



Akademie der Wohnungs- und
Immobilienwirtschaft GmbH

Einladung zum AWI-Seminar

Der Hausmeister als Visitenkarte des Wohnungsunternehmens

Termin und Ort:	12. Oktober 2010 (GENO-Haus Stuttgart) 13. Oktober 2010 (Akademiehotel Karlsruhe)
Zeit:	9:30 Uhr bis ca. 16:30 Uhr
Referent:	Prof. Dr. Matthias Neu, Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt
Teilnahmegebühr:	260,- € für Verbandsmitglieder 310,- € für Nichtmitglieder (inkl. Mittagessen, Tagungsgetränke und Seminarunterlagen)
Zielgruppe:	Hausmeister bzw. Hauswarte
Anmeldeschluss:	Jeweils 1 Woche vorher

Seminarbeschreibung

Vor den veränderten Marktbedingungen wird der Hausmeister in seiner Funktion als Ansprechpartner immer wichtiger. Besonders durch das Verhalten der Mitarbeiter vor Ort wird das Bild des Wohnungsunternehmens nachhaltig geprägt. Erfahrungen zeigen, dass sich in der Wohnungswirtschaft nicht alle Mitarbeiter so kundenorientiert und betriebswirtschaftlich sinnvoll verhalten, wie es der Markt erfordert. Besonders deutlich wird dies, wenn sich Mieter beschweren.

Das Ziel dieses Seminars soll es deshalb sein, einerseits die Mitarbeiter für eine stärkere Kundenorientierung zu sensibilisieren und andererseits mit Lösungsstrategien vertraut zu machen, wie sie Beschwerden und Nachbarschaftskonflikte erfolgreich begehen.

Seminarinhalte:

- Wünsche der Seminarteilnehmer
- Strukturelle Veränderungen im Wohnungsmarkt
 - Kundenorientierung in der Wohnungswirtschaft
 - Mieter = Kunde? (Einstellung des Mitarbeiters)
 - Die Mitarbeiter als Visitenkarte des Wohnungsunternehmens
- Grundsätze der Kommunikation mit Hilfe von praktischen Fällen
 - Aufbau des Mietergesprächs

- Kontaktphase (Erreichbarkeit: Kann mich mein Mieter gut und schnell erreichen?)
- Informationsphase (Was will der Mieter eigentlich?)
- Argumentations- und Problemlösungsphase (Wie kann ich dem Mieter schnell und unbürokratisch helfen?)
- Nachbetreuungsphase (Hat alles geklappt?)
- Lösungsstrategien gegenüber schwierigen Mietern
 - Ursachen und Formen von aggressivem Verhalten
 - Lösungsstrategien Mieterbeschwerden als „Chance“

- Bearbeitung von Beschwerden und Nachbarschaftskonflikten
 - Beschwerden stimulieren, aufnehmen und bearbeiten
 - Fehler vermeiden
- Zusammenfassung
 - Fallbeispiele
 - Verbesserungsvorschläge

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

