



ONLINE-SEMINAR

Hausmeister als Ansprechpersonen und Erstschlichtung vor Ort

Kaum ein Mitarbeitender kennt die Mieter besser als der Hauswart. Als „Mann vor Ort“ kommen die Mieter mit sehr vielen Fragen und Problemstellungen auf ihn zu, so dass er bei Mieterstreitigkeiten für das Wohnungsunternehmen eine zentrale Bedeutung hat. Sein kommunikatives Geschick entscheidet mit darüber, ob Streitigkeiten eskalieren und die Verwaltung beschäftigen oder ob das Problem schnell und direkt vor Ort gelöst werden kann.

Ihr kommunikatives Geschick trägt maßgeblich dazu bei, ob Konflikte eskalieren und die Verwaltung zusätzlich belasten – oder ob Probleme schnell, pragmatisch und direkt vor Ort gelöst werden können.

Das Ziel dieses Seminars soll es deshalb sein, einerseits die Mitarbeitenden für ihre stärkere Kundenorientierung zu sensibilisieren und andererseits die Hausmeister mit Lösungsstrategien vertraut zu machen, wie sie Beschwerden und Konflikten erfolgreich begegnen können.

Seminarinhalte

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

- **Einleitung und Erwartungen Seminarteilnehmenden**
- **Grundsätze der erfolgreichen Kundenansprache**
 - Der Hauswart als zentraler Ansprechpartner vor Ort
 - Mieter = Kunde? (Einstellung des Mitarbeitenden)
 - Typische Mieterstreitigkeiten
- **Praxisnahe Konfliktkommunikation mit Hilfe von praktischen Fällen**
 - Kontaktphase (Erreichbarkeit: Kann mich mein Mieter gut und schnell erreichen?)
 - Informationsphase (Was ist eigentlich das Problem des Mieters?)
 - Argumentations- und Problemlösungsphase (Wie kann ich dem Mieter schnell und unbürokratisch helfen? Wie verhalte ich mich in schwierigen Situationen? Sprachliche und taktische Lösungsmöglichkeiten)
 - Nachbetreuungsphase (Hat alles geklappt?)
- **Bearbeitung von Beschwerden**
 - Beschwerden stimulieren, aufnehmen, bearbeiten und auswerten
 - Fehler in Zukunft vermeiden
- **Fallbeispiele und Zusammenfassung**

02. Dezember 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