



**WISSEN
MACHT
ERFOLG**

Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden von Mietern & WE per E- Mail und am Telefon

Optimale Umsetzung und
Fehlervermeidung bei Kritik

Das nehmen Sie mit

Nie wieder sprachlos! Die Beantwortung von Beschwerde-E-Mails und die Behandlung von fordernden Anrufen von Mieter*innen & Wohnungseigentümer*innen beanspruchen immer mehr Zeit im Hausverwaltungsalltag und führen immer öfter zu Konflikten. Dabei sind jedoch die äußerst komplexen wohnrechtlichen Grundlagen – egal ob im Wohnungseigentum oder bei Vermietung – sowie die Anforderungen an die richtige kommunikative Gesprächsführung und E-Mail-Beantwortung zu beachten.

In diesem Praxis-Seminar erfahren Sie unter Anführung zahlreicher Beispiele und Tipps aus der Praxis von unserer Expertin und unserem Experten, was dabei unbedingt zu beachten ist.

40 Beispiele für E-Mail-Antworten im MS-Word-Format als **Datei** geben Ihnen Sicherheit im Alltag und sparen Zeit und Mühe.

Ihr Programm im Überblick

- **40 Praxisbeispiele** für E-Mail-Antworten im Word-Format als **Datei** für eine effiziente und rechtlich einwandfreie Beantwortung
- Sicherer Umgang mit Beschwerden am Telefon und per E-Mail – wichtige Grundlagen für die optimale telefonische und schriftliche Kommunikation
- Unberechtigten Forderungen und Kritik am Telefon und per E-Mail sicher begegnen
- Zuhören – hinterfragen – richtig argumentieren – Tipps & Tricks aus der Praxis
- Richtiger Umgang mit persönlichen Angriffen und „Killerphrasen“
- Häufigen Beschwerdefällen von Mietern & WE aus der wohnrechtlichen Praxis sicher begegnen, wie z.B.:
 - zu hohe bzw. unzulässige Betriebs- und Heizkosten
 - Anhebung / Wertsicherung Mietzins / Anhebung Rücklagenbeiträge / EVB-Anhebung
 - Lärmbelästigung / persönliche Auseinandersetzungen / Rauchen / Grillen am Balkon und im Garten
 - Wechsel Heizsystem / Balkonkraftwerk / E-Ladestation
 - Schimmel / Baumängel & andere Beanstandungen - Mietzinsminderung
 - Ablagerung von Gerümpel und falsche Mülltrennung
 - Grünflächenpflege / Baum- und Pflanzenrückschnitt
 - Verstöße gegen die Hausordnung / mangelhafte Hausreinigung
 - Erreichbarkeit / zu lange Reaktionszeit der Hausverwaltung
 - Besitzstörung / Falschparker
- Praktische Umsetzung anhand von Fallbeispielen aus der Praxis mit richtiger Kommunikation und dem wohnrechtlichen Fachwissen
- Viele Tipps & Tricks aus der Praxis & neueste Judikatur

Interessant für

- Hausverwaltungen und deren Mitarbeitende
- Gemeinnützige Bauvereinigungen und deren Mitarbeitende
- Mitarbeitende von Service-Desks & Call-Centern von HV's und GBV's
- Hausbesitzer, (vermietende) Wohnungseigentümer
- Bauträger
- Rechtsanwälte
- Interessenvertretungen, Berater, Mietervertreter

Referent*in



Mag. (FH) Johann Kruplak

Immobilienexperte mit jahrelanger Vortragstätigkeit im Immobilienbereich



Mag. Ina Sabitzer

PR- und Kommunikationsprofi für nationale und internationale Klienten

Termine & Optionen

DATUM	DAUER	ORT	FORMAT	PREIS
28.10.2024-29.10.2024	1.5 Tag	Virtual Classroom	Online	€ 930,-
28.10.2024-29.10.2024	1.5 Tag	Wien	Präsenz	€ 930,-
27.05.2025-28.05.2025	1.5 Tag	Virtual Classroom	Online	€ 930,-
27.05.2025-28.05.2025	1.5 Tag	Wien	Präsenz	€ 930,-
17.11.2025-18.11.2025	1.5 Tag	Virtual Classroom	Online	€ 930,-
17.11.2025-18.11.2025	1.5 Tag	Wien	Präsenz	€ 930,-

Beratung & Buchung



Wolfgang Fehr

☎ +43 1 713 80 24-11 ✉ wolfgang.fehr@ars.at