

Quereinsteiger-Programm Wohnungswirtschaft

Kundenbetreuer/in im Mieterservice (EBZ)

Qualifizierungsprogramm



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 Qualifizierungsprogramm **„Kundenbetreuer/in im Mieterservice (EBZ)“** bietet die ideale Antwort, um Quereinsteigende schnell in die Wohnungswirtschaft einzuführen.

Die starken Säulen dieses Programms 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

- Das Programm 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 das Programm berufsbegleitend und digital durchgeführt wird, entfallen langwierige Anreisen zum Seminarort und die Ausfallzeiten werden gering gehalten.

Abschluss- veranstaltung

16.07.2026



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 Erlernte praxisnah vertieft und direkt im Arbeitsalltag angewendet. Diese Einheiten schaffen die **Brücke zur Unternehmenspraxis** und stärken die berufliche Handlungskompetenz.

Check Point 5

Boxenstop
17.06.2026

Wissensbaustein 4
Heiz- und Betriebskostenverordnung

Check Point 4

„Mein Name ist KAI - Ihr persönlicher KI-Lernassistent. Ich wurde speziell für die Anforderungen des digitalen Lernens an der EBZ Akademie entwickelt und helfe Ihnen, Lerninhalte besser zu verstehen, zu reflektieren und anzuwenden.“

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.

Wissensbaustein 3
Wohnräume kaufmännisch bewirtschaften

Check Point 3

Wissensbaustein 2
Vermietung
von Wohnraum

Check Point 2

Seminar
16.04.2026

Boxenstop
06.05.2026

Boxenstop
13.03.2026

Wissensbaustein 1
Wohnungswirtschaft und
Wohnungsmarkt

Check Point 1

Kick-Off

Gemeinsamer Start
02.02.2026



Ihr Ansprechpartner



Le Hoang, Phuong Anh

T + 49 234 94 47 - 575

F + 49 234 94 47 - 599

M akademie@e-b-z.de

Lehrgangsnummer: LEG001613

Start: 02.02.2026

Laufzeit: 6 Monate

Kosten: 2.800 €



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

Seminar

Kundenorientierte Kommunikation

- Professionelles Auftreten & Gesprächsführung
- Wertschätzender Umgang
- Souveränität in schwierigen Situationen

Das Workbook

- 📍 Praktische Aufgaben zu jedem Themenfeld zur direkten Anwendung im Arbeitsalltag
- 📍 Reflexions- und Anwendungsfragen für nachhaltigen Lerntransfer
- 📍 Klare Struktur für flexibles, selbstständiges Arbeiten



Hinweis: Die Teilnahme setzt eine Anmeldung über eine Organisation oder ein Unternehmen voraus; eine private Teilnahme ist ausgeschlossen.

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

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie auf der Homepage im Fachbereich EBZ Akademie.

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

Folgen Sie uns gerne auf:    