

Referent:  
Prof. Dr. Matthias Neu

## Meine Betriebskostenabrechnung ist falsch – konfliktfreie Mieterkommunikation zum Thema Betriebskosten

In den vergangenen Jahren sind Heiz- und Betriebskosten stetig gestiegen und zahlreiche Mieter hatten relativ hohe Nachzahlungen. Wenn dann noch in den Medien immer wieder von falschen Abrechnungen berichtet wird, führt dies vielfach dazu, dass Mieter unter Umständen mit Hilfe des Mietervereins gezielt nach Fehlern suchen. Lernen Sie, unter Verwendung geeigneter Gesprächstechniken, dem Mieter konsequent und kundenorientiert die Inhalte der Betriebskostenabrechnung zu erklären.

### Inhaltliche Schwerpunkte:

- Einleitung und Erwartungen der Seminarteilnehmer
- Strukturelle Veränderungen im Wohnungsmarkt
  - Kundenorientierung in der Wohnungswirtschaft (Mieter = Kunde?)
  - Die Rolle der Medien und Veränderungen im Verhalten der Mieter
- Grundlagen der Kommunikation
  - Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
  - Wahrnehmung und unterschiedliche Sichtweisen der Mieter
  - Umgang mit Aggressionen
- Kommunikative Lösungsansätze im Gespräch über Betriebskosten mit dem Mieter
  - Aufbau des Mietergesprächs mit Argumentationshilfen, Formulierungsbeispielen und dem Mieteransprechen
  - Grundlagen der Betriebskostenabrechnung
  - Einstellung, erster Kontakt und Vorbereitung des Gesprächs
  - Sachverhalt klären – Informationsphase
  - Gekonnt argumentieren und Probleme lösen (den Mieter „für sich gewinnen“, praxisnahe Beispiele und Abrechnungsbeispiele)
  - Nachbetreuung – Gespräch mit einem Ergebnis für den Mieter abschließen

### Lernziele:

- Nachfragen, Konflikte und Beschwerden souverän handhaben
- Konsequent und kundenorientiert die Betriebskostenabrechnung erläutern durch den Einsatz passender Gesprächstechniken
- Potenziale der Betriebskostenabrechnung aus Kundensicht (z. B. Sparpotenziale) erkennen und vermitteln

### Methoden:

Vortrag, Diskussion, praxisnahe Fallbeispiele, Erfahrungsaustausch, Zusammenfassung und Reflexion

### Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus dem Betriebskostenmanagement und im Kundenkontakt

### Voraussetzungen:

keine

## BESTANDSMANAGEMENT

Nr. BE05-183

Termin: 03. September 2019

Dauer: 1 Tag

Ort: BBA Berlin

Unterrichtszeit:

09:00 bis 16:00 Uhr

Maximale Teilnehmerzahl: 15

Teilnehmerpreis:

350 Euro BBA-Mitglieder

420 Euro Normalpreis

(inkl. Veranstaltungunterlagen und Verpflegung)



Ansprechpartner:  
Mathias Busch

Telefon: 030 23 08 55-16

E-Mail: mathias.busch@bba-campus.de

Folgende Kompetenzen werden bei dieser Veranstaltung geschult:



Medienkompetenz



Sozialkompetenz



Selbstkompetenz



Methodenkompetenz



Fachkompetenz

# Anmeldeformular

---

 Veranstaltungstitel

---

 Veranstaltungsnummer

---

 ggf. Angabe des Moduls

---

 Veranstaltungsdatum

---

 1. Teilnehmer (Name, Vorname)

---

 Position im Unternehmen

---

 2. Teilnehmer (Name, Vorname)

---

 Position im Unternehmen

---

 3. Teilnehmer (Name, Vorname)

---

 Position im Unternehmen

---

 4. Teilnehmer (Name, Vorname)

---

 Position im Unternehmen

---

 Absender

---

 Telefon

---

 Fax

---

 E-Mail (Pflichtangabe für Ihre Anmeldebestätigung)

---

 Datum

---

 rechtsverbindliche Unterschrift/  
Stempel

Mit Ihrer Unterschrift erkennen Sie die Teilnahmebedingungen der BBA an.

## So melden Sie sich an:

---

 Fax: 030 23 08 55-20

---

 E-Mail: kontakt@bba-campus.de

---

 Internet: www.bba-campus.de

---

 Post: BBA – Akademie der  
Immobilienwirtschaft e. V., Berlin  
Lützowstraße 106 | 10785 Berlin

**Haben Sie Fragen?  
Rufen Sie uns an!  
Telefon: 030 23 08 55-0**



Falls Sie weitere Informationen benötigen oder sich online anmelden wollen ...



### **Geschäftsbedingungen**

- Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Sofern Ihre Anmeldung erfolgreich war, erhalten Sie eine Anmeldebestätigung via E-Mail. Bitte geben Sie daher unbedingt eine gültige E-Mail-Adresse bei der Anmeldung an.
- Sie erhalten von uns vor Beginn einer Veranstaltung eine Teilnahmebestätigung. Bei Seminaren gewähren wir einen Frühbucherrabatt von 5% auf den angegebenen Preis, wenn die Anmeldung bis zu vier Wochen vor Seminarbeginn erfolgt.
- Es gelten folgende Gruppenrabatte für Tagungen und Seminare:  
Ab drei angemeldeten Teilnehmern erhalten Sie 7% Rabatt auf den Gesamtpreis.  
Ab fünf angemeldeten Teilnehmern erhalten Sie 10% Rabatt auf den Gesamtpreis.  
Ab sieben angemeldeten Teilnehmern erhalten Sie 15% Rabatt auf den Gesamtpreis.  
Bitte beachten Sie, dass Rabatte nicht kumulierbar sind.
- Tagungen und Seminare: Bei Rücktritt von der Anmeldung bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 35 Euro, danach ist der gesamte Betrag fällig. Selbstverständlich können Sie für den angemeldeten Teilnehmer einen Vertreter entsenden. In Ausnahmefällen ist eine höhere Bearbeitungsgebühr fällig.
- Lehrgänge: Bei Rücktritt von der Anmeldung bis zu drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 Euro, danach sind die Gebühren bis zum Ende des folgenden Quartals zu tragen, in dem die Kündigung bei der BBA eintrifft.
- Sollten sich zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn nicht genügend Teilnehmer angemeldet haben, behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen.
- In dringenden Fällen behalten wir uns Programm- und Referentenänderungen vor.
- Bitte senden Sie uns die Anmeldung per Post, per E-Mail, per Fax oder nutzen Sie die Anmeldemöglichkeit über das Internet (Adressen bzw. Faxnummer entnehmen Sie bitte den seitlichen Informationskästen).

### **Ihre Daten**

Ihre Daten werden von der BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir nutzen Ihre Daten auch, um Sie über unsere zukünftigen Veranstaltungen zu informieren. Sollten Sie mit der Nutzung für Veranstaltungsinformationen nicht einverstanden sein, streichen Sie bitte entsprechende Satzteile oder setzen Sie sich mit uns in Verbindung (E-Mail: [berit.schuetz@bba-campus.de](mailto:berit.schuetz@bba-campus.de) | Telefon: 030 23 08 55-12). Sie können der Nutzung jederzeit widersprechen. Unter [www.bba-campus.de](http://www.bba-campus.de) finden Sie unsere Datenschutzerklärung.

Im Rahmen der Veranstaltung können Fotografien zur Dokumentation erstellt werden, die eventuell in Print- und Online-Medien weiter verarbeitet werden. Dazu gehört auch die Erstellung von Bildmaterial für vereinseigene Print- und Online-Medien. Wenn Sie die Verwendung nicht wünschen, bitten wir um einen entsprechenden Hinweis während der Veranstaltung. Eine nachträgliche Entfernung des Bildmaterials ist nur möglich, falls Ihnen durch die Veröffentlichung ein Nachteil entsteht. Sofern Sie eine nachträgliche Entfernung wünschen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung (E-Mail: [gina.gebhardt@bba-campus.de](mailto:gina.gebhardt@bba-campus.de) | Telefon: 030 23 08 55-36).

### **Widerrufsbelehrung ausschließlich für Verbraucher**

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ab Datum des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die BBA durch eine eindeutige Erklärung schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) über Ihren Entschluss informieren und Ihre Erklärung vor Ende der Widerrufsfrist absenden. Sie erhalten von der BBA umgehend eine Widerrufsbestätigung. Wenn Sie den Vertrag widerrufen, werden wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist. Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei Ihrer Transaktion verwendet haben, es sei denn, Sie haben etwas anderes vereinbart. Es entfallen keine Entgelte für die Rückzahlung. Startet unsere Lerndienstleistung bereits vor Ablauf Ihrer Widerrufsfrist und haben Sie verlangt, dass Sie an der Lerndienstleistung bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist teilnehmen können, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistung im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistung entspricht. Startet die Lerndienstleistung bereits vor Ablauf Ihrer Widerrufsfrist, bitten wir Sie daher, uns schriftlich Ihr Verlangen mitzuteilen, unsere Lerndienstleistung vor Ablauf der Frist wahrnehmen zu wollen.