# EINLADUNG

Webinar: **Next Level: Moderne Kundenorientierung**
– wie Sie Ihre Mieter heute begeistern!

Termine: **17.03.2027, 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,

exorbitante Erwartungen, geringe Geduld und umgehende Unzufriedenheit: Sie haben es nicht leicht, Ihre Mieterinnen und Mieter zufriedenzustellen – denn: Das Besondere von gestern ist heute Normalität!

Was Sie für eine gelungene Customer Experience benötigen, um Ärger und Konflikte im Keim zu ersticken und negative Online-Bewertungen präventiv zu verhindern? Ein „Next Level" an Kundenorientierung! Wir zeigen Ihnen, was das konkret bedeutet und wie Sie es selbst umsetzen können. Es geht dabei z.B. um:

- **Kundenkönigsklasse** – Blick über den Tellerrand: Was ist heute „State of the Art" um positiv aufzufallen? Was können Sie aus anderen Branchen lernen?
- **Purpose & Haltung** – wie verinnerlichen Sie die kundenorientierte Einstellung, füllen sie mit Leben und erleichtern sich selbst nachhaltig den Arbeitsalltag?
- **Ansprüche & Erwartungen** – wie begegnen sie dem Anliegen, gerade auch dann, wenn die Erwartungen nicht erfüllt oder gar enttäuscht werden?
- **Präsent sein & Wertschätzung entgegenbringen** – was gehört dazu? Wie zeigen Sie Mieterinnen und Mietern aufrichtiges Interesse, trotz unterschiedlicher Meinungen?
- **Lösungsorientierte Gesprächsführung** – weg vom Negativen und hin zur Lösung! Welche Techniken helfen Ihnen dabei?
- **Gesunde Grenzen** – wie setzen Sie diese und kommunizieren sie gesichtswahrend?
- **Negatives Feedback & Beschwerden** – kein Grund zur Panik, nutzen Sie die Chance!

Unser Kommunikationstrainer und Rhetorik-Experte, **David Doogue**, wappnet Sie für hohe Kundenerwartungen und Herausforderungen mit Ihren Mieterinnen und Mietern.

Mit freundlichen Grüßen

L. Ekelund H. Ekelund

## ZIEL

Die Teilnehmenden verinnerlichen eine moderne kundenorientierte Haltung und bekommen Kommunikationstools an die Hand, um agil, lösungsorientiert und wertschätzend in der Vermietungspraxis zu agieren.

## INHALT

- Heutige Herausforderungen im Mieterkontakt
- Innere Einstellung und Haltung
- Wahrnehmung von Bedürfnissen, Erwartungshaltungen und Motiven
- Wertschätzung als Erfolgsfaktor
- Effektive Techniken der Gesprächsführung
- Lösungsorientiert denken, handeln und sprechen
- Grenzen wirkungsvoll setzen und argumentieren
- Gewinnender Umgang mit Beschwerden und Online-Feedback
- Fallbeispiele aus der Vermietungspraxis

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft mit Kundenkontakt

## TRAINER

M.A. David Doogue

## IHRE ANMELDUNG

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

| | |
|---|---|
| Webinar: | **Next Level: Moderne Kundenorientierung**<br>– wie Sie Ihre Mieter heute begeistern! |
| Termine: | **17.03.2027, 09:00 - 13:00 Uhr**<br>Webinar<br>**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