitarbeiter aus beiden Bereichen werden ab sofort als Kundenbetreuer eingesetzt und sind sowohl im Mietercenter als auch direkt vor Ort im Quartier die Ansprechpartner für alles rund um das Mietverhältnis und die Wohnungssuche“, erklärt Gerrit Kremer. Dadurch verdoppelt sich die Zahl der Kundenbetreuer, die in den Mietercentern täglich im Einsatz sind. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass ein Kundenbetreuer, der zuvor noch beispielsweise 1.800 Mieter betreute, sich jetzt um 900 Mieter kümmert. Das macht eine direktere und umfassendere Betreuung möglich. Da die Kundenbetreuer von den Mietercentern aus agieren, sind die Wege deutlich kürzer – es entstehen Kompetenzzentren, die für alle Mieter der erste Anlaufpunkt bei Fragen und Wünschen sind. „Wir möchten gezielt auf die Mieter zugehen. Wer eine Beratung benötigt, kann telefonisch einen Termin im Mietercenter vereinbaren oder den Kundenbetreuer direkt zu sich nach Hause bitten“, so Gerrit Kremer. Dafür muss sich der Mieter

Hauptsitz/Verwaltung
Postfach 110162
19001 Schwerin

Kundenservice:
Mietercenter Mitte
Stadtteile
Altstadt/Weststadt
G.-Scholl-Str. 4
19053 Schwerin
Telefon: 74 26-300
E-Mail: mc-mitte@
wgs-schwerin.de

Mietercenter Nord
Stadtteil Lankow
Rahlstedter Str. 27
19057 Schwerin
Telefon: 74 26-300
E-Mail: mc-nord@
wgs-schwerin.de

Mietercenter Süd
Stadtteile Großer
Dreesch/Krebsförden
Neu Zippendorf/
Mueßer Holz
F.-Engels-Str. 2c
19061 Schwerin
Telefon: 74 26-300
E-Mail: mc-sued@
wgs-schwerin.de

Vermietungsteam
Telefon: 74 26-200
E-Mail: vermietung@
wgs-schwerin.de

**Gewerberaum-
Vermietung**
Daniela Kaesler
Birgit Schneider
Telefon: 74 26-210
E-Mail: gewerbe@
wgs-schwerin.de

**Projektentwicklung/
Immobilienvertrieb**
Heike Leu
Telefon: 74 26-185
E-Mail: immobilien@
wgs-schwerin.de

**Havarie-
und Notfälle**
Telefon 74 26-400

Im Mittelpunkt unseres Handelns
steht der Mensch

Wohnen ist unsere Dienstleistung



Vermietungsleiter Gerrit Kremer will die Kundenbetreuer mit der neuen Teamstruktur noch dichter an die Mieter heranbringen
Fotos: maxpress



Ab 2019 haben die Kunden in den Mietercentern noch mehr Mitarbeiter als kompetente Ansprechpartner



Der Technische Kundenservice ist regelmäßig in den Wohnquartieren unterwegs und immer für die Mieter da

nur eine einzige Telefonnummer merken – die (0385) 74 26-300. Durch die im System hinterlegte Rufnummer kommt der Kunde immer in seinem zuständigen Mietercenter und idealer Weise bei seinem persönlichen Kundenbetreuer an.

Neben den Anliegen rund um das Mietverhältnis finden sich Ansprechpartner für alle technischen Fragen ab 2019 ebenfalls vor Ort. „Im Bereich des technischen Kundenservice verdoppeln wir die Anzahl unserer Mitarbeiter. Sie sind unsere Augen, Ohren und Hände im Quartier und täglich auf festen Routen im Stadtgebiet unterwegs“, so der Abteilungsleiter Vermietung. Die technischen Mitarbeiter



Durch die räumliche Nähe zum Kunden können auch Handwerksarbeiten und Reparaturen schneller und direkter koordiniert werden

sorgen für Ordnung und Sicherheit. Sie können von den Mietern jederzeit angesprochen und um Hilfe gebeten werden – egal ob es um eine defekte Glühbirne, ein neues Klingelschild oder eine kleine Reparatur geht. Die kurzen Wege vom Mietercenter zum Kunden werden sich in der Reaktionszeit auf Reparaturmeldungen niederschlagen.

Die Ansprechpartner für Gewerberaumvermietung sind ab sofort in den Mietercentern Mitte und Süd integriert, um noch dichter am Gewerbetenden agieren zu können. Ähnliches gilt für die hauseigene Dolmetscherin. Sie wird ab Februar vorrangig im Süden Schwerins agieren und bei Bedarf in den anderen Mietercentern zum Einsatz kommen.

Kurz gesagt findet sich ab dem neuen Jahr in den „Kompetenzzentren“ vor Ort für jedes Anliegen – von der Wohnungssuche über Veränderungswünsche bis hin zur Reparaturmeldung – der richtige Ansprechpartner. Lange Wege zum Hauptgebäude in der Innenstadt sind nicht mehr nötig. Anliegen, wie das Ändern einer Kontoverbindung, Reparaturmeldungen oder ähnliches können weiterhin spontan beim Kundenservice im Mietercenter – telefonisch oder persönlich – erledigt werden. Bei wichtigen Anfragen oder Beratungswünschen sollten Mieter einen Termin mit ihrem Kundenbetreuer vereinbaren, damit sich dieser umfassend um das Anliegen kümmern kann.