



EBZ  
Akademie

# Quereinsteiger-Programm Wohnungswirtschaft **Kundenbetreuer/in im Mieterservice (EBZ)**

Zertifikatslehrgang



# Quereinsteiger-Programm Wohnungswirtschaft Kundenbetreuer/in im Mieterservice (EBZ)

Der gezielte Einsatz von Quereinsteigenden ist mehr als nur eine Lösung – in Zeiten des Fachkräftemangels ist es der Schlüssel zum Erfolg. Besonders kleine und mittelständische Unternehmen stehen oft vor großen Herausforderungen, wenn es um die Rekrutierung von qualifizierten Fachkräften geht. Unser Zertifikatslehrgang „**Kundenbetreuer/in im Mieterservice (EBZ)**“ bietet die ideale Antwort, um Quereinsteigende schnell in die Wohnungswirtschaft einzuführen.

Die starken Säulen dieses Lehrgangs werden durch drei zentrale Bausteine abgebildet. Das Programm setzt auf **praxisorientierte Wissensbausteine**, die die zentralen Themen der Branche abdecken und eine fundierte Wissensbasis schaffen. Durch die **Check Points** wird das erlernte Wissen direkt im Arbeitsalltag angewendet, während **regelmäßige Boxenstopps** mit qualifizierten Coaches den Teilnehmenden Raum für Reflexion und gezielte Unterstützung bieten. Ein herausragendes Merkmal ist hierbei das Workbook – ein unverzichtbares Element der Check Points. Von Fachexperten konzipiert, dient es den Teilnehmenden als klar strukturierter Leitfaden, der Schritt für Schritt durch die realen Anforderungen des Arbeitsalltags führt.

Im Mittelpunkt steht die enge Begleitung durch erfahrene Mentorinnen und Mentoren, die sicherstellen, dass alle Teilnehmenden nachhaltig und individuell lernen. Ergänzend dazu bietet ein optionaler KI-gestützter Lernassistent flexible Unterstützung und erleichtert den Zugang zu zusätzlichen Ressourcen – ein modernes Tool, das die persönliche Betreuung sinnvoll ergänzt.

**Die Verantwortung für den Erfolg Ihrer neuen Mitarbeitenden liegt bei Ihnen.** Gestalten Sie die Zukunft Ihrer Branche aktiv, indem Sie Ihre neuen Talente fördern und langfristig in Ihrem Unternehmen integrieren. Nutzen Sie jetzt die Gelegenheit, Verantwortung zu übernehmen und den Erfolg langfristig sicherzustellen.

## Zielgruppe

- **Branchenfremde kaufmännische Quereinsteiger/innen, die eine Tätigkeit in der Vermietung/ Bewirtschaftung von Wohnungsunternehmen anstreben.**

## Ihre Vorteile

### Für Teilnehmende

- Die strukturierte Einarbeitung in die zentralen Themen der kaufmännischen Wohnungsverwaltung erleichtert Ihren Einstieg bei einem Wohnungsunternehmen.
- Flexibles Lernen: Weiterbildung und Arbeitsalltag können durch orts- und zeitunabhängiges Lernen optimal miteinander kombiniert werden.
- Digitales Lernen: Aufwändige Anreisen zum Seminarort sowie Übernachtungen entfallen, was insbesondere Teilzeitkräften entgegen kommt.
- Praxisorientiert: Direkt anwendbares Wissen und regelmäßiger Transfer in die Praxis durch Check-Points und Workbook.
- Individuelle Begleitung: Persönliche Unterstützung durch erfahrene Mentorinnen und Mentoren aus Ihrem Unternehmen und Coaches der EBZ Akademie.

### Für Unternehmen

- Der Lehrgang bereitet Quereinsteiger/innen fachlich auf die zentralen kaufmännischen Tätigkeiten in einem Wohnungsunternehmen vor und unterstützt damit die schnelle Einarbeitung.
- Mit der Einstellung von Quereinsteiger/innen vergrößert sich Ihre Rekrutierungsbasis. Insbesondere können Sie so leichter Mitarbeitende aus anderen Branchen und aus Ihrem räumlichen Umfeld akquirieren. Dies ist insbesondere für Wohnungsunternehmen aus dem ländlichen Raum ein wichtiger Vorteil.
- Mit dem Angebot einer zertifizierten EBZ-Weiterbildung gewinnen Sie Pluspunkte im Auswahlverfahren und steigern so Ihre Arbeitgeberattraktivität.
- Da der Lehrgang berufsbegleitend und digital durchgeführt wird, entfallen langwierige Anreisen zum Seminarort und die Ausfallzeiten werden gering gehalten.

# Abschluss- veranstaltung

18.12.2025



Check Point 6

Wissensbaustein 5  
Wohnräume technisch  
bewirtschaften

Wissensbaustein 6  
Sozialmanagement

## Wissensbausteine

Die modularen Wissensbausteine vermitteln **kompaktes Fachwissen** für einen schnellen Quereinstieg in die Immobilienwirtschaft. Jedes Modul bündelt eLearnings, Web based Trainings, Studienbriefe und weitere digitale Lernelemente zu strukturierten Lernpfaden. Sie behandeln zentrale Themen der Branche und schaffen so eine solide Wissensbasis für die **Arbeitsfähigkeit und Integration in die Branche**.

## Check Points

Die Check Points verbinden das theoretische Wissen der Module mit den Prozessen im Unternehmen – ganz im Sinne des **Training-on-the-Job-Ansatzes**. Durch realitätsnahe Aufgaben in verschiedenen Fachbereichen wird das Erlernete praxisnah vertieft und direkt im Arbeitsalltag angewendet. Diese Einheiten schaffen die **Brücke zur Unternehmenspraxis** und stärken die berufliche Handlungskompetenz.

Check Point 5

Boxenstop  
13.11.2025

Wissensbaustein 4  
Heiz- und Betriebskostenverordnung

## Boxenstop

Die Teilnehmenden werden regelmäßig von einem **Coach der EBZ Akademie** begleitet, der intensive Unterstützung bietet. Diese digitalen Treffen schaffen Raum für Fragen, Feedback und Reflexion und fördern den offenen Austausch zur **Klärung von Herausforderungen im Onboarding-Prozess**. So können Unterstützungsbedarfe identifiziert und entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden.

Check Point 4

Ihr KI-Lernassistent begleitet Sie durch das gesamte Programm und unterstützt bei Ihrem Lernprozess



Wissensbaustein 3  
Wohnräume kaufmännisch bewirtschaften

Check Point 3

Wissensbaustein 2  
Vermietung von Wohnraum

Check Point 2

Boxenstop  
29.09.2025

Boxenstop  
07.08.2025

Wissensbaustein 1  
Wohnungswirtschaft und Wohnungsmarkt

Check Point 1

## Kick-Off

Gemeinsamer Start  
01.07.2025



# Ihr Ansprechpartner



**Rüdiger Grebe**

**T** + 49 234 94 47 - 575

**F** + 49 234 94 47 - 599

**M** akademie@e-b-z.de

**Lehrgangsnummer:** LEG001471

**Start:** 01.07.2025

**Laufzeit:** 6 Monate

**Kosten:** 2.400 €



## Wissensbaustein 1

### Wohnungswirtschaft und Wohnungsmarkt

- Aktuelle Rahmenbedingungen für Wohnungsunternehmen (Dekarbonisierung und Energiewende, Digitalisierung, bezahlbares Wohnen, Demographie, Fachkräftemangel, gesellschaftliche Veränderungen)
- Struktur der Wohnungswirtschaft in Deutschland
- Nachfrager/innen auf dem Wohnungsmarkt (Analyse der Mietparteien, Mietstrukturen, Wohntrends)

## Wissensbaustein 2

### Vermietung von Wohnraum

- Vermietungsprozess
- Wohnraummietvertrag
- Kautions
- Besonderheit: Mieter/innen bei Wohnungsgenossenschaften
- Auswahl von Mieter/innen
- Wohnungsübergabe

## Wissensbaustein 3

### Wohnräume kaufmännisch bewirtschaften

- Mietzahlungen
- Mietpreisänderungen
- Kommunikation mit Mieter/innen
- Mietvertragsverletzungen
- Hausordnung

## Wissensbaustein 4

### Heiz- und Betriebskostenverordnung

- Grundzüge Betriebskostenabrechnung
- Grundzüge Heizkostenabrechnung

## Wissensbaustein 5

### Wohnräume technisch bewirtschaften

- Grundzüge Instandhaltungsprozess und Schadensmeldung
- Grundlagen Gebäude und Gebäudeausstattung
- Energieversorgung

## Wissensbaustein 6

### Sozialmanagement

- Forderungsmanagement
- Aktivitäten von Wohnungsunternehmen im Sozialmanagement

## Das Workbook

- ✓ Praktische Aufgaben zu jedem Themenfeld zur direkten Anwendung im Arbeitsalltag
- ✓ Reflexions- und Anwendungsfragen für nachhaltigen Lerntransfer
- ✓ Klare Struktur für flexibles, selbstständiges Arbeiten
- ✓ Feedback und Unterstützung durch Mentorinnen oder Mentoren



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

LEARNING

CONSULTING

NETWORKING

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: