

## Virtuelle Umfragen zu Haushaltswaren

**Mike Smith, Vice President, Global Moving Sales and Account Management**

### *Eine Einschätzung der „neuen Norm“ beim Umzug*

Umfragen zu Haushaltswaren (Household goods, HHG) waren schon immer der wichtige erste Schritt im Umzugsprozess der Mitarbeiter. Sobald ein Umzug veranlasst wurde, kontaktierte das Umzugsunternehmen den versetzten/umziehenden Mitarbeiter, um ein Treffen zu Hause zu vereinbaren. Obwohl der Besuch sicherlich dazu gedacht war, die Menge und Art der zu transportierenden Gegenstände zu bewerten, ging er auch auf ein ebenso wichtiges Ziel ein: die Art des ersten Eindrucks und der Beziehung zu etablieren, die das Vertrauen fördern und die Angst während eines Ereignisses minimieren würden, was allgemein als eines der stressigsten Ereignisse im Leben eines Menschen angesehen wird. Die Folge von COVID-19 hat Umzugsunternehmen gezwungen, die HHG-Umfrage zu Hause durch virtuelle zu ersetzen. Sind diese virtuellen Umfragen in der Lage, ein genaues Bild der HHG eines versetzten/umziehenden Mitarbeiters zu erfassen? Erlauben sie die Art des Aufbaus von Beziehungen, auf die sich Umzugsunternehmen verlassen? Was können Unternehmen tun, um sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter während dieser kritischen Phase eines Umzugs den besten Service erhalten?

### **Bewertung des virtuellen Umfrageprozesses**

Da virtuelle Umfragen zu einer neuen Norm geworden sind, haben wir uns gefragt, wie sie im Vergleich zu persönlichen HHG-Umfragen aussehen könnten:

- Wie einfach ist es, eine virtuelle Umfrage zu einem bevorzugten Datum zu buchen und zu bestätigen?
- Wie einfach ist es, die Technologie zu verwenden?
- Welche Schnittstellen sind erforderlich, um die Technologie zu verwenden?
- Führt die Umfrage zu einem genauen Inventar von Artikeln, die von dem Umzugsunternehmen/der Relocation-Firma verwendet werden können?
- Führt die Begegnung dazu, dass sich die Mitarbeiter in Bezug auf den Prozess wohl und zuversichtlich fühlen?

Wie zu Beginn dieses Blogposts erwähnt, wurde die HHG-Umfrage in der Vergangenheit als erster Kontakt eines Mitarbeiters mit dem Umzugsunternehmen hoch geschätzt. Kurz gesagt, diese erste Wahrnehmung gibt den Ton für den gesamten Umzugsprozess an. Der

Wechsel zu einer virtuellen Umfrage hat den Service in unserer Branche insgesamt wirklich neu definiert, daher wollten wir diesen Service durch die Augen eines versetzten/umziehenden Mitarbeiters sehen. Letztendlich wollten wir bestimmen, welche Auswirkungen, wenn überhaupt, die Trennung des Sachverständigen und des Mitarbeiters durch ein digitales Gerät auf den Umfrageprozess und die daraus resultierende Wahrnehmung seitens des Mitarbeiters haben würde.

## Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen Anbietern

Um Antworten auf diese Fragen zu finden, führte Jennifer Garcia, Account Director von SIRVA, Testumfragen bei drei Anbietern virtueller Umfragen durch. Bei jedem Termin tauchte sie vollständig in den Prozess ein und nutzte ihr eigenes Zuhause als konsistentes Beispiel. Detaillierte Ergebnisse der Umfragetests können in einer [Aufzeichnung eines Webinars eingesehen werden, das von SIRVA und Worldwide ERC gemeinsam veranstaltet wird](#). Eine kurze Zusammenfassung unserer Ergebnisse ist unten gezeigt.

### Ähnlichkeiten

In den meisten Fällen hatten alle drei Anbieter einen ähnlichen Prozess. Mit einem Mobiltelefon können Benutzer:

- Datum und Uhrzeit der Umfrage auswählen und planen
- Eine Bestätigung bezüglich des geplanten Termins erhalten, normalerweise per E-Mail
- Angewiesen werden, die virtuelle Umfrage-App des Anbieters herunterzuladen
- Erinnerungstexte vor und am Tag des virtuellen Termins erhalten
- Die integrierte Smartphone-Kamera nutzen, um den Sachverständigen den Inhalt ihres Zuhauses zu zeigen

Die technischen Aspekte waren ebenfalls ziemlich ähnlich und konnten in drei grundlegende Funktionen/Schnittstellen unterteilt werden:

1. **Die Benutzeroberfläche der App und des Umfrageunternehmens** für die Buchung des Termins und die Durchführung der Umfrage
2. **Das Handheld-Gerät**, mit dem der Mitarbeiter während einer virtuellen Echtzeit-Bestandsaufnahme visuelle Bilder an den Sachverständigen überträgt
3. **Die Technologie, die verwendet wird, um Informationen zu aggregieren** und die Ergebnisse der Umfrage dem Umzugsunternehmen zu übermitteln

Zwar gab es einige Unterschiede hinsichtlich des Aussehens, der Haptik und der Funktionalität der einzelnen Apps. Zu den allgemeinen Vorteilen gehörte jedoch die willkommene Möglichkeit, eine Umfrage zu jeder Tages- und Nachtzeit per Knopfdruck zu planen. Ein weiterer Vorteil war die einfache Zugänglichkeit, vorausgesetzt, der Benutzer hatte WLAN. Alle Umfrageunternehmen forderten den Benutzer auf, den AGBs zuzustimmen, die sowohl den Benutzer als auch den Sachverständigen schützen sollen, und alle drei Anbieter stimmten zu, keine über die App oder Umfrage gesammelten Informationen ohne Genehmigung zu verbreiten.

### **Vor der Umfrage:**

#### **Mobilitätsexperten sollten den Mitarbeiter anweisen:**

1. Stellen Sie das Telefon in den Modus „Nicht stören“, um Unterbrechungen durch unerwünschte Popup-Benachrichtigungen zu vermeiden
2. Minimieren Sie Unordnung und organisieren Sie Regale und Schränke, damit die Sachverständigen ein klares Verständnis dafür haben, was transportiert werden muss (Gekehrte Böden helfen den Sachverständigen nicht dabei, die tatsächliche Menge der HHGs eines Hausbesitzers einzuschätzen, aber klar sichtbare Gegenstände in einem Schrank oder in Regalen werden ihnen helfen)
3. Denken Sie daran, dass die Umfrage mit einer virtuellen persönlichen Einführung beginnt (dies gibt dem Mitarbeiter eine Vorankündigung, damit er sich so kleiden kann, dass er sich beim virtuellen Meeting wohl fühlt)

### **Unterschiede**

Während sich Stil und Funktionalität der Umfragen geringfügig unterschieden (von wo und wie Terminbestätigungen bereitgestellt wurden bis hin zur Definition von Räumen), gab es bemerkenswerte Unterschiede sowohl in der Art und Weise, wie die Umfragen durchgeführt wurden, als auch in den zwischenmenschlichen Stilen der Personen, die sie durchführten. Es sind diese Unterschiede, von denen wir glauben, dass sie die Umzugserfahrung „gut oder schlecht“ machen können.

### **Vorbereitung und Organisation**

Zu wissen, wie das Verpacken, Laden und Bewegen von Haushaltswaren zu planen ist, hängt von einer erfolgreichen Schätzung der Menge und des Gewichts der HHGs ab, die transportiert werden müssen. Kurz gesagt, die virtuelle Umfrage muss ein genaues Inventar erstellen, um einen Umzugsplan sowohl für den Mitarbeiter als auch für das Umzugsunternehmen zu erstellen. Die Fähigkeit der Mitarbeiter, ihre HHGs genau

darzustellen, ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen Bewertung. Alle drei Anbieter empfahlen, ein Maßband und eine Taschenlampe zur Verfügung zu haben, um ein Gefühl der Skalierung zu vermitteln und/oder Gegenstände in dunkleren Bereichen zu sehen, die möglicherweise beleuchtet werden müssen. Allerdings sagte nur ein Anbieter, der durchweg als außergewöhnlich unter allen drei hervorstach, dass eine gewisse Vorausorganisation von Schränken, Regalen usw. hilfreich wäre.

### **Wertsachen und kundenspezifische Kisten**

Kisten, insbesondere kundenspezifische Kisten, können kostspielig sein. Daher ist es wichtig, dass Sachverständige und Mitarbeiter ein gegenseitiges Verständnis darüber erlangen, welche Gegenstände in Kisten verpackt werden und wie hoch die Kosten sein werden. Die Listen der Standardartikel für die Verpackung waren von Anbieter zu Anbieter sehr unterschiedlich, aber auch hier hat sich einer unserer Meinung nach als Gewinner durch ein proaktives Gespräch mit unserem Account Director über die Definition „eines Wertgegenstands“ hervorgetan. Mit Blick auf den Geldwert eines Gegenstandes fügte der Anbieter hinzu, dass ein Wertobjekt als jedes Element definiert werden sollte, das einen *wahrgenommenen* Wert für den Mitarbeiter hatte. Die anderen Anbieter haben sich während der Umfrage überhaupt nicht mit Wertsachen oder Kisten befasst.

### **Schulung und Empathie**

Trotz jahrelanger Erfahrung und Vorbereitung der Mitarbeiter auf *ihre* persönlichen HHG-Umfragen war Jennifer vor ihren virtuellen Terminen nervös. Hatte sie ihre Sachen gut genug organisiert, um eine genaues Inventar ihrer Haushaltsgegenstände zu ermöglichen? Muss sie den Rundgang leiten? Was ist, wenn sie etwas ausgelassen hat? Da der Umzug als eines der stressigsten Ereignisse im Leben eines Menschen angesehen wird, ist es sehr wichtig, dass der Sachverständige, der eine virtuelle Umfrage leitet, gut ausgebildet, geduldig und sympathisch ist, um die Mitarbeiter zu beruhigen und den Prozess effektiv zu steuern. Während Jennifers Testumfragen waren zwei der Sachverständigen professionell und vorbereitet, aber einer schien verwirrt, abgelenkt und gehetzt zu sein. Von den beiden professionelleren Anbietern erwies sich der Spitzenreiter erneut als außergewöhnlich, indem er schnell ein gutes Verhältnis herstellte und hilfreiche Anleitungen zu den besten Blickwinkeln und Orten für die Aufnahme gab, um ein genaues Inventar ihrer Habseligkeiten zu erfassen.

### **Aufgewendete Zeit**

Die Zeit, die Umfragemitarbeiter mit jeder virtuellen Umfrage verbrachten, variierte zwischen 15 Minuten und einer vollen Stunde. Wir kamen zu dem Schluss, dass alles unter 30 Minuten viel zu kurz schien, um ein Haus von über 279 Quadratmetern genau zu

inventarisieren. Der Anbieter, der die meiste Zeit verbracht hat und der zuvor in anderen Bereichen als hervorragend erwähnt wurde, war auch der gründlichste, organisierteste, informativste und vor allem einfühlsamste Anbieter. Die Zeit, die während der Umfrage verbracht wurde, spiegelte sich nicht nur in der Genauigkeit der Inventarergebnisse wider, sondern auch in Jennifers Komfort und der Zuversicht, dass der Umzug gut verlaufen würde. Wenn sie die Wahl hätte, hätte sie diesen Anbieter für ihren Umzug ausgewählt.

### Auswahl des richtigen Anbieters für die virtuelle Umfrage

Natürlich haben Mitarbeiter normalerweise *keine* Wahl zwischen Anbietern virtueller Umfragen. Dies wird normalerweise vom Arbeitgeber oder dem Umzugsunternehmen entschieden. Hier liegt die Herausforderung: Wie können Arbeitgeber sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter mit den besten virtuellen Umfrageunternehmen zusammenarbeiten, wenn erfolgreiche Umzüge von genauen Beständen und dem Komfort der Mitarbeiter abhängen und das Niveau der Professionalität und Fähigkeiten der Sachverständigen von Anbieter zu Anbieter variieren kann?

Wenn das Unternehmen seine virtuellen Umfragen intern verwaltet, ist es wichtig zu bedenken, dass das Einfügen eines digitalen Geräts zwischen dem Sachverständigen und dem umziehenden Mitarbeiter den Prozess dramatisch verändert. Einzelne Sachverständige müssen in der Lage sein, Vertrauen und Rapport über das Telefon aufzubauen. Dies erfordert die Überlegung neuer Wege, um zwischenmenschliche Verbindungen herzustellen, zu wissen, welche Arten von Humor in diesem neuen Medium funktionieren und welche nicht, und neue Wege zu finden, um Vertrautheit und Komfort mit dem umziehenden Mitarbeiter herzustellen.

Relocation-Firmen (RMCs) haben sich dank ihres umfangreichen Anbieternetzwerks zu einem starken Partner für Unternehmen bei virtuellen Umfragen entwickelt. SIRVA bewertet beispielsweise Anbieter in allen Bereichen unseres Netzwerks. Die Durchführung von Umfragen zur Zufriedenheit von versetzten/umziehenden Mitarbeitern und die regelmäßige Bewertung der Genauigkeit virtueller Umfragen ermöglicht es erfahrenen Anbietern, Daten zu untersuchen, die es ihnen ermöglichen, Anbieter nach ihrer Leistung in den Bereichen Beziehung, Professionalität und Kompetenz zu bewerten.

Als erfahrenes **integriertes Relocation- und Umzugsunternehmen** ist SIRVA in der Lage, die richtigen Umzugsressourcen je nach Standort und Bedarf zuzuweisen. Durch dieses Verständnis der Bedürfnisse können wir auch den bestqualifizierten virtuellen Sachverständigen an jedem Ort der Welt zuweisen. Darüber hinaus hilft uns unser Erfahrungsschatz dabei, maßgeschneiderte Dialoge zu gestalten, die die Sachverständigen mit jedem Mitarbeiter basierend auf regionalen Nuancen, kulturellen Unterschieden, Joblevel usw. haben sollten.

### Eine stabile Grundlage schaffen

Eine schlecht durchgeführte Umfrage kann eine Vielzahl von Problemen für Unternehmen, ihre Mitarbeiter und die Umzugsunternehmen selbst verursachen. Wenn Mitarbeiter an der Fähigkeit eines Umzugsunternehmens zweifeln, ihre Sachen sicher zu verwalten, kann der daraus resultierende Stress zu mehr administrativen Aktivitäten seitens des Arbeitgebers und der Relocation-Firma führen und dazu führen, dass sich die Mitarbeiter weniger auf ihre Arbeit konzentrieren. Eine falsches Inventar des Haushaltsinhalts kann zum Zeitpunkt des Umzugs zu einem Mangel an Verpackungsmaterial oder falsch dimensionierten Umzugsfahrzeugen und/oder Containern führen. Unerwartete Kosten und Spannungen können zu einem Zeitpunkt entstehen, an dem die Verwaltung der Relocation-Kosten wichtiger denn je ist. Die Maximierung der Mitarbeiterproduktivität für den umziehenden Mitarbeiter und die Minimierung von Missverständnissen und Stress sind der Schlüssel für eine reibungslose Relocation.

Da all dies von der erfolgreichen Implementierung einer freundlichen, gründlichen virtuellen Umfrage abhängt, ist es sehr wichtig, dass sich Ihr Mitarbeiter mit einem virtuellen Sachverständigen trifft, der sachkundig und kompetent ist, eine Verbindung aufzubauen. Letztendlich hat uns Jennifers Erfahrung gezeigt, dass ihr Komfortniveau der wichtigste Faktor in Bezug auf ihre Wahrnehmung eines bevorstehenden Umzugs war.

„Die Erfahrung mit jeder Umfrage gab den Ton für die gesamte Erfahrung an“, sagte Jennifer. „Der sympathische persönliche Kontakt beruhigte mich, während der Sachverständige, der gehetzt und unaufmerksam wirkte, mir das Gefühl gab, für die Menschen, die meinen Umzug machen, nicht wichtig zu sein. Basierend auf den drei verschiedenen Umfrageansätzen kann ich sagen, dass der Prozess, wenn der Sachverständige Zeit und Aufmerksamkeit darauf verwendet, eine Affinität zum versetzten/umziehenden Mitarbeiter herzustellen, eine ruhige, wechselseitige Kommunikation bereitzustellen und die Erfahrung auf sachkundige Weise zu leiten, mit dem richtigen Fachwissen beherrschbar, kontrolliert und unterstützt erscheint. Infolgedessen werden die Mitarbeiter, die umziehen, zuversichtlicher im Prozess sein, Überraschungen können vermieden werden und sie können, zusammen mit ihren Unternehmenssponsoren und Umzugsunternehmen, von den richtigen Dienstleistungen profitieren, die zum richtigen Preis erbracht werden.“

#### **Mitwirkende:**

Lisa Marie DeSanto, Content Marketing Manager

Jennifer Garcia, Director, SMM Account Management