



# ONLINE-SEMINAR

## Streit im Treppenhaus – Beschwerden und Konflikte souverän meistern

Das Anspruchsniveau der Mieter ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. Gleichzeitig stieg auch die Bereitschaft der Mieter, sich über objektiv oder subjektiv gerechtfertigte Missstände der Gesellschaft oder der Nachbarn zu beschweren.

Eine aktive am Nutzen der Wohnungsbaugesellschaft und der Mieter orientierte Gesprächsführung ist deswegen ein unverzichtbarer Baustein für eine erfolgreiche Beziehung zwischen Wohnungsgesellschaft und Mietern.

Das Ziel des Seminars ist es deshalb, alle Arten von Beschwerden und die damit verbundenen Konflikte praxisnah, individuell, flexibel und mit modernen Instrumenten zu bearbeiten.

### Seminarinhalte

#### Folgende Themen erläutern wir u.a. in diesem Seminar:

##### Wünsche und Erwartungen der Seminarteilnehmenden

##### Strukturelle Veränderungen im Wohnungsmarkt

- Veränderungen im Markt
- das unterschiedliche Anspruchsniveau der Mieter/Mitglieder
- Mieter/Mitglied = Kunde?

##### Typische Nachbarschaftskonflikte

- Arten von Beschwerden, Hausordnung, Technik, etc.

##### Grundlagen der Kommunikation

- Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Kommunikation unter Stress
- Ursachen und Erscheinungsformen von Aggressionen

##### Lösungsstrategien

- Beschwerden aufnehmen, bearbeiten und die schwierige Rolle des Mitarbeiters
- Wie halte ich den guten Mieter und was mache ich mit dem Störenfried?
- Konfliktlösung durch Kommunikationstechniken (Konflikttraining)
- 

##### Freiwillige Trainings

**03. September 2026**  
**von 10.00 Uhr bis ca. 13.00 Uhr**

**Teilnahmegebühr:**  
250,00 EUR  
(inkl. digitaler Seminarunterlagen)



Südwestdeutsche Fachakademie  
der Immobilienwirtschaft e.V.

## Referent



**Prof. Dr. Matthias Neu**

Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt