

HYBRID-SEMINAR

Gekonnte Kommunikation mit verschiedenen Mietergruppen

Vor den veränderten Marktbedingungen wird der Mitarbeitende in seiner Funktion als Ansprechpartner immer wichtiger. Besonders durch das Verhalten aller Mitarbeitenden wird das Bild des Wohnungsunternehmens nachhaltig geprägt. Erfahrungen zeigen, dass sich in der Wohnungswirtschaft nicht alle Beteiligten 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 Mitarbeitenden für eine stärkere Kundenorientierung zu sensibilisieren und andererseits mit Lösungsstrategien vertraut zu machen, wie sie mit schwierigen Mietern umgehen und Beschwerden sowie Nachbarschaftskonflikten erfolgreich begegnen.

Seminarinhalte

1. Einleitung und Erwartungen der Seminarteilnehmenden

2. Strukturelle Veränderungen im Wohnungsmarkt und das Anspruchsniveau der Mieter

- Kundenorientierung in der Wohnungswirtschaft
- Mieter = Kunde? (Mitarbeiter als Visitenkarte des Wohnungsunternehmens)

3. Die verschiedenen Gruppen von Mietern und Interessenten

- Segmentierungskriterien, klassische und moderne Ansätze
- Schwierige Mietergruppen

4. Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

- Wirkung und Wahrnehmung
- Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Ursachen und Formen von aggressiven Verhalten

5. Methoden und Techniken der Gesprächsführung in Alltagssituationen

- Gesprächssteuerung und Gesprächstechniken
- Authentisches Auftreten
- Konfliktlösung

6. Zusammenfassung und Fallbeispiele

21. März 2024

von 10.00 Uhr bis ca. 16.30 Uhr

Präsenz-Teilnahme: 330,- €

(inkl. digitaler Seminarunterlagen,
Getränke, Kaffeepausen und Mittagessen)

Online-Teilnahme: 300,- €

(inkl. digitaler Seminarunterlagen)

Referent



Prof. Dr. Matthias Neu

Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt,

Autor zahlreicher Publikationen,

u.a.: Verkaufsmanagement, Berlin Verlag, 2006