Referentin:
Nicole Allmaras

Kurz, freundlich und konfliktfrei – Mietertelefonate einfach im Griff

Wie wir effizient, professionell und doch freundlich mit unterschiedlichsten Mietern telefonieren, lernen wir in diesem praxisorientierten Trainingsworkshop. Besonderer Fokus liegt dabei auf Telefonaten mit schwierigen Mietern, denn nett zu netten Anrufern zu sein, fällt uns meist leicht. Schwieriger ist es mit den unangenehmen Konfliktgesprächen. Wir lernen, wie Konflikte vermieden und aufgebrachte Mieter beruhigt werden können.

Inhaltliche Schwerpunkte:

Serviceorientierung

- Wie werden wir wahrgenommen?
- Wie wirke ich am Telefon?

Gezielte Gesprächsführung

- Gesprächsphasen eines Telefonats
- Gelungene Begrüßung und Verabschiedung

Umgang mit schwierigen Mietern

- Konfliktvermeidung, Diskussionsabkürzungen, Absagen verpacken, Übungen anhand von Beispielen

Lernziele:

- Grundlagen von Gesprächstechniken erlernen
- Angemessen auf individuelle sowie schwierige Fragestellungen reagieren

Methoden:
Kurzvorträge, Brainstorming, Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, Rollenspiele, Gesprächsaufnahme, Feedbackrunden

Zielgruppe:
Sachbearbeiter aus der Wohnungswirtschaft, die täglich mit Mietern und oder Interessenten telefonieren

Voraussetzungen:
keine

KOMMUNIKATION

Nr. K11-155

Termin: 21. Februar 2019
Dauer: 1 Tag
Ort: BBA Berlin

Unterrichtszeit:
09:00 bis 16:00 Uhr

Maximale Teilnehmerzahl: 8

Teilnehmerpreis:
350 Euro BBA-Mitglieder
420 Euro Normalpreis

(inkl. Veranstaltungsunterlagen und Verpflegung)

Ansprechpartner:
Reik Pries

Telefon: 030 23 08 55-21
E-Mail: reik.pries@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

Join us on Facebook

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 | Telefon: 030 23 08 55-12). Sie können der Nutzung jederzeit widersprechen. Unter 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 | 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.