

# Beschwerdemanagement am Telefon für Hausverwaltungen und GBVs

Effizienter Umgang mit Beschwerden von Mietern und Wohnungseigentümern

---

Seminar-ID: 20999

Veranstaltungsformat: Seminar

---

## Das nehmen Sie mit

Der telefonische Kontakt zu Wohnungseigentümern und Mietern ist ein zentraler Faktor Ihres Unternehmenserfolgs!

Mit steigenden Ansprüchen und Forderungen von Wohnungseigentümern und Mietern steigt auch die Zahl der Anrufe mit entsprechenden Anliegen oder Beschwerden. Als zentrale Instanz ist es hier für die Hausverwaltung unerlässlich, kompetente und korrekte Auskünfte sowie Lösungsvorschläge zu bieten. Unsere Expertin und unser Experte vermitteln Ihnen neben der optimalen Gesprächsführung und den entsprechenden Argumentationstechniken auch das erforderliche wohnrechtliche Fachwissen, um bei Telefonaten sicher und souverän aufzutreten. Holen Sie sich - u. a. anhand zahlreichen Fallbeispielen aus der Praxis - das Rüstzeug für Ihren erfolgreichen Telefonkontakt und gewährleisten Sie dadurch, dass Ihr Unternehmen als kompetenter und professioneller Partner wahrgenommen wird.

## Ihr Programm im Überblick

- Sicheres Auftreten am Telefon
- Gesprächstaktiken zu einer wertschätzenden Kommunikation am Telefon
- Zuhören – hinterfragen – argumentieren - Lösungen anbieten
- Schwierige Sachverhalte am Telefon erläutern
- Überzogenen Forderungen & Beschwerden am Telefon begegnen

Sie haben Fragen? ☎ +43 1 713 80 24-0 ✉ [office@ars.at](mailto:office@ars.at) 📍 Schallautzerstraße 4, 1010 Wien

- Wohnrechtliches Wissen als Grundlage für ein erfolgreiches Gespräch mit Ihren Wohnungseigentümern und Mietern
- Die „Klassiker“ bei telefonischen Anfragen und Beschwerden von verärgerten Wohnungseigentümern bzw. Mietern – häufige Problemfälle aus der Praxis und Ihr sicherer Umgang damit, unter anderem:
  - Anfragen zur Errichtung von E-Ladestation, Balkonkraftwerken, Photovoltaik-Anlagen
  - Beschwerden über zu hohe Betriebs- bzw. Heizkosten
  - Beschwerden über zu laute Mieter / Wohnungseigentümer
  - Lärmbelästigung (lauter Fernseher / Radio / Party)
  - Persönliche Auseinandersetzungen zwischen Mietern / Wohnungseigentümern
  - Gerümpel und Ablagerungen am Gang und auf allgemeinen Flächen
  - Abstellen von Fahrrädern / Kinderwägen / Rollern am Gang
  - Abstellen von Blumen auf Fensterbrett Gang / Ablagerungen / Schuhkasten vor der Wohnung
  - Rauchen / Belästigung durch Grillen am Balkon / im Garten
  - Verstöße gegen die Hausordnung
  - Mangelhafte Hausreinigung
  - Erreichbarkeit / Reaktionszeit der Hausverwaltung
  - Eigenmächtige Veränderungen von Mietern / Wohnungseigentümern u.v.m. aus der Praxis
- Wie gehen wir mit Anrufern um, die offensichtlich persönliche Probleme haben und diese immer wieder ins Gespräch einfließen lassen?
- Wie können wir trotz Kritik unsere Leistungen positiv „verkaufen“?

## Interessant für

- Hausverwalter und Assistenten in Hausverwaltungen und Gemeinnützigen Bauvereinigungen
- Mitarbeitende von Service-Desks & Call-Centern von Hausverwaltungen, Gemeinnützigen Bauvereinigungen und Bauträgern
- Mitarbeitende in der Buchhaltung von Hausverwaltungen und Gemeinnützigen Bauvereinigungen

## Referent\*in



**Mag. Gabriele Schranz**

Selbständige Trainerin, Beraterin und Coachin

**Mag. (FH) Johann Kruplak**

Immobilienexperte mit jahrelanger Vortragstätigkeit im Immobilienbereich

**Sie haben Fragen?**  **+43 1 713 80 24-0**  **office@ars.at**  **Schallautzerstraße 4, 1010 Wien**

## Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
04.06.2024	1 Tag	Wien	Kurspreis (Präsenz)	€ 610,-

Sie haben Fragen?  +43 1 713 80 24-0  [office@ars.at](mailto:office@ars.at)  Schallautzerstraße 4, 1010 Wien