

# Reklamation und Beschwerde in der Immobilienwirtschaft

Punkten durch Fachwissen und Persönlichkeit: Das Seminar bietet allen Mitarbeitern der Immobilienwirtschaft, die im Kundenkontakt stehen, Instrumente zum souveränen Umgang mit Reklamationen und Beschwerden. Nach einer kurzen Einführung werden anhand von Praxisbeispielen Lösungsansätze aufgezeigt und gemeinsam entwickelt. Ein effektiver und professioneller Umgang mit Beschwerden ermöglicht, ein nützlicheres Gleichgewicht zwischen knappen Ressourcen und Kundenzufriedenheit zu finden.

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, erfahrene Mitarbeiter aus Liegenschaften, Immobilienverwalter, Zwangsverwalter, Vermieter und Immobilienmakler/-berater für Wohn- und Nicht-Wohnimmobilien

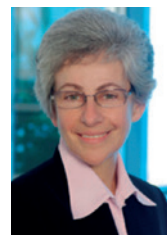
## INHALTE

- Grundlagen
- Abgrenzung Reklamation und Beschwerde
- Regeln der Reklamationsbearbeitung
- Fachliche und personenbezogene Faktoren
- Konflikte in der Immobilienwirtschaft
- Die drei Phasen eines Beschwerdegesprächs
- Kommunikation und Gesprächstechniken
- Zwischen Zeit-, Ressourcendruck und Service
- Fallbeispiele und gemeinsame Lösungserarbeitung (z.B.: fehlerhafte Abrechnung, Erreichbarkeit, Schimmel, Hausordnung, Mülltrennung u.v.m.).
- Verantwortung und Verbindlichkeit in einer Beschwerdesituation

## METHODEN

Impulsvorträge, praxisnahe Beispiele, Rollenspiele, Gruppenarbeit, Diskussion mit Erfahrungsaustausch sowie Erarbeiten von Handlungsempfehlungen

## IHRE DOZENTIN



**Anat Wand** ist Dipl.-Sachverständige im Immobilien- und Grundstückswesen. Als Immobilienfachwirtin mit über zwanzig Jahren Berufserfahrung leitete Sie unter anderem das Großkunden-Center des Energiedienstleisters ista. Als Dozentin bietet sie Seminare rund um die Themen Betriebskosten, Heiz- und Warmwasser Abrechnung sowie messtechnische Konzepte.

## ANMELDUNG



Über die Seminar-Nr. gelangen Sie unter [www.vwa-freiburg.de](http://www.vwa-freiburg.de) direkt zum gewünschten Seminar und zur Online-Anmeldung.

## AUF EINEN BLICK



**SEMINAR-NR.** 1556

**TERMIN** 19.11.2019 (Di)

**UHRZEIT** 9:15 Uhr – 16:45 Uhr

**ORT** Haus der Akademien, Freiburg

**GEBÜHREN** 210,00 €

### KONTAKT

Telefon: 0761 38673-0

E-Mail: [anmeldung@vwa-freiburg.de](mailto:anmeldung@vwa-freiburg.de)