

# News...



## Änderungen in der Geschäftsführung

Seit 1. Jänner 2018 wird Herr Ing. Peter Pleschberger durch Herrn DI Daniel Freisinger in der Geschäftsführung der STIWOG unterstützt.

Herr Freisinger ist seit 2006 im GRAWE-Konzern tätig und war seit März 2014 Niederlassungsleiter in Leoben.



## Gratulation

Wir gratulieren Herrn Mag. Michael Kahr, der seit 1. Jänner 2018 Niederlassungsleiter in Leoben ist, zu seinen beiden bestandenen Konzessionsprüfungen. **Herzliche Gratulation vom gesamten STIWOG-Team!**



## Neuerungen in Villach

In Villach dürfen wir zwei neue Kollegen herzlich begrüßen: Herr Ing. Christian André, MSc

und Herr Dominik Scherwitzl, BA unterstützen unsere Villacher Kollegen als Hausverwalter im Wohnungseigentum!



## Unser Team in Leoben stellt sich vor

Mit Beginn des heurigen Jahres hat Herr Mag. Michael Kahr, der Ihnen bereits als kompetenter Ansprechpartner bekannt ist, die Führung der Niederlassung in Leoben übernommen. Seit kurzem ist der Jurist auch geprüfter Immobilienverwalter und Immobilienmakler. Unterstützt wird er hierbei von den beiden Verwaltern Herrn René Lerchbacher (Treuhandverwaltung) sowie Herrn DI (FH) Roland Sommer (Eigenverwaltung). Im Assistenzbereich sind Frau Jaqueline Florian, Frau Patricia Plank (geprüfte Immobilienverwalterin) und Frau Lisbeth Pichler für Sie zu den gewohnten Geschäftszeiten erreichbar. Frau Veronika Prassl ist als geprüfte Immobilienmaklerin Ihre Ansprechpartnerin in Sachen Vermietungs- und Veräußerungsangelegenheiten, sodass sich unsere obersteirischen Kundinnen und Kunden rundum gut betreut fühlen können.

## Die 8 STIWOG Garantien

### Servicegarantie

- Unkomplizierte & sachliche Bearbeitung aller Anliegen
- Persönliche und umfassende Erledigung aller Kundenreklamationen

### Erreichbarkeitsgarantie

- Montags bis donnerstags von 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr (freitags bis 12.30 Uhr)
- Rückrufe erfolgen binnen 24 Stunden

### Freundlichkeitsgarantie

- Freundlicher und wertschätzender Umgang
- Sachliche und lösungsorientierte Vorgehensweise

### Mehrwertgarantie

- Handeln im Sinne des Kunden.
- Entscheidungen individuell auf die Bedürfnisse der Kunden bezogen
- Laufend beste Bedingungen bei unseren Lieferanten

### Sicherheitsgarantie

- Anderkonten
- Interne Kontrollmechanismen

### Umsetzungsgarantie

- Begleitung & Unterstützung der Kunden im Entscheidungsprozess
- Umfassendes Know-how
- Umsetzung von getroffenen Entscheidungen im intensiven Kontakt mit Kunden / Professionisten
- Umgehende Kommunikation bei Abweichungen

### Informationsgarantie

- Laufende Informationen an unsere Kunden
- Regelmäßige Infos via SMS an Kunden bei der Abwicklung von Schadensfällen.
- Quartalsweise Information an die Hauseigentümer – auf Wunsch
- Sämtliche Jahresabrechnungen erfolgen binnen 6-Monats-Frist

### Entwicklungsgarantie

- Die Ideen und Wünsche unserer Kunden werden ernst genommen
- Interne und externe Ausbildungen aller Mitarbeiter

# STIWOG Kompakt

IMMOBILIEN-GMBH

AUSGABE NR. 1 / 2018



SICHERHEIT

FREUNDLICHKEIT

SERVICE

ERREICHBARKEIT

UMSETZUNG

ENTWICKLUNG

INFORMATION

MEHRWERT



**STIWOG**  
IMMOBILIEN-GMBH  
Member of **GRAWE** Group

- VERWALTUNG
- VERMITTLUNG
- VERWERTUNG

**IMPRESSUM**  
Herausgeber: STIWOG Immobilien-GmbH,  
Pestalozzistr. 73, 8010 Graz, Tel: 0316-377 777-0  
Für den Inhalt verantwortlich: Ing. Peter Pleschberger  
Druck: Medienfabrik Graz  
Fotos: STIWOG, shutterstock

**ÖFFNUNGSZEITEN**  
Mo – Do: 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr  
Fr: 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr  
Telefon: 0316-377 777-0  
office@stiwog.at  
www.stiwog.at



**STIWOG**  
IMMOBILIEN-GMBH  
Member of **GRAWE** Group

## Was gibt es Neues in der STIWOG?



**Pleschberger:** Viel, da wir uns immer im Sinne unserer Kunden weiterentwickeln: wir konnten unser Qualitätsgütezeichen wieder erreichen, in der Geschäftsführung dürfen wir einen neuen Geschäftsführer begrüßen, wir arbeiten an einer Erweiterung des Kundenportals und die Mitarbeiter werden über eine eigene Immobilienakademie ausgebildet.

**Freisinger:** Wichtigster Teil sind aber unsere Qualitätszusagen mit denen wir unsere Dienstleistung transparent darstellen möchten.

### Was umfassen diese Qualitätszusagen?

- Servicegarantie
- Erreichbarkeitsgarantie
- Freundlichkeitsgarantie
- Mehrwertgarantie
- Sicherheitsgarantie
- Umsetzungsgarantie
- Informationsgarantie
- Entwicklungsgarantie

### Wie wird die Entwicklungsgarantie in der STIWOG gelebt?

**Pleschberger:** Sämtliche Mitarbeiter werden einheitlich ausgebildet und über interne (Immobilienakademie) und externe Schulungsebenen (ÖVI) zu kompetenten und fachlich sehr gut ausgebildeten Mitarbeitern entwickelt.

**Freisinger:** Auch die digitale Ebene durch den Ausbau des Kundenportals ist als Entwicklung sehr wichtig und ist auch ein wesentlicher Teil der Informationsgarantie, die wir unseren Kunden einräumen. Über dieses Kundenportal werden wir im kommenden Jahr Informationsmöglichkeiten über Smartphones kostenfrei anbieten.

### Wenn wir von Mehrwertgarantie lesen, was ist darunter zu verstehen?

**Freisinger:** Alle Handlungen orientieren sich an den Wünschen des Kunden und den gesetzlichen Vorgaben. Wir dürfen für unsere Kunden mittlerweile eine Vielzahl von Objekten betreuen, wodurch wir in die Lage versetzt sind, bei vielen Kostenbereichen günstige Preise zu vereinbaren. Vergleiche zeigen uns, dass die Entwicklung der Bewirtschaftungskosten, der von uns verwalteten Objekte, deutlich unter dem Verbraucherpreisindex gelegen ist.

### Nachdem wir im Herbst wieder eine Kundenbefragung durchführen dürfen...

**Pleschberger:** Die Befragung 2016 hat bei unseren Kunden sehr gute Werte in den Bereichen der freundlichen Bearbeitung der Anliegen und der guten Erreichbarkeit ergeben. Für die kommende Befragung wird es für uns wichtig sein, dass unsere Geschäftsfelder umfassend bekannt werden und sich die Servicequalität weiter steigert.

### Was bedeutet für uns die Sicherheitsgarantie?

**Freisinger:** Der transparente und sichere Umgang der uns anvertrauten Treuhandvermögen ist durch getrennte Bankkonten für jeden Mandanten jederzeit sichergestellt. Der Einblick und somit die ständige Kontrolle ist selbstverständlich Teil unserer Dienstleistungen.

### Wenn das Qualitätsgütezeichen erwähnt wird, was dürfen unsere Kunden darunter verstehen?

**Pleschberger:** Das Gütezeichen wird jenen Unternehmen verliehen, die sich einer jährlichen Begutachtung durch zwei unabhängige Auditoren (von der ÖQA bestellt) unterziehen. Hier werden – ähnlich einer ISO-Zertifizierung – Abläufe im Unternehmen bzgl. der Qualitätsrichtlinien geprüft. Unsere Kunden können sich so nachvollziehbarer, transparenter BK-Abrechnungen oder auch der sicheren, treuhändischen Verwaltung der Instandhaltungsgelder sicher sein. **Nehmen Sie uns beim Wort.**



**Ing. Peter Pleschberger &  
DI Daniel Freisinger**  
Geschäftsführer, STIWOG Immobilien

## Was wir alles für Sie tun ...



### Gebäudewirtschaft:

Vorschreibung Wohnkosten  
Mietenbuchhaltung  
Mahn- und Klagswesen  
Abrechnungen  
Zahlungsverkehr  
Kostenmanagement  
Steuerliche Aufbereitung  
Mandantengerechte Buchhaltung  
Vermögensvergleich



### Gebäudebetrieb:

Laufende Instandhaltung  
Anlagenbetrieb (Wartung)  
Schadensabwicklung  
Ver- und Entsorgung  
Bauverwaltung  
Einkaufskooperation



### Serviceleistungen:

Bewohnerversammlungen  
Reinigung/Winterdienst  
Übergabe/Übernahme  
Arbeitssicherheit  
Vermittlung  
Vermietung  
Verwertung  
Grünflächenpflege  
Kundeninformationen

## ... und welchen Nutzen Sie daraus ziehen können.

Effizientes und verlässliches Immobilienmanagement bietet zahlreiche Vorteile. Das wirtschaftliche Know-how des Immobilien-treuhänders spielt dabei eine genauso große Rolle wie die Sicherheit in der Zusammenarbeit mit einem starken Partner.

Die Spezialisten unseres Unternehmens sind für die technische Instandhaltung und die Überwachung der externen Dienstleister ebenso verantwortlich wie für die Vermietungsvorsorge. Durch ausgezeichnete Marktkenntnisse und ständiges Kostenmanagement ist die nachhaltige Bewirtschaftung der Immobilien sichergestellt. Dies wickeln wir über zentrale Ansprechpartner ab, um rechtliche, wirtschaftliche und technische Belange unserer Kunden zu erfüllen.

### Vorteile & Nutzen im Überblick:

- Umfassendes Service
- Kundenorientierung
- Mandantengerechte Buchhaltung
- Qualitätsmanagement
- Reklamationsmanagement
- Technische Betreuung
- Verwertung über Immobilienmakler

## Gebäudeversicherung, Wohnungsinhalt – Wer zahlt was?

Gerade bei Schadensfällen werden wir immer wieder von Wohnungseigentümern gefragt welche Schäden von der Gebäudeversicherung übernommen werden. Hier ein kleiner Überblick:

### Gebäudeversicherung

- Blitzschutzanlagen
- Fest verlegte Fußböden, Wandauflagen, Verfließungen
- Fest montierte Wandverkleidungen
- Elektromechanisch betriebene Tore / Schranken
- Außenjalousien
- Geschäftsportale
- Elektro-, Gas- und Wasserinstallationen
- Sanitäranlagen
- Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage
- Aufzüge
- E-Boiler
- Antennenanlagen (Hausanlagen)
- Gegensprechanlagen
- Garageneinrichtungen

### Haushaltsversicherung

- Wasch- und Trocknungsanlagen
- Beleuchtungskörper
- Inventar
- Küchengeräte
- Abwaschen
- Markisen, Rollos, Innenjalousien und Karniesen
- Antennenanlagen (Einzelanlagen)
- Versetzbare Raumteilungen
- Einbaumöbel & Möbel aller Art