

Gesprächsführung mit Mietern

■ Zum Seminar

Angesichts der starken Strukturveränderungen im Wohnungsmarkt gewinnt die Ausrichtung als Dienstleistungsunternehmen immer mehr an Bedeutung.

Ob telefonisch oder persönlich: Eine kundenorientierte Vorgehensweise bzw. eine souveräne und überzeugende Gesprächsführung mit den Mietern ist eine unabdingbare Voraussetzung für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Um den damit verbundenen Anforderungen gerecht zu werden, ist eine hohe Leistungs- und Einsatzbereitschaft erforderlich. Denn nicht selten stehen Anspruch, Anforderungen und Interessen des Unternehmens und der Mieter im Widerspruch.

Das Seminar bietet umfangreiches, praxisorientiertes Wissen, um die persönliche Vorgehensweise zu reflektieren, um Basiswissen aufzufrischen und zu vertiefen und um schwierige Gesprächssituationen gekonnt und selbstsicher zu meistern. Die Teilnehmer/innen

- erkennen die Bedeutung von Kommunikation im täglichen Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern und -situationen;
- machen sich mit Methoden und Techniken einer zielorientierten Gesprächsführung vertraut;
- reflektieren ihre soziale, kommunikative und emotionale Kompetenz;
- lernen sich in schwierigen Alltagssituationen und mit kritischen Gesprächspartnern positiv und sicher einzubringen;
- erfahren wie sie konstruktiv und sachlich mit Beschwerden und Reklamationen umgehen;
- trainieren in Übungsgesprächen, um das Erlernte auszuprobieren und zu festigen;
- erhalten Tipps und Anregungen für den Alltag.

■ Teilnehmerkreis (m/w)

Mitarbeiter/innen aus allen Bereichen der Wohnungswirtschaft mit Mieterkontakt; wie etwa Kundenbetreuer, Sachbearbeiter, Techniker, Hauswarte

■ Seminarleitung

Helga Herchenhan,

langjährige Tätigkeit in einer leitenden Position in der Kommunikationsbranche, selbstständige Beraterin, Trainerin und Coach mit den Schwerpunkten Kommunikation, Führung, Projektmanagement, Arbeitstechniken, Zeit-, Selbst- und Stressmanagement, DISKURS Mettmann

■ Seminardaten

Wuppertal, Hubertusallee 18
Mo, 27.2.2012 bis Di, 28.2.2012,
jeweils 9.00 bis 17.00 Uhr

Anmelde-Nr. 5022360152 / Gebühr: € 950,-

(mehrwertsteuerfrei, einschließlich Seminarunterlagen, Pausengetränken und Mittagessen)

■ Seminarinhalt

1. Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

- Kommunikation und ihre Wirkung
- Unterschiedliche Menschen
 - Motive, Verhaltensweisen und Taktiken erkennen
- Wirkung von Sprache und Körpersprache
- Richtige Wortwahl, Stimme und Körperhaltung
- Bewusstsein über die eigene Beteiligung im Gespräch
 - Persönliche Vorurteile kennen
 - Selbstreflexion

2. Methoden und Techniken der Gesprächsführung

- Wahrnehmungs- und Zuhörkompetenz
- Gesprächsziele transparent herausarbeiten
- Sich auf unterschiedliche Gesprächssituationen einstellen (z.B. Vermietung, Beschwerde, Ablehnung, Mietrückstände)
- Gespräche strukturieren und steuern
- Gesprächstechniken wirkungsvoll nutzen
 - Frage und Lenkungstechniken
 - Überzeugendes Argumentieren
 - Umgang mit Einwänden und „Vorwänden“
 - Lösungsorientiert formulieren – klar und konkret
- Den eigenen Standpunkt sicher vertreten
- Überzeugend auftreten – auch in schwierigen Situationen
- Der „rote“ Gesprächs-Leitfaden für eine souveräne Gesprächsführung

3. Gesprächsführung in schwierigen Situationen

- Ursachen und Formen von kritischem und aggressivem Verhalten
- Unterscheiden von emotionaler Betroffenheit und dem sachlichen Hintergrund
- Konstruktiver Umgang mit Meinungsverschiedenheiten
- Anlässe und Absichten von Beschwerden
- Beschwerden – Angriff oder Nutzen?
- Schleichende und unterschwellige Konflikte einschätzen
- Die Spannung aus eskalierenden Situationen nehmen
- Wie kulturell sind interkulturelle Konflikte – Grenzen und Grenzüberschreitungen
- Persönliche Kritik- und Konfliktfähigkeit

4. Gesprächstraining (Video, Telefontrainer)

- Praktische Übungen – um das Gelernte zu trainieren und zu vertiefen
- Vorstellen eigener Beispiele aus dem Alltag
- Herausarbeiten von Lösungsansätzen

■ Art der Präsentation

Kurzreferat, Lehrgespräch, Gruppenarbeit, praktische Übungen, Video-Feedback, Erfahrungsaustausch, Seminarunterlagen

■ Teilnahmebescheinigung

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung der TAW mit detaillierter Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.