

Pressemitteilung

Facility Management Quality Ranking 2025: Kundenzufriedenheit bleibt stabil – klare Unterschiede zwischen Real Estate- und Corporate Auftraggebern

- Erstmals auch Corporate-Kunden befragt
- Stabile Kundenzufriedenheit bei differenzierten Erwartungen
- Neue Spitzenreiter in allen FM-Dienstleister-Umsatzklassen
- Real Estate-Kunden fokussieren sich auf Werterhalt, Corporates auf Betriebseffizienz und Nutzerkomfort

Köln, 30. Oktober 2025. Zum zwölften Mal hat **Bell Management Consultants (BMC)** sein jährliches Meinungsbild zur **Facility Management Branche** veröffentlicht.

Die aktuelle Auswertung 2025 zeigt: Die Zufriedenheit der Auftraggeber mit ihren Facility-Managern bleibt insgesamt stabil. Erstmals wurde konkret zwischen Rückmeldungen von Real Estate- und Corporate Kunden unterschieden. Und die Erwartungen und Bewertungen unterscheiden sich deutlich.

Spitzenreiter in allen Umsatzklassen

- **In der Umsatzklasse über 750 Mio. €** belegt SPIE mit 1.273 Punkten den ersten Platz, gefolgt von Dussmann (1.197 Punkte), Apleona (1.192), WISAG (1.156) und ENGIE (1.073).
- **Bei den mittleren Unternehmen (250–750 Mio. €)** führt Caverion mit 1.368 Punkten vor GOLDBECK, Dr. Sasse, Geiger FM und Sauter FM.
- **In der Umsatzklasse unter 250 Mio. €** liegt TREUREAL mit 1.324 Punkten an der Spitze, gefolgt von ISD, GA-tec, etna und Facilicon.

Unterschiedliche Schwerpunkte in der Kundensicht

Die allgemeine Leistungsbewertung der Facility-Dienstleister fällt bei beiden Kundengruppen ähnlich aus, jedoch zeigen sich unterschiedliche Schwerpunkte.

Real-Estate-Kunden legen besonderen Wert auf strategische und koordinative Leistungen, während Corporate-Kunden stärker auf schnelle Kommunikation, Prozesssicherheit und Effizienz achten.

Auch im technischen und operativen Bereich werden Unterschiede deutlich: Real-Estate-Kunden bevorzugen eine praxisnahe, unmittelbare Unterstützung, während

Corporate-Kunden stärker planbare, strukturierte Abläufe und routinierte Prozesse honorieren.

Ein gemeinsamer Handlungsbedarf besteht beim Thema Energiemanagement, das von beiden Gruppen als verbesserungswürdig angesehen wird.

Kennzahlen bestätigen stabile Marktbeziehungen

Die Weiterempfehlungsquote bleibt mit **66 Prozent** auf solidem Niveau (Real Estate 66 %, Corporates 64 %). Die Erwartungserfüllung liegt bei **78 Prozent** – mit einem leicht höheren Wert bei Corporates (82 %) im Vergleich zu Real Estate (77 %). Die Wechselabsicht bleibt mit **34 Prozent** konstant, was auf einen wettbewerbsintensiven, aber stabilen Markt hinweist.

Fazit

Das Ranking 2025 verdeutlicht: Während Real-Estate-Kunden vor allem koordinative und strategische Leistungen honorieren, erwarten Corporate-Kunden Effizienz, Budgettreue und schnelle Kommunikation. Für FM-Dienstleister bedeutet das, technische Basisqualität und Nachhaltigkeit zu sichern und zugleich Reporting- und Kommunikationsprozesse weiter zu professionalisieren.

Der Report im Überblick

Mit seiner Kombination aus quantitativer Analyse, Marktvergleichen und Auftraggeberbewertungen liefert das Facility Management Quality Ranking 2025 ein umfassendes Bild der Branche. Auftraggebern und Dienstleistern dient der Report als Orientierungs- und Entscheidungsgrundlage – etwa bei Ausschreibungen, der Auswahl von Partnern oder der Weiterentwicklung der eigenen Organisation.

Der vollständige Report steht ab sofort auf Anfrage zur Verfügung.

Herausgeber:


Bell Management Consultants GmbH


www.bell-consultants.com

Bell Management Consultants begleitet als spezialisierte Management- und M&A-Beratung Unternehmen darin, Wachstum gezielt zu gestalten – mit exklusiven Daten, tiefem Netzwerk und erprobter Expertise.

Ansprechpartner für Rückfragen:

Simon Schneider

 simon.schneider@bell-consultants.com

 0157 / 839 28 568