EINLADUNG

Webinar: **Absagen & Nein sagen**
- bestimmt, aber wertschätzend

Termine: **24.03.2027, 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,

ein Balance-Akt zwischen Bestimmtheit und Respekt – das ist die Kunst, wenn Sie freundlich absagen möchten.

Bei unnachgiebigen Mietinteressent:innen, unberechtigten Minderungsansprüchen oder überzogenen Renovierungsvorstellungen hilft auf Dauer kein „Jein".Wenn es notwendig ist, müssen Sie es aussprechen: „Nein", aber mit Empathie und Wertschätzung!

In unserem Webinar zeigen wir Ihnen anhand wohnungswirtschaftlicher Praxisfälle, was dazu gehört und wie es Ihnen gelingt:

- **Haltung** – wie können Sie sich positiv und gelassen abgrenzen?
- **Klarheit** – was gehört bei der Nein-Kommunikation dazu, um Missverständnisse zu vermeiden?
- **Wertschätzung** – wie verpacken Sie die negative Nachricht respektvoll und empathisch?
- **Techniken** – welche Nein-Sagen-Methoden helfen Ihnen, Absagen einfach und selbstsicher zu kommunizieren?
- **Nein-Alternativen** – wie verknüpfen Sie ein „JA" mit Bedingungen?
- **Troubleshooter** – was können Sie bei besonders hartnäckigen oder fordernden Mieter:innen tun?

Unser Trainer, David Doogue, trainiert mit Ihnen Herangehensweisen für die typischen Absagesituationen im Vermietungs- und Verwaltungsalltag.

Mit freundlichen Grüßen

L. Ekelund H. Ekelund

ZIEL

Die Teilnehmenden eignen sich an, wie sie Wünschen und Forderungen Ihrer Interessent:innen und Mieter:innen in den verschiedensten Situationen der Vermietungs- und Verwaltungspraxis erfolgreich begegnen können.

INHALT

Gesprächsvorbereitung
- Ziele und Haltung festlegen
- Gesprächsleitfaden erstellen

Toolbox: Absagen & Nein sagen
- Praxistaugliche Modelle im Überblick
- Argumentationstechniken zur Unterstützung
- Skills für wertschätzende und empathische Kommunikation
- JA mit Bedingungen als Alternative
- Umgang mit eskalierenden Gesprächen
- Besonderheiten am Telefon

Gesprächsnachbereitung
- Ausstieg aus schwierigen Situationen
- Umgang mit moralischem Druck
- Abgrenzstrategien

Fälle der Vermietungspraxis
- Hartnäckigen Mietinteressent:innen dauerhaft absagen
- Mietminderungsansprüche abwehren
- Übermäßigen Forderungen begegnen
- Gespräche mit Mieter:innen beenden

ZIELGRUPPE

Assistenz / Sekretariat / Empfang
Auszubildende / Quereinsteiger:innen
Hausmeister:innen / Objektbetreuer:innen
Kundenbetreuer:innen /

IHRE ANMELDUNG

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

Webinar:	**Absagen & Nein sagen** - bestimmt, aber wertschätzend
Termine:	**24.03.2027, 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