EINLADUNG

Webinar: **Anruf Mieter**
- Strategien & Lösungen für heikle Gesprächssituationen der Vermietungspraxis

Termine: **24.11.2026, 09:00 - 13:00 Uhr**
Webinar
Gesamtnettozeit: 4 Std.

Teamplan
GESELLSCHAFT FÜR TRAINING, PERSONAL- UND ORGANISATIONS-ENTWICKLUNG MBH

Alter Teichweg 41
22081 Hamburg
Tel 040 690 50 20
Fax 040 690 55 18
info@teamplan-online.de
www.teamplan-online.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

tagtäglich Telefon-Trouble? Schadensmeldungen, Forderungen, allgemeine Unzufriedenheit, langatmige Anrufe, Beschwerden oder enttäuschte Mieterinnen und Mieter bringen Sie in knifflige Situationen am Telefon? Das kostet Kraft, zehrt an den Nerven und erzeugt Stress.

Die gute Nachricht: **Sie können das Telefonieren trainieren!** Gespräche überzeugend zu führen und die richtige Balance aus gesunder Abgrenzung und kundennahem Verhalten zu finden, ist kein Zufall. Unser Training zeigt, wie Sie in heiklen Situationen souverän und überzeugend auftreten und immer eine Lösung für die folgenden Anrufertypen parat haben:

- **Wut** – frustriert, laut & empört
- **Anspruchshaltung** – fordernd, selbstgerecht & hartnäckig
- **Angriff** – beleidigend, drohend & grenzüberschreitend
- **Besserwisser** – rechthaberisch, diskussionsfreudig & belehrend
- **Sprachbarriere** – unverständlich, hilflos & missverstanden
- **Monolog** – mitteilungsbedürftig, vereinsamt & penetrant
- **Angst** – beunruhigt, verzweifelt & enttäuscht

Gemeinsam mit unserem Trainer, **Marvin Wieckhorst**, lernen Sie, wie Sie mit Freude kundenorientiert telefonieren und auch in schwierigen Situationen immer den richtigen Draht zu Ihren Mieterinnen und Mietern halten können.

Mit freundlichen Grüßen

L. Ekelund H. Ekelund

ZIEL

Die Teilnehmenden lernen…
- eine moderne Kundenorientierung am Telefon zu repräsentieren,
- schwierige Gespräche professionell zu führen,
- auf Wünsche des Gesprächspartners einzugehen, ohne dabei die Interessen ihres Unternehmens aus den Augen zu verlieren.

INHALT

Moderne Kundenorientierung
- Definition und Erwartungen
- Ziele moderner Kundenorientierung
- Besonderheiten des Telefonierens

Der professionelle Dialog mit dem Kunden
- Gesprächsvorbereitung und positiver Gesprächseinstieg
- Aktive Gesprächsführung - Zuhören, Fragen, Helfen
- Gesprächsausstieg und Nachbereitung
- Ausstrahlung und Sprache

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Abgrenzung, Argumentationstechniken und Einwandbehandlung
- Wertschätzendes Ab- und Nein-Sagen
- Methoden und Instrumente zur konstruktiven Konfliktlösung
- Guidelines und Verhaltensregeln für den Vermietungs- und Verwaltungsalltag

Praxisfälle: Schwierige Gesprächssituationen aus der Vermietung und Verwaltung

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter:innen im Telefonservice von

IHRE ANMELDUNG

IM WEB www.teamplan-online.de PER MAIL info@teamplan-online.de ALS FAX 040 - 690 55 18

Webinar:	**Anruf Mieter** - Strategien & Lösungen für heikle Gesprächssituationen der Vermietungspraxis
Termine:	**24.11.2026, 09:00 - 13:00 Uhr** Webinar **Gesamtnettozeit: 4 Std.**
Preis:	295 € zzgl. MwSt. inkl. PDF-Webinarunterlage und Teilnahmebestätigung

TEILNEHMENDE

Name / Vorname / Position / E-Mail

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

ABSENDER

Firma _____

Ansprechpartner _____

Adresse _____

PLZ/Ort _____

Telefon _____

E-Mail _____

_____

Datum/Unterschrift

TEILNAHMEBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZ

Es gelten unsere AGB und EU-DSGVO-konformen Datenschutzbestimmungen. Diese finden Sie auf unserer o.g. Homepage.

Wir behalten uns die Annahme Ihrer Anmeldung vor. Die Stornierung (bitte schriftlich) ist bis vier Wochen vor Seminarbeginn kostenlos möglich. Bei einer Absage vier bis zwei Wochen vor Seminarbeginn berechnen wir EUR 100,- (zzgl. MwSt.). Danach sowie bei Nichterscheinen des Teilnehmers wird die gesamte Seminargebühr fällig. Selbstverständlich kann sich jeder angemeldete Teilnehmer vertreten lassen. Programmänderungen aus wichtigem Grund behält sich der Veranstalter vor.

Ihre Daten werden nur zur internen Verwendung gespeichert und nicht an Dritte weitergegeben. Sie können der Verwendung Ihrer Daten jederzeit ohne Angaben von Gründen widersprechen.

Teamplan Gesellschaft für Training, Personal- und Organisations-Entwicklung mbH
Alter Teichweg 41
22081 Hamburg

Geschäftsführer: Helmut Ekelund, Lennart Ekelund
Registergericht: Hamburg
Register-Nr.: 37197
Steuernummer: 43/762/00391

Tel.: 040-690 50 20
Fax: 040-690 55 18
E-Mail: info@teamplan-online.de
Internet: www.teamplan-online.de