



Momentaufnahmen: In den Hauswart-Schulungen wird das Verhalten in kritischen Situationen geübt.

Der Hauswart im Blaumann ist passé

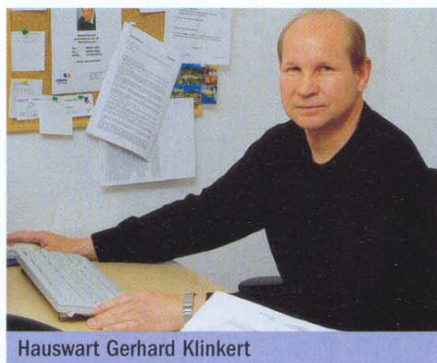
Kundenbetreuung hat oberste Priorität

Ein Hauswart ist als erster Ansprechpartner vor Ort ein wichtiges Bindeglied zwischen Mieter und Vermieter. Diese nicht immer leichte Aufgabe erfordert ein umfangreiches Sach- und Fachwissen und viel Geschick im Umgang mit Menschen, besonders dann, wenn sich einzelne Kundenwünsche nicht oder nicht sofort erfüllen lassen. Um ihren Hauswarten auch im Umgang mit den Kunden das stets „passende Handwerkszeug“ zur Verfügung zu stellen, führen NILEG, OWG, WBN und WGNorden gemeinsam in regelmäßigen Abständen Schulungen durch, bei denen es auch zum Erfahrungsaustausch zwischen den Hauswarten kommt.

Einer unserer Hauswarte ist Gerhard Klinkert aus dem Hauswartbüro Hannover-Nord. Er betreut rund 500 Wohnungen und kennt die Wünsche und Sorgen seiner Mieter sehr gut. Regelmäßig unternimmt er Kontrollgänge durch die Wohnanlagen, führt erste Gespräche bei Mieterstreitigkeiten und kümmert sich um die Beseitigung von Mängeln.

Besichtigungstermine mit Interessenten gehören ebenfalls zu sei-

nen Aufgaben. Da die Umzugsbereitschaft in der Bevölkerung gestiegen ist, die Ansprüche größer sind und die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen, kleiner geworden ist, bestimmt das Gespräch mit den Kunden inzwischen den Tagesablauf eines Hauswartes.



Hauswart Gerhard Klinkert

Gerhard Klinkert stellt fest: „Das ursprüngliche Bild eines Hauswarts im Blaumann und mit Werkzeugkoffer hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Für Reparaturarbeiten bleibt häufig kaum noch Zeit. Die Betreuung unserer Kunden tritt immer stärker in den Vordergrund.“

Für die tägliche Arbeit werden daher die Fragen nach dem richtigen

Umgang mit seinen Kunden für Gerhard Klinkert immer wichtiger: Wie reagiere ich auf Wünsche, die sich nicht sofort erfüllen lassen? Wie begegne ich Mietern, die ihrem Ärger Luft machen und dabei nicht den richtigen Ton wählen? Was kann ich tun, wenn Kunden unterschiedlichen Alters oder anderer Herkunft andere Auffassungen über Sauberkeit, Ruhezeiten oder Nutzung der Gemeinschaftsanlagen haben?

Wertvolle Tipps bei den Schulungen

In den Schulungen wird das Verhalten in schwierigen Situationen geübt. Ruhe, Gelassenheit und ein klarer Kopf sind wichtig, auch wenn es mal heiß her geht. Bisher ist es Gerhard Klinkert meist gut gelungen Stresssituationen zu meistern. Aber man lernt nie aus. „Bei der Mitarbeiterschulung“, so sagt er, „habe ich noch einige wertvolle Tipps mit auf den Weg bekommen, die mir die Arbeit erleichtern können“ – Tipps, die letztlich seinen Kunden zugute kommen.