

Training in der Wohnungswirtschaft

JBC
Janis Bailitis Consulting

Übersicht über Trainingsangebote

Stand: August 2017



Training in der Wohnungswirtschaft

Zahlreiche Artikel in Fachzeitschriften, Initiativen zur Personalentwicklung und Kampagnen des GdW sowie der wohnungswirtschaftlichen Verbände belegen: Die Gewinnung und Entwicklung qualifizierten Personals ist zu einer der großen Herausforderungen für Wohnungsunternehmen geworden.

Neben fachlichen Qualifikationen, beispielsweise in diversen Rechtsgebieten, Fragen der Immobilienbewirtschaftung, technischen Themen, Rechnungswesen und Steuern, steht dabei auch die Persönlichkeit und das Verhalten der Mitarbeiter und Führungskräfte im Fokus. Dies ist unerlässlich, beeinflussen doch diese überfachlichen Qualifikationen in vielen Fällen maßgeblich die Leistung des Mitarbeiters oder der Führungskraft und damit den Erfolg des Wohnungsunternehmens.

Sie wollen vor diesem Hintergrund sich oder Ihre Mitarbeiter **überfachlich** weiter **qualifizieren**? Sie bevorzugen ein Training, welches Ihre **konkreten Herausforderungen** zum Inhalt hat und das auf die jeweilige **Persönlichkeit** der Teilnehmer eingeht? Sie erwarten **hohe Qualität** zu **fairen** und nachvollziehbaren **Preisen**? Dann lernen Sie doch meine Trainingsangebote kennen.

Im Mittelpunkt meiner Trainings stehen die **Persönlichkeiten** der Teilnehmer sowie **konkrete Fragestellungen** aus deren wohnungswirtschaftlichem Berufsalltag.

In diversen Übungen, Kleingruppenarbeiten und Rollenspielen wird das eigene Verhalten durch das Feedback der anderen Teilnehmer sowie des Moderators erlebbar. Gleichzeitig haben die jeweiligen Beobachter einer Übung die Möglichkeit, sich in die Situation hineinzusetzen, und erhalten damit zahlreiche Anregungen für eigenes Verhalten..

Eine überschaubare Teilnehmeranzahl fordert von den Teilnehmern eine **aktive Mitarbeit** und fördert somit deren **Lösungskompetenz**. Die entstehende **Gruppendynamik** ermöglicht den Teilnehmern, von- und miteinander zu lernen.

Umfangreiche, ausformulierte Trainingsunterlagen, die von den Teilnehmern um persönliche Erkenntnisse und Ziele ergänzt werden, erleichtern ein zukünftiges Rekapitulieren der Trainingsinhalte.

Profitieren auch Sie von meinen **bewährten Trainings**. Fordern Sie unverbindlich ein Trainingskonzept an oder nutzen Sie das Pauschalangebot am Ende dieser Broschüre.



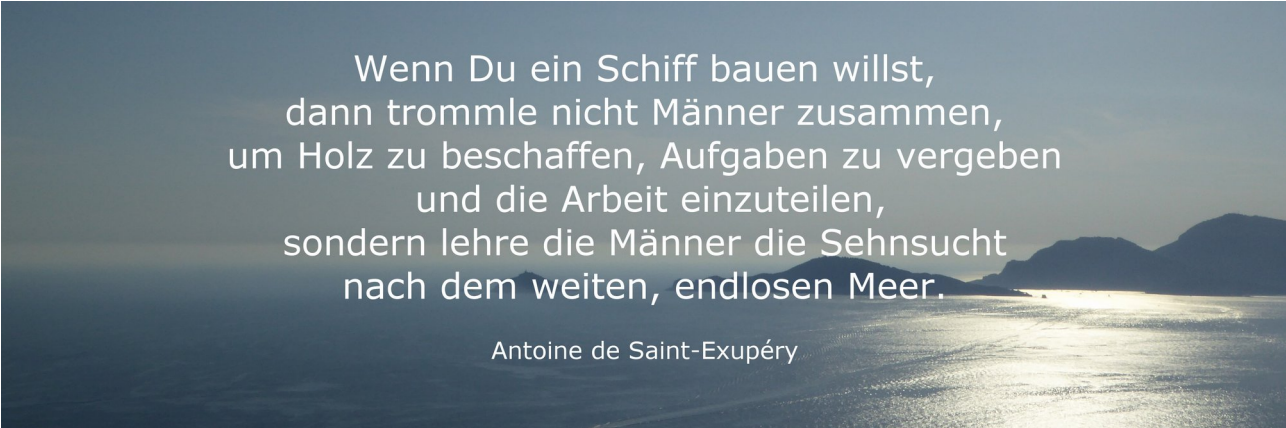
Janis Bailitis

Studium der Physik, Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Deutschen Bank AG, Studium der Wirtschaftswissenschaft an den Universitäten Witten/Herdecke und Bath (Großbritannien) mit Abschluss Diplom-Ökonom sowie längere Auslandstätigkeiten.

Einstieg in die Wohnungswirtschaft mit Aufbau eines Beratungsteams in Berlin. Insgesamt mehr als 14 Jahre als angestellter Berater, zuletzt bei einem großen Beratungsunternehmen in leitender Position im Bereich Management Consulting.

Seit 2007 freier Unternehmensberater und Trainer in der Wohnungswirtschaft. Diverse Beratungsmandate und Trainings für Unternehmen, Verbände und Bildungseinrichtungen.

Pluspunkte für Teilnehmer und Unternehmen



Wenn Du ein Schiff bauen willst,
dann trommle nicht Männer zusammen,
um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben
und die Arbeit einzuteilen,
sondern lehre die Männer die Sehnsucht
nach dem weiten, endlosen Meer.

Antoine de Saint-Exupéry

Hohe Akzeptanz bei den Teilnehmern

Durch das individuelle Eingehen auf die Persönlichkeiten der Teilnehmer erleben diese das Training als persönliche Bereicherung und sind bereit, sich auf notwendige Veränderungen einzulassen. Besonders wertvoll für die eigene Wahrnehmung der Teilnehmer ist das Feedback durch den Moderator und die anderen Teilnehmer.

Uneingeschränkte Praxisauglichkeit

Die Behandlung konkreter Fragestellungen aus dem wohnungswirtschaftlichen Berufsalltag der Teilnehmer sichert die unmittelbare Praxisrelevanz der Trainingsinhalte. Wann immer es möglich ist, werden Rollenspiele und praktische Übungen eingesetzt, um die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse einzuüben.

Nachhaltigkeit des Trainings

Durch die Stärkung der Lösungskompetenz, auch in neuen Situationen, wird die Nachhaltigkeit des Trainings gesichert. Eine umfangreiche Trainingsmappe, die während des Trainings um individuelle Eindrücke und Erkenntnisse der Teilnehmer ergänzt wird, sorgt für zukünftige Unterstützung. Zusätzlich fixieren die Teilnehmer am Seminarendende ihre wichtigsten Erkenntnisse sowie ihre persönlichen Zielstellungen.

Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit

Neben allem erforderlichen Input des Trainers haben die Teilnehmer in diversen Übungen Gelegenheit, eigene und neue Lösungen zu entwickeln. Dies fördert die Kreativität der Teilnehmer, was letztlich auch dem Unternehmen zu Gute kommt und zur Erhöhung dessen Wettbewerbsfähigkeit beitragen kann.

Sicht von außen

Ein intensives Training innerhalb eines Unternehmens (Inhouse-Training) fördert immer auch Erkenntnisse über das jeweilige Unternehmen und dessen Organisation zu Tage. Profitieren Sie in einem solchen Falle nach dem Training von meinem ausführlichen Feedback. Entdecken Sie dabei weitere Potenziale in Ihrer Organisation.

Referenzen und Veröffentlichungen



Schlussbesprechung vor Aufsichtsrat und Vorstand

"Janis Bailitis hat eine Gruppe von Wirtschaftsprüfern unserer Prüfungsverbände sowie unserer Organisation nahe stehenden Wirtschaftsprüfungsgesellschaften zur Präsentation von Schlussbesprechungen trainiert. Die Veranstaltung war ein Erfolg. Dabei schätzten die Teilnehmer besonders die zahlreichen Übungen anhand praktischer Beispiele. Die äußerst positive Resonanz belegt eindrucksvoll den Nutzen des Trainings für die Teilnehmer."

Ingeborg Esser, WP/StB, Hauptgeschäftsführerin, GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V.

Zeitmanagement für Mitarbeiter und Führungskräfte

"Ein inhaltlich reichhaltiger Seminartag, zehn Teilnehmer und das zu einem äußerst attraktiven Preis - effizienter kann ich mir ein Training zum Zeitmanagement kaum vorstellen. Wir vertrauen deshalb auch in Zukunft auf Trainings von JBC Janis Bailitis Consulting."

Birgit Michel, Vorstand, Wohnungsbau Genossenschaft Weißwasser eG

Präsentations- und Moderationstraining für Wirtschaftsprüfer

"Janis Bailitis hat es verstanden, die Teilnehmer für die Themen Präsentation und Moderation weiter zu sensibilisieren und für Veränderungen zu begeistern. Besonders die vielen praktischen Übungen und Vorträge, verbunden mit dem qualifizierten Feedback der Teilnehmer und des Trainers, waren für uns ein Gewinn. Ich persönlich konnte von der Veranstaltung unmittelbar für meinen nächsten Vortrag profitieren."

Olaf Seligmann, WP/StB, Stellvertretender Direktor für den Prüfungsdienst, Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V.

Professioneller Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen für Vermieter

Im Auftrag des EBZ hat Janis Bailitis Mitarbeiter aus unserem Bereich Mieterservice / Immobilienbewirtschaftung im Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen trainiert. Das Training, an dem ich selbst teilgenommen habe, vermittelte den Teilnehmern wertvolle Anregungen für die tägliche Arbeit. Die umfangreichen und detaillierten Schulungsunterlagen werden uns darüber hinaus auch in Zukunft unterstützen.

Sabine Störch, Abteilungsleiterin Mieterservice / Immobilienbewirtschaftung, GEBAG Duisburger Baugesellschaft mbH

Teamentwicklung Integrierte Sachbearbeitung und Vermietung

"Insbesondere die Integration konkreter Fragestellungen aus dem Tagesgeschäft, die Trainingsmethode sowie die ausführlichen Trainingsunterlagen waren für unsere Mitarbeiter überaus hilfreich. Janis Bailitis hat es verstanden, die Vorstellungen unserer Mitarbeiter positiv zu bewegen."

Ingrid Grimm-Runge, Vorstand, Neubrandenburger Wohnungsbaugenossenschaft eG



Referenzen und Veröffentlichungen

Bei den vorstehenden Referenzen handelt es sich um einen Auszug. Weitere Referenzen, auch zu anderen Beratungsleistungen, finden Sie unter www.jb-c.de/referenzen.htm.

Auch die Teilnehmer meiner Trainings freuen sich über ihren Lernerfolg.

"Ich habe viel über mich gelernt."
Sarah Schubring

"Jetzt habe ich endlich verstanden, wie unser Chef denkt."
Andrea Schulz

"Das wichtigste war für mich die positive Ausrichtung meines Denkens auf die Verbesserung meiner Arbeitssituation durch den Dozenten."
Carola Lust

"In der Trainingsreihe des vnw 'Vom Kollegen zum Vorgesetzten' hat mir besonders gut gefallen, dass ich mit den anderen Teilnehmern offen über einzelne Schwächen diskutieren und diese durchdenken konnte. Das hat mir bei meinen beruflichen Herausforderungen eine ungeheure Stärke verliehen."
Michael Breuer

"Das sehr persönliche und professionelle Präsentationstraining von Janis Bailitis hat allen Teilnehmern geholfen, eigene Stärken bei Vorträgen und Präsentationen zu erkennen und auszubauen. Ich wünsche möglichst vielen angehenden Immobilienkaufleuten, dass auch sie diese einmalige Gelegenheit nutzen können."
Hauke Janssen

In der Zeitschrift Die Wohnungswirtschaft finden Sie meinen Artikel, der die Bedingungen wirkungsvoller Mitarbeiter- und Führungskräftetrainings beleuchtet. Weitere Artikel zu anderen Themen finden Sie im Internet unter www.jb-c.de/presse.htm.



Eine Flamme entzünden, anstatt ein Fass füllen ...
Bedingungen wirkungsvoller Mitarbeiter- und
Führungskräftetrainings

Die Wohnungswirtschaft Juni 2010 / 63. Jahrgang

Einen Sonderdruck des Artikels finden Sie unter
www.jb-c.de/downloads/DWSonderdruck230610web.pdf

Trainingsübersicht

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht meiner am häufigsten nachgefragten Trainings. Diese sind auf den folgenden Seiten detailliert beschrieben. Für alle hier aufgeführten Trainings gilt mein **Pauschalangebot** am Ende der Broschüre.

Nr.	Thema	Zielgruppe			Seite
		Mitarbeiter	Führungskräfte	Azubis / Berufseinsteiger	
Kommunikation und Präsentation					
1.1	Erfolgreiche Vermietungsgespräche	■	■		7
1.2	Konfliktbehaftete Mietergespräche	■	■		8
1.3	Wirkungsvolle Vorträge und Präsentationen	■	■		9
1.4	Auftreten und Kommunikation für Auszubildende			■	10
1.5	Sich selbst und Inhalte gekonnt präsentieren			■	11
1.6	In Gesprächen überzeugen (Beispiel Vermietung)			■	12
Arbeitstechniken					
2.1	Effektives Zeitmanagement	■	■	■	13
2.2	Zielgerichtetes Projektmanagement	■	■		14
Führung und Teamentwicklung					
3.1	Zielorientierte Teamentwicklung		■		15
3.2	Erfolgreiche Mitarbeitergespräche		■		16
3.3	Aktivierende Moderation von Besprechungen	■	■		17

1.1 Erfolgreiche Vermietungsgespräche

Erfolgreiche Vermietungsgespräche setzen drei Fähigkeiten voraus: Erstens muss der Vermieter alle Aspekte der Angebote seines Unternehmens, und nicht nur die einer Wohnung, genau kennen. Zweitens sollte er in der Lage sein, die persönlichen Bedürfnisse eines Wohnungsinteressenten genau erkunden zu können. Schließlich benötigt er die Fähigkeit, das Gespräch mit dem Interessenten so zu führen, dass eine möglichst große Übereinstimmung zwischen diesen beiden Seiten entstehen kann.

Schwerpunkte des Trainings sind daher unter anderem die Vergegenwärtigung der Vorteile der angebotenen Wohnungen und des Wohnungsunternehmens sowie Möglichkeiten zur Erkundung von Bedürfnissen des Wohnungsinteressenten. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen werden dann geeignete Gesprächs- und Verhandlungsmöglichkeiten des Vermieters mit dem Interessenten entwickelt.

In einem vertraulichen Zusammenhang bietet das Seminar den Teilnehmern die Möglichkeit, ihr bisheriges kommunikatives Verhalten in Vermietungsgesprächen gemeinsam mit anderen Teilnehmern zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Bisherige Erfahrungen der Teilnehmer mit Vermietungsgesprächen
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Zusammenhang von Wahrnehmung und Vorstellungen
- Einfluss von Vorstellungen auf das Verhalten

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen

Angebote des Wohnungsunternehmens und Bedürfnisse des Interessenten

- Angebote des Wohnungsunternehmens
- Allgemeine Vorteile des Unternehmens und der Wohnungen
- Bedürfnisse der Mietinteressenten
- Von allgemeinen Vorteilen zum persönlichen Nutzen des Mietinteressenten

Gesprächsführung allgemein

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Vorstellungen des Gesprächspartners durch aktives Zuhören ergründen
- Anschauliche Darstellung
- Themenwechsel einleiten
- Umgang mit Negativem

Vermietungsgespräche

- Vermietungsangebot und Mieternutzen
- Erkundung von Interessentenbedürfnissen
- Nutzenargumentation
- Behandlung von Vorwänden und Einwänden
- Führung von Vermietungsgesprächen

Abschluss des Mietvertrages

- Die Bedeutung des Mietvertragsabschlusses
- Erkennen positiver Signale des Mietinteressenten
- Prüfung der Abschlussbereitschaft
- Einleitung des Mietvertragsabschlusses
- Führung von Abschlussgesprächen
- Sicherung des zukünftigen Mietverhältnisses

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für die Führung von Vermietungsgesprächen
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen im Vermietungsbereich

Empfohlene Dauer

- 1 bis 2 Tage

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

1.2 Konfliktbehaftete Mietergespräche

Eine große Herausforderung im Arbeitsalltag von Mitarbeitern in Wohnungsunternehmen stellen Gespräche dar, die in irgendeiner Weise konfliktbehaftet sind. Dies sind Gespräche, in denen die Interessen des Unternehmens, welches der Mitarbeiter vertritt, von denen des Gesprächspartners abweichen, in denen jedoch eine Einigung für die weitere Zusammenarbeit notwendig ist.

Zu konfliktbehafteten Gesprächen gehören beispielsweise solche, in denen sich ein Mieter über irgendeinen Umstand beschwert, oder Gespräche, in denen ein Mieter zur Einhaltung vertraglicher Regelungen aufgefordert werden muss. Aber auch Gespräche, in denen der Mieter Wünsche äußert, die seitens des Wohnungsunternehmens nicht erfüllt werden können, werden häufig als konfliktbehaftet empfunden.

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Wohnungsunternehmen, die vor diesem Hintergrund ihre kommunikativen Kenntnisse und Fähigkeiten erweitern wollen.

In einem vertraulichen Zusammenhang bietet das Seminar den Teilnehmern die Möglichkeit, ihr bisheriges Kommunikationsverhalten gemeinsam mit anderen Teilnehmern zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Bisherige Erfahrungen der Teilnehmer aus konfliktbehafteten Gesprächen
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Wirksamkeit des vorliegenden Seminars
- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen

Gesprächsführung allgemein

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Vorstellungen des Gesprächspartners durch aktives Zuhören ergründen
- Anschauliche Darstellung
- Themenwechsel einleiten
- Umgang mit Negativem

Umgang mit Beschwerden

- Druck erzeugt Gegendruck
- "Dampf ablassen"
- Hineinversetzen in den Gesprächspartner

- Gesprächsführung
- Vereinbarungen
- Erledigungskontrolle

Umgang mit Mieterversäumnissen

- Positiver Gesprächseinstieg
- Gesprächsführung
- Entwicklung von Lösungsvorschlägen
- Vereinbarungen
- Erledigungskontrolle

Umgang mit "unerfüllbaren" Wünschen

- Erforschung von Hintergründen
- Darstellung der eigenen Situation
- Eruierung von Kompromissvorschlägen
- Vereinbarungen

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für die Führung konfliktbehafteter Gespräche
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen mit Kundenkontakt

Empfohlene Dauer

- 1 bis 2 Tage

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

1.3 Wirkungsvolle Vorträge und Präsentationen

Vorträge und Präsentationen gehören für viele Mitarbeiter und Führungskräfte zu den häufigen und gleichzeitig auch wichtigen Aufgaben.

Sei es gegenüber Kunden, so zum Beispiel Wohnungseigentümern, gegenüber Mietern oder Mitgliedern, zum Beispiel bei Mieter- oder Vertreterversammlungen, oder auch vor Gremien des eigenen Unternehmens, wie beispielsweise dem Aufsichtsrat, der Geschäftsleitung, Kollegen, Projektteilnehmern etc., an vielen Stellen besteht die Herausforderung, eine Gruppe von Personen von bestimmten Angeboten, erreichten Ergebnissen und Vorschlägen oder von bestimmten Zielen zu überzeugen.

Betrachtet man die Bedeutung von Präsentationen sowie den mit der Veranstaltung verbundenen Aufwand, so ist es überraschend, wie wenig Wert oftmals auf einen wirkungsvollen Auftritt gelegt wird.

Auch lässt sich immer wieder beobachten, dass Redner, die zwar über umfangreiche fachliche Qualifikationen verfügen und auch Gespräche unter vier Augen hervorragend führen können, bei einem Vortrag vor einem größeren Auditorium weniger überzeugend wirken.

In diesem Seminar soll daher die Vorbereitung und Durchführung von Präsentationen trainiert werden mit dem Ziel, die Zuhörer zu begeistern und damit den mit der Präsentation verfolgten Zielen eine höhere Chance auf Erfüllung zu geben.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Vortragserfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Wirksamkeit des vorliegenden Seminars
- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Feedback

Präsentationsvorbereitung

- Inhaltliche und organisatorische Vorbereitung
- Phasen der Präsentation
- Freude auf die Präsentation
- Freude auf die Zuhörer
- Abbau von Lampenfieber

Präsentationsdurchführung

- Die Sekunden vor dem Einstieg

- Möglichkeiten für eine starke Vortragseröffnung
- Auftreten und Haltung
- Freie Rede
- Nutzenargumentation
- Präsentationsmedien (inklusive Hinweise zu elektronischen Präsentationsprogrammen)
- Visualisierung
- Integration der Zuhörer
- Präsentationsabschluss
- Moderation von Fragen der Teilnehmer
- Umgang mit Störungen und Schwierigkeiten

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für Präsentationen
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Präsentationsaufgaben

Empfohlene Dauer

- 1 bis 2 Tage

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

1.4 Auftreten und Kommunikation für Auszubildende

Unterlagen kopieren, Mieterakten ablegen, Botengänge erledigen oder aber Wohnungen vermieten, Mieterwünschen kundenorientiert begegnen und Mieter in Gesprächen überzeugen.

Die Qualität der Ausbildung hängt von vielen Faktoren ab. Klar ist aber auch: Je besser Sie als Auszubildender die Kommunikation mit Kollegen, Vorgesetzten und erst recht mit Mietern und Kunden beherrschen, umso höher ist für Sie die Chance, herausfordernde Aufgaben, spannende Themen und insbesondere Verantwortung übertragen zu bekommen.

Und auch Ihr Ausbildungsunternehmen kann sich nicht nur über einen motivierten Auszubildenden sondern gleichzeitig über einen "echten" Mitarbeiter freuen.

Dieses Training richtet sich an Auszubildende in Wohnungsunternehmen, die über die fachliche Ausbildung hinaus ihre Kundenorientierung und Gesprächskompetenz entwickeln wollen.

Sie lernen, im telefonischen und persönlichen Kontakt mit Kunden und Mietern freundlich und korrekt umzugehen, Kundenwünsche zu erkennen und diese mit den Angeboten und Leistungen Ihres Unternehmens zu verknüpfen. Grundlagen der Kommunikation und spezielle Gesprächssituationen bilden deshalb Schwerpunkte des Trainings. Konkrete Fälle aus dem Ausbildungsalltag werden aufgegriffen, analysiert und als Grundlage für die Ableitung und Übung geeigneter Handlungsmöglichkeiten herangezogen.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Kommunikationserfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Zusammenhang von Wahrnehmung und Vorstellungen
- Einfluss von Vorstellungen auf das Verhalten
- Wirkung auf andere
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Feedback

Auftreten und Verhalten

- Verhalten im persönlichen Kontakt
- Verhalten am Telefon
- Umgang mit Schriftverkehr und Email

Kundenorientierung

- Erwartungen von Mietern und Interessenten
- Angebote des Wohnungsunternehmens
- Stärken des Wohnungsunternehmens

Gesprächsführung allgemein

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Aktives Zuhören
- Anschauliche Darstellung
- Themenwechsel einleiten
- Umgang mit Negativem und Kritik

Spezielle Gesprächssituationen

- Reklamationen und Beschwerden mieterorientiert behandeln
- Gekonntes "Nein"-Sagen bei unerfüllbaren Mieterwünschen
- Mietersäumnissen konstruktiv begegnen

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für Auftreten und Kommunikation
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Auszubildende und Berufseinsteiger

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

1.5 Sich selbst und Inhalte gekonnt präsentieren

Kennen Sie diese Situation: Sie halten vor Ihren Mitauszubildenden in der Berufsschule einen Vortrag zu einem schwierigen Thema. Sie sind sehr aufgeregt. Wo sollen Sie nur Ihre Hände lassen? Sie haben den Eindruck, dass Ihre Zuhörer jeden "Fehler" sofort bemerken. Ihre gestern säuberlich formulierten Sätze hören sich heute merkwürdig fremd und umständlich an. ... Aber schließlich ist es geschafft - Sie eilen zu Ihrem sicheren Platz zurück.

Wie sähe die Situation jedoch aus, wenn Sie in Ihrem späteren Beruf einen Vortrag hielten, beispielsweise bei einer Mieter- oder Vertreterversammlung, einer Eigentümerversammlung oder auch vor einem Gremium Ihres eigenen Unternehmens, wie Kollegen, Projektteilnehmern etc.?

Als angehende Immobilienkaufleute genießen Sie eine umfangreiche und vielseitige Ausbildung. Über die fachliche Qualifikation hinaus tragen jedoch oftmals die überfachlichen Fähigkeiten entscheidend zum beruflichen und auch persönlichen Erfolg bei. Hierzu gehört insbesondere, andere Menschen im Rahmen eines Vortrages von interessanten Angeboten, erreichten Ergebnissen und Vorschlägen oder von bestimmten Zielen zu überzeugen.

In diesem Seminar trainieren Sie daher die Vorbereitung und Durchführung von Vorträgen mit dem Ziel, Ihre Zuhörer zu begeistern und damit den verfolgten Zielen eine höhere Chance auf Erfüllung zu geben. Wichtigste Eigenschaften des Seminars sind die Berücksichtigung der unterschiedlichen Persönlichkeiten der Teilnehmer und die Vielzahl von praktischen Übungen. Dies ermöglicht Ihnen, einen zu Ihrer Person passenden Präsentationsstil zu entwickeln und einzuüben. Sie werden sehen: Aller Anfang ist gar nicht so schwer und Vorträge können auch Spaß machen.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Vortragserfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild
- Feedback

Präsentationsvorbereitung

- Inhaltliche und organisatorische Vorbereitung
- Freude auf die Präsentation
- Freude auf die Zuhörer
- Abbau von Lampenfieber

Präsentationsdurchführung

- Phasen der Präsentation
- Die Sekunden vor dem Einstieg
- Möglichkeiten für eine starke Vortragseröffnung

- Auftreten und Haltung
- Freie Rede
- Nutzenargumentation
- Präsentationsmedien
- Visualisierung
- Integration der Zuhörer
- Präsentationsabschluss
- Moderation von Fragen der Teilnehmer
- Umgang mit Störungen und Schwierigkeiten

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für Präsentationen
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Auszubildende und Berufseinsteiger

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

1.6 In Gesprächen überzeugen (Beispiel Vermietung)

Neben einer fundierten fachlichen Ausbildung sind überfachliche Qualifikationen für zukünftige Immobilienkaufleute unerlässlich. Kundenorientiertes Auftreten gehört ebenso dazu wie eine überzeugende Gesprächsführung.

In diesem Seminar lernen Auszubildende und Berufseinsteiger deshalb am Beispiel von Vermietungsgesprächen, ihrem Kunden genau zuzuhören und dessen Wünsche durch geeignete Fragen zu erkunden. Mit den so gewonnenen Informationen gilt es dann, nutzenorientiert passende Angebote zu präsentieren und den Gesprächspartner zu überzeugen.

In diversen Übungen und Rollenspielen können die Teilnehmer geeignete Methoden ausprobieren und dabei einen zu ihrer Persönlichkeit passenden Gesprächsstil weiter entwickeln. Das Feedback des Trainers und der anderen Teilnehmer unterstützt dabei, die eigene Wirkung auf andere zu erleben.

Teilnehmer und Wohnungsunternehmen profitieren somit von den Seminarinhalten auch dann, wenn das spätere Tätigkeitsfeld nicht im Vermietungsbereich liegt.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Erfahrungen der Teilnehmer bezüglich überzeugender Gesprächsführung
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Feedback

In Gesprächen überzeugen

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Aktives Zuhören
- Anschauliche Darstellung
- Themenwechsel einleiten

- Umgang mit Negativem und Kritik

Vermietungsgespräche

- Vergegenwärtigung der Leistungen und Vorteile des eigenen Unternehmens
- Vermietungsangebot und Mieternutzen
- Erkundung von Interessentenbedürfnissen
- Nutzenargumentation
- Behandlung von Vorwänden und Einwänden
- Führung von Vermietungsgesprächen

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für Präsentationen
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Auszubildende und Berufseinsteiger

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

2.1 Effektives Zeitmanagement

In der letzten halben Stunde sind knapp zwanzig Emails eingetroffen, der Vorstand erwartet die Budgetplanung für das kommende Jahr und die Vermietungsstatistik muss endlich aufbereitet werden, während vor der Tür zwei Wohnungsinteressenten warten. Heute fallen wohl wieder Überstunden an.

Sicherlich keine ungewöhnliche Situation in Wohnungsunternehmen. Die Frage, ob die Überstunden bezahlt werden oder nicht, ist dabei eher zweitrangig - auf jeden Fall werden Ressourcen verbraucht.

Steigende Anforderungen, zunehmende Informationsvielfalt und jederzeitige Kontaktaufnahmen über diverse Kanäle erfordern von Mitarbeitern und Führungskräften den Blick für das Wesentliche, eine gute Organisation und einen perfekten Umgang mit der Ressource Zeit.

Schwerpunkte des Trainings sind daher unter anderem die Vergegenwärtigung des bisherigen Umgangs mit Zeit, das Verhalten bei der Bearbeitung von Aufgaben sowie die persönliche Organisation. Aufbauend auf diesen Erfahrungen bietet das Seminar den Teilnehmern die Möglichkeit, ihr bisheriges Verhalten in Bezug auf Zeit gemeinsam mit anderen Teilnehmern kritisch zu hinterfragen und Möglichkeiten für einen besseren Umgang mit der Ressource Zeit zu entwickeln.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Bedeutung der Zeit für die Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Zeit und Zeitmanagement

- Wahrnehmung und Bewertung von Zeit
- Bisheriger Umgang der Teilnehmer mit Zeit
- Zeitmanagement als Verhaltensmanagement

Ziele und Zeitmanagement

- Ziele als Voraussetzung für Zeitmanagement
- Anforderungen an Ziele
- Konkretisierung von Zielen

Aufgaben- und Terminplanung

- Methoden zur Aufgabenplanung
- Priorisierung von Aufgaben
- Festlegung von Aufgabendauer, Terminen und Pufferzeiten
- Tages-, Wochen- und Monatsplanung

Organisation und Zeitmanagement

- Zusammenhang von Organisation und Zeitmanagement
- Vor- und Nachteile von Routinen
- Suchzeiten und Ordnungssysteme
- Der eigene Schreibtisch
- Organisation des Tagesgeschäftes

Störfaktoren im Zeitverhalten

- Persönliche Leistungskurve
- Wahrnehmung von Störungen
- Umgang mit Unterbrechungen
- Identifizierung von "Zeitdieben"
- Die Kunst, "nein" zu sagen

Kommunikation und Zeitmanagement

- Gekonnter Umgang mit E-Mails
- Effizientes Telefonieren
- Besprechungen optimal organisieren

Hilfsmittel für das Zeitmanagement

- Checklisten, Aufgabenlisten
- Elektronische Kalender
- Weitere elektronische Werkzeuge (Tabellen, Datenbanken, ...)

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für eigenes Zeitmanagement
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter und Führungskräfte in Wohnungsunternehmen

Empfohlene Dauer

- 1 bis 2 Tage

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

2.2 Zielgerichtetes Projektmanagement

Neubauprojekte, Ankäufe von Wohnungsbeständen, umfangreiche Reorganisationen, EDV-Systemumstellungen - das sind Herausforderungen in Wohnungsunternehmen, die ohne professionelles Projektmanagement nicht auskommen. Die Frage ist nur: Wer soll das Projekt managen? Die Auswahl reicht von externen Beratungsunternehmen mit möglicherweise sehr hohen Honoraren über den Anbieter des neuen EDV-Systems mit möglicherweise sehr eigenen Interessen bis hin zu eigenen Mitarbeitern. Doch wie sind letztere auf die Leitung eines Projektes vorbereitet?

Daneben gibt es in Wohnungsunternehmen viele Aufgaben kleinerer oder mittlerer Größe, die erfolgreich in Form eines Projektes bearbeitet werden können. Gleichzeitig bieten derartige Projekte eine gute Möglichkeit für Projektleiter, ihre Kenntnisse und Erfahrungen im Projektmanagement einzubringen und weiterzuentwickeln.

Dieses Training richtet sich deshalb an Mitarbeiter und Führungskräfte in Wohnungsunternehmen, die sich als Projektmitarbeiter oder gar als zukünftiger Projektleiter mit bewährten Methoden des Projektmanagements vertraut machen wollen. Neben einer Einführung in die Grundlagen des Projektmanagements vermittelt das Training eine Vielzahl unentbehrlicher Handwerkszeuge, welche die praktische Arbeit des Projektleiters unterstützen.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Projektmanagementenerfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Projektmanagement

- Projektbegriff
- Ziele des Projektmanagements

Organisation und Ablauf von Projekten

- Projektmanagement und Unternehmensorganisation
- Projektphasen
- Rollen und Gremien im Projekt
- Projektleiter

Projektinitialisierungsphase

- Auftragsklärung und Projektziele
- Stakeholder-Analyse
- Risikoanalyse
- Projektgrobplanung
- Projektauftrag

Projektplanungsphase

- Projektstrukturplan und Arbeitspakete
- Projektablaufplanung
- Netzplantechnik und Balkenplanung
- Zeit-, Ressourcen- und Kostenplanung

- Kommunikationsplanung

Projektumsetzungsphase

- Projektcontrolling und Earned Value Analyse
- Berichtswesen, Statusberichte etc.
- Projektteam- und Lenkungsausschusssitzungen
- Projektdokumentation
- Änderungsanforderungen (Change Requests)

Projektabschlussphase

- Projektabschluss
- Projektbeurteilung

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für eigenes Projektmanagement
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Projektaufgaben

Empfohlene Dauer

- 1 bis 2 Tage

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

3.1 Zielorientierte Teamentwicklung

Gestern noch Kollege - heute schon Vorgesetzter. Diese Situation stellt auch in der Wohnungswirtschaft den Führungsnachwuchs vor neue Herausforderungen.

Standen gestern noch besonders die fachlichen wohnungswirtschaftlichen Fähigkeiten und Erfahrungen im Vordergrund, so nehmen heute als Führungskraft überfachliche und soziale Kompetenzen einen zunehmenden Stellenwert ein.

Eine große Herausforderung für die Führungskraft ist die Entwicklung des Teams zur Erbringung hoher Leistungen. Gezielte Förderung der Stärken der Teammitglieder, Kenntnisse der jeweiligen Entwicklungsphase des Teams sowie hohes Kommunikationsvermögen sind wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Teamentwicklung.

Das Training richtet sich an Führungsnachwuchskräfte in Wohnungsunternehmen, die grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten der Teamentwicklung trainieren wollen. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Vereinbarung von Zielen und der Beurteilung der Mitarbeiter.

In einem vertrauensvollen Zusammenhang erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit, ihre bisherigen Erfahrungen gemeinsam mit anderen Führungsnachwuchskräften zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Führungshintergründe und -erfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Führung

- Inhalte der Führungstätigkeit
- Dimensionen der Führung
- Führungsstile

Teamentwicklung

- Vorteile der Teamarbeit
- Teamstrukturen und -prozesse
- Rollen im Team
- Bedingungen erfolgreicher Teamentwicklung
- Phasen der Teamentwicklung
- Feedback

Zielvereinbarungen

- Voraussetzungen für Führung durch Zielvereinbarungen

- Anforderungen an Ziele
- Zielvereinbarungsgespräche
- Kontrolle der Zielerreichung

Mitarbeiterbeurteilung

- Beurteilung von Mitarbeitern
- Beurteilungskriterien
- Beurteilungsgespräche

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für die zukünftige Teamentwicklung
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Führungsnachwuchskräfte

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

3.2 Erfolgreiche Mitarbeitergespräche

Die Entwicklung des Wohnungsmarktes, organisatorische oder EDV-technische Veränderungen und nicht zuletzt steigende Leistungsanforderungen stellen Mitarbeiter und Führungskräfte in der Wohnungswirtschaft permanent vor neue Herausforderungen.

Bei der Bewältigung dieser Herausforderungen kommt dem Gespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter eine zentrale Bedeutung zu. Sei es bei der Vereinbarung von Zielen, bei der Delegation einzelner Aufgaben oder aber auch bei Kritik, immer ist die Führungskraft gefordert, die richtigen Worte für den jeweiligen Mitarbeiter und den jeweiligen Anlass zu finden. Das gilt ganz besonders für schwierige oder konfliktträchtige Gespräche.

Das Training richtet sich an Führungskräfte in Wohnungsunternehmen, die vor diesem Hintergrund ihre Kenntnisse und Fähigkeiten in der Gesprächsführung mit Mitarbeitern erweitern wollen. Aufbauend auf generellen Aspekten von Kommunikation stehen deshalb Gespräche mit Mitarbeitern im Mittelpunkt. Häufig vorkommende und für die Führungskraft entscheidende Gesprächssituationen werden besonders intensiv trainiert.

In einem vertraulichen Zusammenhang ermöglicht das Seminar den Teilnehmern, ihre bisherige Gesprächsführung gemeinsam mit anderen Führungskräften zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Erfahrungen der Teilnehmer mit Mitarbeitergesprächen
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen

Mitarbeitergespräche

- Voraussetzungen für wirkungsvolle Mitarbeitergespräche
- Grundregeln für Mitarbeitergespräche
- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung

- Aktives Zuhören
- Fragetechniken

Spezielle Gesprächssituationen

- Delegationsgespräche
- Kritikgespräche
- Feedbackgespräche, Feedback geben und Feedback erhalten
- Zielvereinbarungsgespräche
- Beurteilungsgespräche

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für das Führen wirkungsvoller Mitarbeitergespräche
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Führungskräfte

Empfohlene Dauer

- 1 bis 2 Tage

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

3.3 Aktivierende Moderation von Besprechungen

In jedem Unternehmen findet fast täglich irgendeine Besprechung statt. Je höher in der Hierarchie, desto häufiger verbringen Führungskräfte ihre Zeit in Meetings. Während die grundsätzliche Notwendigkeit von Besprechungen oftmals nachvollziehbar ist, liegt der tatsächliche Nutzen nicht immer auf der Hand.

Häufig liegt dies an der Gestaltung der Sitzung. Unklare Ergebnisse, fehlende Entscheidungen, unverbindliche nächste Schritte und teilweise auch Langeweile sind einige der häufigsten Mängel. Konflikte und Kommunikationsstörungen kommen oft dazu. Mit gezielter und professioneller Moderation hingegen können Meetings effektiver und für alle Beteiligten befriedigender gestaltet werden. Auch für die Unternehmen zahlt sich eine höhere Besprechungsqualität in doppelter Weise aus - mit geringerem Zeitaufwand werden klarere und verbindliche Ergebnisse erreicht.

Dieses Training richtet sich daher an Führungskräfte, die ihre Kenntnisse und Fertigkeiten bei der Moderation von Besprechungen erweitern wollen. Schwerpunkte des Trainings bilden Grundlagen der Kommunikation, der gezielte Umgang mit verschiedenen Teilnehmertypen sowie Methoden zur Sicherung der Sitzungsergebnisse. Daneben lernen die Teilnehmer bewährte Hilfsmittel kennen, um eine Besprechung spannend und konstruktiv zu leiten.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Moderationserfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Feedback

Besprechungsvorbereitung

- Auswahl und Einladung der Teilnehmer
- Erstellung der Tagesordnung
- Festlegung der Besprechungsziele
- Organisation der Besprechung

Besprechungsdurchführung

- Zeit zum "Ankommen" lassen
- Rolle des Moderators
- Steuern der Besprechung
- Medien und Hilfsmittel zur Moderation
- Aktives Zuhören
- Fragen und Fragetechniken
- Visualisierung

- Themenspeicher
- Konkrete Vereinbarungen erzielen
- Gezielter Umgang mit unterschiedlichen Teilnehmertypen
- Ergebnisse sichern
- Teilnehmerfeedback einholen
- Umgang mit Störungen und Schwierigkeiten

Besprechungsnachbereitung

- Protokolle erstellen
- Besprechungen auswerten

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für die Besprechungsmoderation
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter und Führungskräfte

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen

Angebot Inhouse-Training

Profitieren Sie von meinen Inhouse-Trainings, also Trainings, die direkt in Ihrem Unternehmen stattfinden.

- ✓ Ihre Mitarbeiter bleiben in der vertrauten Arbeitsumgebung.
- ✓ Im Training wird auf unternehmensindividuelle Besonderheiten Rücksicht genommen.
- ✓ Für die Mitarbeiter fallen keine Reisezeiten und -kosten an.
- ✓ Der Trainingspreis ist unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer.

Alle hier vorgestellten Trainings biete ich Ihnen zu einem **Pauschalpreis** an. Der Preis für ein eintägiges Training beträgt dabei 1.090 € zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Dieser Preis beinhaltet neben ausformulierten **Trainingsunterlagen** sowie **Teilnahmezertifikaten** auch meine etwaigen Reisezeiten und -kosten innerhalb Deutschlands.

Nutzen Sie bei Interesse einfach das nachstehende Antwortformular und senden Sie dieses per Post, Fax oder Email an mich zurück.

Weitere Themen, zusätzliche Inhalte und sonstige Abwandlungen sind nach vorheriger Vereinbarung möglich. Bei umfangreichen Sonderleistungen erstelle ich Ihnen auf Wunsch ein individuelles Angebot.

Impressum

JBC
Janis Bailitis Consulting
Bruno-Bauer-Straße 23
12051 Berlin
Telefon: +49 30 6283325
Email: info@jb-c.de
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE252546255

Antwort

JBC
Janis Bailitis Consulting
Bruno-Bauer-Straße 23
12051 Berlin

Email: info@jb-c.de

Fax: +49 30 6283325

Wir wünschen folgendes Inhouse-Training zum Pauschalpreis von 1.090 € zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer je Trainingstag:

Trainingsnummer / -bezeichnung

Anzahl Teilnehmer

Anzahl Trainingstage

Gewünschter Trainingstermin / -zeitraum

Besondere Wünsche

Ansprechpartner

Kontaktdaten (Telefon, Email ...)

Unternehmen

Anschrift

Datum / Unterschrift
