

Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern

Ein verhaltensorientiertes Training für Hauswarte



vorne von links: Thorsten Möhl, Werner Rackwitz, Volker Rottscholl, Dr. Martin Lensch; hinten von links: Mike Dieskau, Gerhard Klinkert, Karina Schmidt, Thekla Grimm, Lars Maifeld, Hartmut Rolf, Hartwig Riedel, Robert Montau

Die Hauswarte und Kundenbetreuer unserer Unternehmensgruppe prägen das Bild, das die Kunden von unserem Unternehmen haben. Von ihnen wird selbstverständlich verlangt, dass sie über ein umfangreiches Sach- und Fachwissen in ihrem Feld verfügen. Hinzu kommt zunehmend die Anforderung der „sozialen und kommunikativen Kompetenz“. Sie müssen nicht nur die komplexen Zusammenhänge ihres Arbeitsbereichs in sachlicher Hinsicht erfassen, sondern auch über ein Reper-

toire an kommunikativen Werkzeugen verfügen, das sie befähigt, im Umgang mit den Mieterinnen und Mietern situationsgerecht und kundenorientiert zu agieren und zu reagieren.

Das muss man ab und zu üben. Zu diesem Zweck kommen Dr. Martin Lensch und Robert Montau zu uns und trainieren mit unseren Hauswarten, wie man auch bei abweichenden Auffassungen von Mitarbeiter und Kunde zu einem produktiven Ergebnis gelangt und wie

man Unsicherheit im Umgang mit „schwierigen“ Kunden abbaut. Besonderen Wert legen die beiden bei ihren Trainings auf Praxisnähe. Mit erlebnisaktivierenden Methoden bearbeiten sie genau die Probleme, die unsere Mitarbeiter vor Ort wirklich haben. Gerade Robert Montau kennt als langjähriger Sozial- und Konfliktberater unseres Unternehmens die Probleme in den Quartieren sehr genau. Dies sichert die Relevanz und die Anwendbarkeit der Ergebnisse.

Von Bedeutung sind dabei unter anderem Fragen wie zum Beispiel: Wie reagiere ich auf unerfüllbare Erwartungen von Mie-

tern bezüglich der Sanierung ihres Badezimmers? Wie gehe ich mit Mietern um, die ihrem Ärger Luft machen, indem sie mich beleidigen? Wie kann ich reagieren, wenn sich Kunden unterschiedlichen Alters oder Herkunft in ihrem Quartier über Fragen der Sauberkeit, der Ruhe oder der Nutzung von Grünflächen bekriegen? Ziel dieser Trainings ist dabei auch, die Mitverantwortung der Mieter bei der Pflege und Instandhaltung ihrer Immobilie zu stärken und die Bindung des Mieters an unsere Mitarbeiter in der ersten Reihe zu erhöhen. Vertrauen hilft gerade dann, wenn es mal ein Problem gibt.

Robert Montau



Tägliche Situationen im Rollenspiel nachgestellt: Robert Montau (links) als schwieriger Mieter will Thorsten Möhl (rechts) nicht zur Wohnungsbesichtigung hineinlassen