



Konflikte und Beschwerden von Mietern verhaltensorientiert und situationsangemessen erfolgreich lösen

Menschen, Wohnen und Konflikte gehören zum Zusammenleben

Professionalität, Empathie und Flexibilität sind bei den Mitarbeitern der Wohnungsunternehmen gefragt, um Beanstandungen bei der Wohnungsabnahme, Beschwerden über den Nachbarn, dem geschickten Umgang mit dem „Dauerkritiker“ oder Reklamationen von Serviceleistungen kompetent zu bearbeiten. Ein differenziertes Herangehen entsprechend der individuellen Verhaltenstypen und der spezifischen Situation versprechen eine erfolgreiche Konfliktlösung zur Zufriedenheit aller Beteiligten.

Dafür lernen die Teilnehmer in dem Tagesseminar verhaltenstyporientierte und situationsangemessene Lösungen für das Konfliktmanagement in der Wohnungswirtschaft kennen und anzuwenden.

INHALT

- Wie agiere ich präventiv und kundenorientiert, um Konflikte und Beschwerden vorzubeugen?
- Wie erkenne ich Konflikte rechtzeitig und gehe ich Beschwerden erfolgreich nach?
- Wie nutze ich meine persönlichen Stärken im Umgang mit Mietern bei der Konfliktlösung?
- Welche Verhaltensstile bei Mietern begegnen mir in Konfliktsituationen?
- Wie kann ich einen individuellen Verhaltensstil erkennen und geeignete Konfliktlösungsstrategien darauf abstimmen?

DIE INHALTE ERFÜLLEN SIE MIT LEBEN, INDEM SIE IN DEM SEMINAR UNTERSTÜTZUNG ERFAHREN:

- Standardstrategien durch individuelle Lösungsansätze zu ersetzen
- Verhaltenstyporientiert und situationsangemessen Konflikte zu lösen
- Ihre eigenen Potenziale und den individuellen Entwicklungsbedarf für die Konfliktfähigkeit zu reflektieren
- Konflikttypen und -arten zu erkennen und zu bearbeiten
- Lösungsansätze individuell zu entwickeln

WEITERBILDUNGS-
VERANSTALTUNG
gemäß § 15b Abs. 1
MaBV

REFERENT **Tom Steinborn-Henke**
Senior Berater, werdstark henke & henke GbR kompetenzwerkstatt Dresden

ZIELGRUPPE Wohnungsverwalter, Sachbearbeiter, Mitarbeiter Vermietung und Hausmeister

TERMIN **Montag, 7. September 2026**, 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

ORT VSWG, Seminarraum, Antonstraße 37, 01097 Dresden

GEBÜHR 280 € für Mitglieder | 400 € für Nichtmitglieder

Ihre Ansprechpartnerin: Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.
Die Teilnehmereinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter www.vswg.de.