



EBZ
Akademie

Erfolgreiche Mieterkommunikation in der Wohnungswirtschaft

Qualifizierungsprogramm



Erfolgreiche Mieterkommunikation in der Wohnungswirtschaft

Der Wandel, den die Immobilienbranche derzeit durchlebt, bringt neue Rollenanforderungen sowohl für langjährige Mitarbeiter als auch Neueinsteiger mit sich. In diesen anspruchsvollen Zeiten ist es daher unerlässlich, vorhandenes Wissen und Fähigkeiten kontinuierlich zu aktualisieren und zu erweitern.

Im Rahmen eines professionellen Kundenkontaktmanagements und vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklungen in der Branche wachsen die Anforderungen, mit schwierigen Gesprächssituationen souverän und selbstsicher umzugehen. Kommunikative Kompetenzen sind der Schlüssel, um im Umgang mit Mietern und Kunden bestehen zu können und Konfliktsituationen zu entschärfen.

Unser Qualifizierungsprogramm beleuchtet typische kommunikative Herausforderungen in der Wohnungswirtschaft und stützt Kunden- und Objektbetreuer aber auch Mitarbeiter im Bereich Vermietung und Bestand mit einem umfangreichen Repertoire an Gesprächstechniken aus.

Vom Umgang mit den wachsenden Ansprüchen von Mietern, über Säumnisse bei Miet- oder Energiekosten, der Streit im Treppenhaus oder um die Hausordnung - bei uns erhalten Sie das kommunikative Rüstzeug, um all diese Situationen zu meistern.

Zielgruppen

- Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Vermietung und Bestand
- Kundenbetreuer/-innen
- Objektbetreuer/-innen



Ihre Vorteile

- Sie festigen Ihre Kompetenzen für ein professionelles Kundenkontaktmanagement
- Sie werden gezielt in der Interaktion und Kommunikation mit Kunden geschult
- Schwierige Gespräche werden einfacher - kommunikativer Aufwand und Stress nehmen ab
- Flexibilität bei der Bearbeitung der E-Learnings - zur Verfügung gestellt über unsere moderne Lernapp EBZ4U

Ihr Fahrplan

7 Wochen

1

Kick Off

Organisatorisches zum Start

23.08.2024

9:30 Uhr bis 10:30 Uhr

5

Online-Seminar 2

4 stündiges Seminar zur Klärung offener Fragen und Bearbeitung von Praxisfällen

11.10.2024 – 09:30 Uhr bis 13:30 Uhr

3

Online-Seminar 1

4 stündiges Seminar zur Klärung offener Fragen und Bearbeitung von Praxisfällen

13.09.2024 – 09:30 Uhr bis 13:30 Uhr

2

EBZ4U

In dieser Phase bearbeiten Sie folgende Inhalte über unsere Lernapp EBZ4U:

- Kundenorientierte Kommunikation
- Dienstleistungsorientierung
- Kundenorientierte Körpersprache
- Kundenanliegen annehmen
- Aktives Zuhören
- Fehler in Kundengesprächen
- Fragetechniken
- Mieteranliegen höflich ablehnen

4

EBZ4U

In dieser Phase bearbeiten Sie folgende Inhalte über unsere Lernapp EBZ4U:

- Umgang mit schwierigen Mietern
- Deeskalation
- Beschwerden über Lärm erfolgreich bearbeiten
- Nachbarschaftskonflikte befrieden
- Verhaltensänderung vom Mieter fordern



Anmeldung & Information

Anmeldung

www.ebz-training.de

Angebotsnummer

LEG000910

Ansprechpartner/in



Grit Bloos

T + 49 234 94 47 - 575

F + 49 234 94 47 - 599

M akademie@e-b-z.de

Datum

23.08.2024 - 11.10.2024

Kosten

700,00 €

Ort

Online im virtuellen Schulungsraum

Teilnahme nur mit Mikrofon und Kamera möglich.

Anmeldung im Bildungsfinder

Unter Eingabe der Angebotsnummer **LEG000910** auf www.ebz-training.de erhalten Sie weitere Informationen zu diesem Bildungsangebot und können sich hierfür anmelden. Der EBZ Bildungsfinder ermöglicht Ihnen eine zielgerichtete Suche nach:

- Themen
- Veranstaltungsorten
- Orten
- Zeiträumen
- Branchen

Die EBZ Akademie steht für Kompetenz in der Weiterbildung und Personalentwicklung in der Immobilienwirtschaft – lassen Sie sich überzeugen!

Referent/innen



Achim Dohmeier

studierte Arbeitswissenschaften an der Leibniz-Universität in Hannover. Er absolvierte Weiterbildungen in Trainingsmethoden wie der Transaktionsanalyse, NLP, systemische Beratung oder im pädagogischen Rollenspiel. Er ist zudem Business-Coach und Mediator mit über 30 Jahren Berufserfahrung.



Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie auf der Homepage Bereich Akademie.

Europäisches Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft
Springorumallee 20 · 44795 Bochum

Folgen Sie uns gerne auf:    