

Konflikt- und Beschwerdemanagement in der Immobilienwirtschaft

Die Kunst, sich selbst nicht zu ärgern – und verärgerte Kunden zufrieden zu machen.

Fortbildung gemäß Fortbildungspflicht für Immobilienverwalter und Makler

Bis Ende 2020 müssen Verwalter und Makler das vorgeschriebene Fortbildungspensum erstmals erbringen. Die Vorschriften hierzu gelten seit dem 01.08.2018. Der Umfang beträgt 20 Stunden, zu erbringen innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren (Details s. MaBV).

Inhalte

1. Aktuelle Erkenntnisse zum Umgang mit Konflikten und Beschwerden: Grundlagen und Praxisbeispiele
2. Rechtliche und sonstige Anforderungen an Mitarbeiter in der Immobilienwirtschaft; Beschwerdemanagement (Co-Referat)
3. Wirkungsvoll argumentieren und überzeugen: die eigene Haltung gezielt verändern
4. Praxis-Situationen aus der Immobilienwirtschaft: Konfliktgespräche konstruktiv führen und gute Ergebnisse erzielen (Praxisübungen)

Ziele

Durch das Training werden Sie in die Lage versetzt, auch in schwierigen Gesprächs- oder Konfliktsituationen der Immobilienpraxis erfolgreich zu bestehen. Ganz egal, ob Sie herausfordernde Eigentümerversammlungen meistern müssen, schwierige Verhandlungen mit Servicedienstleistern oder Konflikt-beladene Gespräche mit Mietern und Eigentümern: Sie lernen nützliche Gesprächstechniken kennen (+ Tipps für die eigene Haltung), mit deren Hilfe Sie zielgerichtet kommunizieren sowie schnell und entspannt an Ihr Ziel kommen. Sie verfeinern ihr rhetorisches Geschick und lösen Konflikte konstruktiv. Sie gewinnen an Überzeugungskraft und verlieren weniger Energie.



Ralf Domrös, nach seinem Studium als Wirtschafts-ingenieur und Ökonom war Ralf Domrös in leitenden Positionen tätig. Im Jahre 2000 kündigte er seine Beamtenstelle und gründete ein eigenes Unternehmen. Als Coach und Berater unterstützt er seitdem zahlreiche Veränderungsprozesse – insbesondere in den Bereichen souveräne Kommunikation, Change und Konfliktmanagement. Ein besonderes Augenmerk galt immer schon der Immobilienwirtschaft. Seit 2004 unterstützte er beratend die Vorbereitung zahlreicher Immobilien-Investitionen und den Vertrieb von Wohnimmobilien-Beteiligungen. Er ist er national wie international ein gefragter Gesprächspartner.

Die Veranstaltungen finden bei Ihnen statt („Inhouse“) – oder in unseren Räumlichkeiten in Köpenick.

ANMELDUNG

mail@ralfdomroes.com

SEMINARKOSTEN

**120 € pro Teilnehmer/in
(Kompakt) + MwSt.**

DAUER

**Kompakt: 4 Stunden + Pause
Intensiv: 7 Stunden + Pause**

Ralf Domrös

**Tel. +49 (0)30 58 88 13 49
mail@ralfdomroes.com**

www.ralfdomroes.com