

Einladung zum AWI-Seminar

„Hilfe, wie gehe ich mit aggressiven und gewalttätigen Mietern um?“ – Praxisnahe Lösungsstrategien gegenüber schwierigen Mietern

Termin und Ort: 13. Juli 2010 (GENO-Haus Stuttgart)

Zeit: 9:30 Uhr bis ca. 16:30 Uhr

Referentin: Prof. Dr. Matthias Neu
Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt

Teilnahmegebühr: 260,-- € für Verbandsmitglieder
310,-- € für Nichtmitglieder
(inkl. Mittagessen, Tagungsgetränke
und Seminarunterlagen)

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter
im direkten Kundenkontakt

Anmeldeschluss: 06. Juli 2010



Seminarbeschreibung

Das Anspruchsniveau der Mieter ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. Gleichzeitig mit Vermarktungshindernissen, strukturellen Problemen und Mieterstreitigkeiten stieg auch die Bereitschaft der Mieter, sich über objektiv oder subjektiv gerechtfertigte Missstände zu beschweren. Diese Beschwerden und Konflikte werden den Mitarbeitern zum Teil mit großer Aggressivität und in beleidigender Form vorgebracht.

Dieses Seminar baut auf dem Seminar Beschwerde- und Konflikttraining auf und soll die Teilnehmer in die Lage versetzen, die Bedeutung des eigenen Verhaltens auf aggressive Personen zu erkennen. Dabei lernen sie in zahlreichen Rollenspielen und mit Hilfe eines Polizeitrainers praxisnah mit aggressiven und gefährlichen Situationen umzugehen und diese auch zu beherrschen.

Seminarinhalte:

- Strukturelle Veränderungen im Wohnungsmarkt
 - das Anspruchsniveau der Mieter
 - Beschwerden und Mieterstreitigkeiten
- Wahrnehmungstraining
 - Bedeutung der verbalen und non-verbalen Kommunikation
 - Stress
- Realistische Gefahrenprognose
- Aggressionen
 - Ursachen und Formen von aggressivem Verhalten
 - Aggression als interaktiver Prozess
- Lösungsstrategien
 - Konfliktlösung durch Kommunikationstechniken (Konflikttraining)
 - Taktischer Umgang
 - Diskussion
- Trainings

Bei Rückfragen steht Ihnen das AWI-Team gerne zur Verfügung.