EINLADUNG

Webinar: **Mieterbeschwerde?!**
- Techniken, Tools und Tipps für den Umgang mit Ärger und Frustration

Termine: **02.02.2027, 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,

wenn die Heizung kalt ist und der Mieter „heiß läuft“, dann kann es auch für Sie schon mal ungemütlich werden…

Es gilt dann, schnellstmöglich die Temperaturen wieder richtig zu regulieren, damit keine weiteren Schäden davon getragen werden – denn klar ist auch: Eine Beschwerde bietet viele Möglichkeiten. Beispielsweise können Sie Ihr Verhältnis zum Mieter deutlich verbessern, interne Prozesse effizienter gestalten oder Ihr Unternehmens-Image ordentlich aufpolieren.

Doch was, wenn die Beschwerde unberechtigt ist, der Mieter sich im Ton vergreift oder mit Drohungen um sich wirft? Spätestens bei negativen Online-Bewertungen steht das Ansehen Ihres Unternehmens auf dem Spiel!
Deshalb erarbeiten wir mit Ihnen u.a.:

- SELBSTREGULATION: Wie bleiben Sie auch in emotional hochgefahrenen Situationen ruhig, selbstsicher und steuern das „Krisengespräch“ professionell?
- SOUVERÄNITÄT: Wie befreien Sie sich aus der Schockstarre und reagieren zügig, um eine Eskalation zu vermeiden?
- EMPATHIE: Wie gelingt es Ihnen den Ärger anzuerkennen, ohne die Schuld ungeprüft einzugestehen?
- SACHLICHKEIT: Wie beruhigen Sie den Mieter und lenken den Fokus auf das, was Sie beeinflussen können?
- NO GO´S: Welche Reizwörter und Formulierungen sollten Sie nicht benutzen?
- EXITSTRATEGIE: Wann und wie ziehen Sie Grenzen in besonders erhitzten Gesprächen?

Unser **Kommunikations-Trainer**, **Marvin Wieckhorst**, erarbeitet mit Ihnen, wie Sie Beschwerden erfolgreich nutzen können und dabei ausgeglichen und lösungsorientiert auftreten – ohne Dinge persönlich zu nehmen.

Mit freundlichen Grüßen

L. Ekelund H. Ekelund

ZIEL

Die Teilnehmenden erfahren und trainieren, wie Sie heutzutage mit Beschwerden professionell und lösungsorientiert umgehen, um die eigenen Interessen gekonnt zu wahren und das Unternehmensimage positiv zu beeinflussen.

INHALT

Grundhaltung bei Beschwerden
- Verärgerte Menschen
- Typische Beschwerdearten
- Reflexion des bisherigen Umgangs mit Beschwerden
- Negative Erfahrungen in positive Erlebnisse umwandeln

Kommunikation in Beschwerdesituationen
- Notfallset Beschwerdemanagement
- Aktives Zuhören, gezieltes Fragen und richtiges Verstehen
- Körpersprache, Stimme und Tonfall wirkungsvoll einsetzen
- Deeskalierende Sprache und Formulierungen
- Gekonnter Umgang mit Einwänden
- Schlechte Nachrichten freundlich vermitteln

Umgang mit schwierigen Beschwerdefällen
- Eigene und fremde Emotionen regulieren
- Grenzen setzen – nach innen und nach außen
- Techniken bei Dauerbeschwerern, „Erpressungsversuchen“, Drohungen und persönlichen Angriffen

Exkurs: Schriftliche Beschwerden per E-Mail oder Online-Feedback
Praktische Übungen aus dem Vermietungs- und Verwaltungsalltag

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus der Wohnungs-

IHRE ANMELDUNG

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

Webinar:	**Mieterbeschwerde?!** - Techniken, Tools und Tipps für den Umgang mit Ärger und Frustration
Termine:	**02.02.2027, 09:00 - 13:00 Uhr** Webinar **Gesamtnettozeit: 4 Std.**
Preis:	300 € 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