

IMMOBILIENWIRTSCHAFT

AUSGABE 3/2025

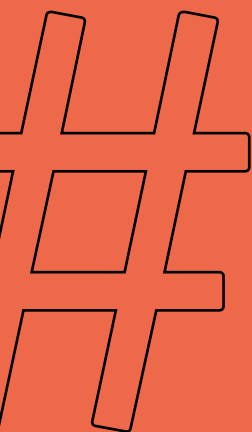
Mehrfaches Staatsversagen:
Wo die Immobilien- und
Wohnpolitik ansetzen könnte.
Seite 08

Ein Klassenzimmer aus Zucker
und Baukosten ab 1.950 Euro
pro Quadratmeter.
Seite 14

Das größte Stadtentwicklungs-
projekt Europas: drei Mal so
groß wie Monaco.
Seite 16

Europas Immobilienmärkte
erholen sich langsam.
Der EXPO REAL Sonderteil.
Seite 18

Österreich bekommt einen
Renovierungspass.
Seite 32



TREND GUIDE



„EMPFANG ≠ EMPFANG“

Ein Gespräch über unterschätzte Aufgaben, Unternehmenskultur und sieben Erfolgsfaktoren – mit einer Expertin für Facility Services bei Sodexo.

Das Thema Ihrer ausgezeichneten Abschlussarbeit sind die Empfangsdienstleistungen. Warum?

Marie Therese Pfaffinger: Weil diese Tätigkeit oft unterschätzt wird. In der Fachliteratur wird sie kaum behandelt oder einfach mit Sicherheitsdiensten vermischt. Dabei handelt es sich um eine eigene Dienstleistung mit ganz anderen Anforderungen – und sie ist oft der erste Kontaktpunkt eines Unternehmens nach außen.

Was genau umfasst eine moderne Empfangsdienstleistung?

Pfaffinger: Das reicht weit über das „Tür-öffnen“ hinaus. Empfangsteams koordinieren Besuchermanagement, buchen Hotels, organisieren interne Bestellungen, betreuen Führungen, übernehmen administrative Aufgaben – je nach Kunde sogar Eventbetreuung. Es gibt Büros, in denen die Rezeption wöchentlich mehrere Office-Touren durchführt. Das geht also in Richtung „servicierte“ Arbeitsumgebung.

Wie häufig ist das in der Praxis tatsächlich der Fall? Viele Büros wirken im Empfangsbereich doch eher schlicht.

Pfaffinger: Das hängt sehr stark vom jeweiligen Unternehmen ab. Bei manchen gibt es regelmäßige Führungen, weil sie ihre Arbeitsumgebung gerne herzeigen. Für einen Kunden betreuen wir beispielsweise die Buchung von Hotelzimmern für internationale Gäste. Und bei Großkunden wie der Erste Bank gibt es am Campus sieben verschiedene Rezeptionen – inklusive solcher für das Top-Management. Empfang ist nicht gleich Empfang.

In der Tat. Was haben Sie in Ihrer Diplomarbeit nun analysiert?

Pfaffinger: Ich habe untersucht, wie ein erfolgreicher Start von Empfangsdienstleistungen gelingt. Die Basis war einerseits Literaturrecherche – in der ich feststellen musste, wie wenig differenziert das Thema dargestellt wird – und andererseits Interviews mit Expert:innen.

Was ist das Ergebnis?

Pfaffinger: Ich habe sieben sogenannte Keypoints für einen erfolgreichen Start identifiziert und daraus eine Checkliste entwickelt, die individuell anpassbar ist. Die beiden wichtigsten Punkte sind für mich Unternehmenskultur und Personal. Ersteres, weil sich der Empfang immer an der Identität des Unternehmens orientieren sollte. In einer Bank erwarten Kund:innen etwas anderes als in einem künstlerischen Umfeld. Und das Empfangspersonal braucht Fingerspitzengefühl, Professionalität und oft auch organisatorisches Talent. Manche sind stärker im administrativen Bereich, andere sind mehr im Kundenkontakt zuhause. Die Kunst liegt darin, für jeden Standort die passenden Persönlichkeiten zu finden. Aus Unternehmenskultur und Personal leitet sich alles Weitere ab: die konkreten Leistungen, die Abläufe, die Kommunikation zwischen Auftraggeber und Dienstleister sowie die Qualitätssicherung. Wenn nicht klar definiert wird, was „gute Qualität“ ist, kann sie auch nicht objektiv überprüft werden.

BESTE DIPLOMARBEIT

Unter neuem Namen (Future Talent Award), neuer Leitung (Marcel Kremmer) und neuer Schirmherrschaft (Wirtschaftskammer Österreich) werden herausragende akademische Abschlussarbeiten ausgezeichnet.
www.fma.or.at

PREISTRÄGER: MARIE THERESE PFAFFINGER
TITEL DER ABSCHLUSSARBEIT: KEYPOINTS
FÜR DEN ERFOLGREICHEN OPERATIVEN START
VON EMPFANGSDIENSTLEISTUNGEN
INSTITUTION: BFI, DIPLOMLEHRGANG
FACILITY MANAGEMENT





Wie reagieren Auftraggeber:innen auf diese Anforderungen – auch in Bezug auf das Budget?

Pfaffinger: Es ist wie in vielen Bereichen: Manche verstehen den Mehrwert und investieren entsprechend, andere wollen zwar Professionalität, sind aber nicht bereit, dafür zu bezahlen. Gerade Unternehmen mit viel Kundenkontakt oder internationalem Publikum haben da ein anderes Verständnis – und das merkt man als Dienstleister sehr deutlich.

Zum Schluss: Gibt es etwas, das Ihnen besonders am Herzen liegt?

Pfaffinger: Ich wünsche mir mehr Anerkennung für die Menschen, die im Empfang arbeiten. Ihre Arbeit ist essenziell für den ersten Eindruck und wird oft zu wenig wertgeschätzt. Dabei steckt sehr viel dahinter – organisatorisch, atmosphärisch und menschlich. ●



Foto: © FMA/FMA

Marie Therese Pfaffinger ist seit 2007 mit Facility Services befasst, derzeit arbeitet sie bei Sodexo Austria im Bereich der Global Strategic Accounts. Die im Rahmen der Diplomarbeit erstellte Checkliste stellt sie gerne allen Interessierten zur Verfügung. Sie ist unter <https://tinyurl.com/2tebykef> downloadbar.



Projekt „drygalski“ in 1210 Wien

Unverbindliche Visualisierungen, Änderungen vorbehalten;
kein Rechtsanspruch ableitbar. HWB Ref. SK ca. 30 kWh/m²a, fGEE: ca. 0,7

Immobilien gibt's überall. Glücklicherweise nur hier.

Besuchen Sie uns auf der **EXPO REAL** in München vom **6. bis 8. Oktober 2025**

Halle B2, Stand-Nr. 110
(Stand „AUSTRIA“)



BUWOG

Foto: © Mathias Schwarz



Philip Sztangierski arbeitet als Immobilienverwalter bei IMMOW16, einer Tochter der Solier Real Estate Group. Sie betreut das Immobilienportfolio des Eigentümers – sowohl Wohn- als auch Gewerbeimmobilien. Das Tätigkeitsfeld geht dabei über klassische Verwaltung hinaus: Es verschwimmen die Rollen zwischen Hausverwaltung, Asset Management und Facility Management.

BESTE MASTERARBEIT

Unter neuem Namen (Future Talent Award), neuer Leitung (Marcel Kremmer) und neuer Schirmherrschaft (Wirtschaftskammer Österreich) werden herausragende akademische Abschlussarbeiten ausgezeichnet.
www.fma.or.at

PREISTRÄGER: PHILIP SZTANGIERSKI
TITEL DER ABSCHLUSSARBEIT: ENTWICKLUNG EINES NATIONALEN RENOVIERUNGSPASSES NACH DEN ANFORDERUNGEN DER ENERGY PERFORMANCE OF BUILDINGS DIRECTIVE ZUR SICHERUNG DER URBANEN KLIMANEUTRALITÄT UND KLIMARESILIZENZ
INSTITUTION: FHWIEN DER WKW, MASTERSTUDIENGANG IMMOBILIENMANAGEMENT

(EPBD) unter anderem die Einführung nationaler Renovierungspässe angeregt. Die Mitgliedsstaaten sind aufgefordert, so ein Instrument zu entwickeln – verpflichtend im Einsatz ist das allerdings nicht. Ich habe in meiner Abschlussarbeit – ausgehend von den EU-Vorgaben – überlegt, wie man das konkret umsetzen könnte. Dafür habe ich exemplarisch mehrere Gründerzeithäuser durchgerechnet und simuliert, wie ein Renovierungspass aufgebaut sein könnte – inhaltlich, formal, kommunikativ.

Kommunikativ?

Ja. Denn ein Pass, den nur Fachleute verstehen, wird sein Ziel verfehlen. Er muss für Eigentümer:innen lesbar sein – und trotzdem genug Tiefe für Banken, Bewerter:innen, Förderstellen oder Portfoliomanager:innen bieten. Es geht um Verständlichkeit, Vergleichbarkeit und Praxistauglichkeit.

Was muss drinstehen – und was besser nicht?

Sztangierski: Er muss verständlich machen, welche Maßnahmen möglich sind, was sie bringen, welche Förderungen es gibt – und welchen Zustand man nach der Sanierung erreicht. Alles, was darüber hinausgeht, kann verwirren.

Und wie ist der Stand in Österreich?

Sztangierski: Der Renovierungspass ist aktuell in Arbeit, er soll in die neue OIB-Richtlinie 6 einfließen. Ich habe während meiner Masterarbeit auch mit dem OIB gesprochen – viele Details waren aber noch in Abstimmung. Es war also eine Art Forschungsarbeit in der Grauzone.

Was halten Sie für sinnvoller: freiwillig oder verpflichtend?

Sztangierski: Langfristig verpflichtend. Wenn man den Renovierungspass nur optional anbietet, wird das kaum Wirkung entfalten. Er sollte zumindest den Energieausweis ergänzen – oder idealerweise ersetzen. ●

Der Weg zum österreichischen Renovierungspass

Immobilienverwalter Philip Sztangierski hat sich in seiner Masterarbeit mit einem noch nicht existierenden Instrument beschäftigt – und bringt Struktur in ein Thema, das für die Klimazukunft des Gebäudebestands entscheidend ist.

Was ist ein Renovierungspass?

Philip Sztangierski: Ein strategisches Werkzeug. Kein reines Nachweisdokument, sondern ein Planungsinstrument für Eigentümer:innen, das die Sanierung eines Gebäudes strukturiert und verständlich aufzeigt – mit Zielbild, Zwischenschritten und konkreten Handlungsempfehlungen.

Was ist der Unterschied zum Energieausweis?

Sztangierski: Der Energieausweis zeigt den Status quo. Der Renovierungspass zeigt den Weg. Er beschreibt, was man tun kann – oder tun muss –, um aus einem durchschnittlichen oder schlechten Gebäude ein energetisch gutes zu machen. Schritt für Schritt, nachvollziehbar, idealerweise auch kostentransparent.

Und woher kommt die Idee?

Sztangierski: Die EU will bis 2050 klimaneutral sein. Der Gebäudesektor ist dabei ein riesiger Hebel. Daher wurde in der Energy Performance of Buildings Directive