PRAXISTAG FÜR DEN KUNDENSERVICE

SCHWIERIGE GESPRÄCHE & KI-GENERIERTE MIETER*INNENSCHREIBEN

TERMIN

26. Januar 2027 von 09:15 bis ca. 16:30 Uhr

VERANSTALTUNGSORT

BBA - Akademie der Immobilienwirtschaft e.V.
Hauptstraße 78/79 | 12159 Berlin
www.bba-campus.de

Die Parkmöglichkeiten sind sehr eingeschränkt. Bitte nutzen Sie nach Möglichkeit den öffentlichen Nahverkehr. Vom S+U-Bahnhof Innsbrucker Platz erreichen Sie die BBA-Akademie in 5 Minuten zu Fuß.

PREIS

BBA-Mitglieder	720 €
Normalpreis	900 €

Der Veranstaltungspreis schließt Unterlagen und die Verpflegung ein.

ORGANISATION & ANMELDUNG

Agnieszka Dymowska
T: 030 23 08 55-24
agnieszka.dymowska@bba-campus.de

KONZEPTION & MODERATION

Nicole Böhme
T: 030 23 08 55-29
nicole.boehme@bba-campus.de

Name/Vorname

Position im Unternehmen

E-Mail (Pflichtangabe)

Telefon

Stempel/Unterschrift/Datum

☐ Ich möchte den Newsletter der BBA erhalten. Bitte senden Sie mir diesen an die angegebene E-Mail-Adresse.

Teilnahmebedingungen
Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Sie erhalten von uns eine digitale Anmeldebestätigung. Bei Rücktritt von der Anmeldung bis 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 35 €, danach ist der gesamte Betrag fällig. Sie können auch eine Vertretung entsenden. Wir behalten uns bis 14 Tage vor Veranstaltungsstart vor, die Veranstaltung abzusagen bzw. das Programm ggf. zu ändern. Im Rahmen der Veranstaltung werden Foto- oder Videoaufnahmen zur Dokumentation und Berichterstattung angefertigt. Die Veröffentlichung erfolgt auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen (§§ 22, 23 KUG i. V. m. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Porträtaufnahmen oder eine darüberhinausgehende Nutzung erfolgen ausschließlich nach vorheriger ausdrücklicher Einwilligung der betroffenen Person. Bei der Inanspruchnahme von Preisnachlässen gilt: Rabatte sind nicht kombinierbar. Es wird stets der für den Zahlungspflichtigen jeweils vorteilhafteste, also höchste, Rabatt berücksichtigt. Ein Anspruch auf Kumulation mehrerer Rabatte besteht nicht.

Ihre Daten
Ihre Daten werden von der BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e. V. zur Organisation der Veranstaltung verwendet und zu keinem Zeitpunkt an Dritte weitergegeben. Wir nutzen Ihre Daten auch, um Sie über unsere zukünftigen Veranstaltungen per Brief oder E-Mail zu informieren. Sollten Sie mit der Nutzung für Veranstaltungsinformationen nicht einverstanden sein, streichen Sie bitte

Widerrufsbelehrung ausschließlich für Verbraucher*innen
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 oder 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, die 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. Ein entsprechendes Formular finden Sie auf unser Website unter http://www.bba-campus.de/footer/teilnahmebedingungen.html

PRAXISTAG FÜR DEN KUNDENSERVICE

SCHWIERIGE GESPRÄCHE & KI-GENERIERTE MIETER*INNENSCHREIBEN

BBA
IMMOBILIENAKADEMIE

WIR BILDEN IMMOBILIENWIRTSCHAFT

BBA ist zertifiziert nach

PRAXISTAG FÜR DEN KUNDENSERVICE

SCHWIERIGE GESPRÄCHE & KI-GENERIERTE MIETER*INNENSCHREIBEN

am 26. Januar 2026

BBA IMMOBILIENAKADEMIE

DAS FORMAT

Der besondere Mehrwert dieses Praxistags liegt darin, dass Sie typische Situationen aus dem Kundenservice direkt ausprobieren. Im Feedback der anderen Teilnehmenden und im gemeinsamen Austausch entdecken Sie Lösungen, die zu Ihnen und Ihrem Berufsalltag passen. Kurze fachliche Impulse wechseln sich mit Übungen und Fallarbeit ab.
Ziel ist es, Ihre Handlungssicherheit zu stärken und Ihnen Strategien mitzugeben, die Sie am Telefon, vor Ort und beim Formulieren schriftlicher Antworten einsetzen können.

DIE METHODIK

Sie hören nicht nur zu, sondern probieren anhand typischer Fälle aus, was im Kundenservice funktioniert. Sie üben herausfordernde Gespräche und den Umgang mit KI-gestützten Antworten. Das gemeinsame Feedback hilft Ihnen, passende Lösungen für Ihren Berufsalltag zu finden.

ZIELGRUPPE

Fachkräfte aus Wohnungsunternehmen, die regelmäßig telefonisch oder vor Ort mit Mieter*innen kommunizieren – insbesondere aus Mieter*innenservice und Kund*innenbetreuung, Vermietung, Bestandsmanagement und Hausverwaltung, Beschwerde- und Anliegenmanagement sowie technischem Service und Instandhaltung.

09:15 UHR – 09:30 UHR | NICOLE BÖHME
Begrüßung und Eröffnung

KLUGE GESPRÄCHSFÜHRUNG

09:30 UHR – 10:15 UHR | CÄCILIE SKORUPINSKI
Challenge: Die eigene Brille prüfen: Wie Wahrnehmungen Gespräche beeinflussen
- Eigene Wahrnehmungsmuster und unbewusste Vorannahmen erkennen
- Zwischen dem tatsächlichen Anliegen und der eigenen Interpretation unterscheiden
- Fallübungen: Kulturelle Prägungen, geschlechterbezogene Erwartungen und vorschnelle Verallgemeinerungen in Gesprächssituationen reflektieren

10:15 UHR – 11:00 UHR | CÄCILIE SKORUPINSKI
Kniffelige Gespräche souverän führen und Lösungen finden
- Anspannung und mögliche Eskalationssignale frühzeitig wahrnehmen
- Anliegen strukturiert aufnehmen und das Gespräch zielgerichtet führen
- Auch bei Vorwürfen und starken Emotionen ruhig und wertschätzend bleiben
- Eigene Grenzen klar vertreten und nächste Schritte verbindlich vereinbaren

VERSCHNAUFEN, KAFFEEPAUSE UND NETZWERKEN

11:30 UHR – 12:30 UHR | CÄCILIE SKORUPINSKI
Challenge: Von der Theorie in die Praxis
- Vorwürfe aufnehmen und Lösungen möglich machen
- Auf Vorwürfe und starke Emotionen professionell reagieren
- Mit passenden Formulierungen die Situation beruhigen und Gesprächsbereitschaft fördern

MITTAGSPAUSE

EFFIZIENTE ANTWORTEN

13:30 UHR – 14:15 UHR | DR. DOREEN BISKUP
Werkstatt 1: Lange KI-Schreiben souverän einordnen
- Anliegen, Forderungen und offene Fragen aus ausführlichen Mieterschreiben herausarbeiten
- Sich nicht von Länge, Ton oder vermuteter KI-Entstehung ablenken lassen
- Sachverhalt prüfen und fehlende Informationen gezielt nachfragen
- Erkennen, was ich im Kundenservice selbst beantworten darf und wann ich an Fachabteilung, Recht oder Leitung übergebe

14:15 UHR – 15:00 UHR | DR. DOREEN BISKUP
Werkstatt 2: Mit KI klar, effizient und wertschätzend antworten
- Anliegen und Antwortziel in ein, zwei Sätzen festhalten, bevor ich die KI nutze
- KI für Struktur, Verständlichkeit und Tonalität einsetzen (auch einfache Sprache)
- Personenbezogene Angaben schützen
- Eingangsbestätigung und Zwischenbescheid als Zeitpuffer bei komplexen Fällen nutzen

VERSCHNAUFEN, KAFFEEPAUSE UND NETZWERKEN

15:30 UHR – 16:15 UHR | DR. DOREEN BISKUP
Werkstatt 3: KI-Entwürfe prüfen und verbessern
- Anonymisierte Anliegen mit KI-Unterstützung bearbeiten
- Entwürfe auf Richtigkeit, Vollständigkeit, Verständlichkeit und Ton prüfen
- Rechtliche Aussagen und Paragrafen erkennen, die nicht ungeprüft in eine Antwort gehören
- Formulierungen im kollegialen Austausch verbessern
- Prüfcheckliste für den Arbeitsalltag

16:15 UHR – 16:30 UHR | NICOLE BÖHME
Zusammenfassung & Verabschiedung

REFERENTINNEN

Dr. Doreen Biskup
MICE ACADEMY, Berlin
Transformations- und Organisationsentwicklerin mit Schwerpunkt auf digitaler Transformation insbesondere der Einführung KI-gestützter Arbeitsweisen in Organisationen. Als Senior Transformation Manager stellt sie ihre Expertise der Heinrich-Böll-Stiftung zur Verfügung, koordiniert weltweite Digitalvorhaben und ist verantwortlich für das Change Management.

Cäcilie Skorupinski
K+S Kommunikation, Borgsdorf
Diplom-Sprechwissenschaftlerin und Dozentin für Wirtschaftsrhetorik. Ihr Tätigkeitsfeld umfasst Expertenauftritte, Rederhetorik, Präsentation und Gesprächs- und Verhandlungsführung. Der Fokus ihrer Coachings liegt auf Auftritten in der Öffentlichkeit und in den Medien, dem Begleiten von Führungsprozessen sowie das Sprech- und Stimmcoaching

Alle Infos unter: www.bba-campus.de