

## Konflikttraining für Immobilienfachleute

In Ihrem beruflichen Umfeld sind Konflikte alltäglich. Ob mit zahlungssäumigen Mietern, Wohnungseigentümern oder sonstigen externen Partnern und Dienstleistern: In diesem Seminar trainieren Sie konkrete Konfliktsituationen aus Ihrer Praxis. Sie lernen, Spannungen frühzeitig zu erkennen, können effektive Lösungsstrategien entwickeln und wissen, wie Sie Konfliktgespräche konstruktiv führen. Sie sind in der Lage, Konflikte wirkungsvoll zu lösen und tragfähige Vereinbarungen mit Ihren Partnern zu erzielen.

### Inhalte

#### **Grundlagen der Kommunikation, immobilienpezifische Besonderheiten**

Sach- und Beziehungsebene.  
Kundenbeziehungen aufbauen und aktiv steuern.  
Aktives Zuhören, WahrnehmungsfILTER.  
Persönlichkeitstypen erkennen und kundenorientiert kommunizieren.

#### **Konflikte erkennen und verstehen**

Eigene Einstellung zu Konflikten.  
Konfliktarten unterscheiden.  
Konfliktpotenziale erkennen und analysieren.  
Konfliktspiralen vermeiden.  
Stufen der Eskalation kennen.

#### **Professionelles Konfliktmanagement: Konfliktstrategien entwickeln**

Der Konfliktlösungsprozess.  
Konfliktlösungsstrategien entwickeln.  
Konfliktsteuerung und -lösung.  
Selbstreflexion.

#### **Konfliktgespräche konstruktiv führen**

Üben typischer Konfliktsituationen aus Ihrer Praxis: z. B. Konflikte mit Eigentümern und Mietern resultierend aus Mieterhöhungen, säumigen Miet- und Nebenkosten-/Hausgeldnachzahlungen; Konflikte aus Schadensregulierungen und Umlage von Kosten; Konflikte mit externen Dienstleistern etc.  
Professionelle Gesprächsführung: Gesprächsaufbau, -struktur.  
Konfliktlösungstechniken entwickeln und im Gespräch aktiv anwenden.  
Bedürfnisse der Konfliktbeteiligten erkennen.  
Umgang mit Kritik und Widerständen.  
Psychologische Barrieren abbauen, emotionale Kontrolle im Gespräch behalten.  
Tragfähige Vereinbarungen treffen.  
Exkurs: Konfliktsituationen moderieren, Elemente der Mediation einsetzen.

#### **Behandlung immobilienpezifischer Praxisfälle**

### Ihr Nutzen

In diesem Training üben Sie anhand zahlreicher immobilienpezifischer Praxisfälle und Beispiele, wie Sie

- Spannungen frühzeitig erkennen und verstehen,
- effektive Konfliktlösungsstrategien entwickeln,
- Konfliktgespräche aktiv und konstruktiv führen,
- Gesprächstechniken wirkungsvoll einsetzen und
- Konflikte lösen und tragfähige Vereinbarungen mit Ihren Kunden und Geschäftspartnern erzielen. Sie leisten somit Ihren persönlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg.

### Durchgeführt von

#### **Doris Stein-Dobrinski**

Studium der Anglistik und Germanistik, erfahrene Managementtrainerin spezialisiert auf Führungskräfteentwicklung (z. B. Neu in Führung, Mitarbeitergespräche, Zielvereinbarungen, Leadership), Kommunikation, Konfliktbewältigung und Teamentwicklung. Wirtschaftsmediatorin und Master Executive Coach.

#### **Training**

2 Tage

#### **Termine und Orte**

**08.-09.12.11**

Köln | Park Inn City-West

**26.-27.03.12**

München | NH Hotel Neue Messe

**19.-20.06.12**

Hamburg | Mercure Hotel Hamburg City

**22.-23.10.12**

Frankfurt a. M. | Ramada Hotel Frankfurt  
Messe

#### **Zeiten**

1.-2. Tag: 09:00 Uhr - ca. 17:00 Uhr

#### **Teilnahmegebühr**

€ 860,- zzgl. MwSt.

€ 1.023,40 inkl. MwSt.

Buchungs-Nr. 52.50

**Methoden**

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenübungen mit konstruktivem Feedback, Erfahrungsaustausch, Diskussion, Praxisfälle.

**Teilnehmerkreis**

Mitarbeiter aus Immobilienverwaltungs- und Bauunternehmen, Liegenschaftsverwaltungen. Bauträger, Makler, Bauingenieure, Architekten, Facility Manager. Angesprochen werden all diejenigen, die mit Konflikten zu tun haben.

# Anmeldeformular: Konflikttraining für Immobilienfachleute

Bitte faxen Sie uns diese Anmeldung an: 0761 898-4423.

## Haufe Akademie

### Beratung / Kontakt

Telefon: 0761 898-4422

E-Mail: [service@haufe-akademie.de](mailto:service@haufe-akademie.de)

Post: Haufe Akademie GmbH & Co. KG  
Lörracher Str. 9  
79115 Freiburg

### Teilnehmerinformationen

Bitte schicken Sie uns Ihre Anmeldung schriftlich zu - per Post oder Fax. Wir buchen Ihre Anmeldung in der Reihenfolge des Eingangs. Wenige Tage später erhalten Sie eine Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen zum Veranstaltungshotel. Die angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### Ihre Rücktrittsgarantie

Bei Stornierung (nur schriftlich möglich) der Anmeldung bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn (bei Veranstaltungen in PC-Zentren: bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn): € 80,- zzgl. MwSt. (€ 95,20 inkl. MwSt.)

Stornierung ab 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn (bei Veranstaltungen in PC-Zentren: ab 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn): die volle Teilnahmegebühr zzgl. MwSt.

Selbstverständlich können Sie jederzeit anstelle des angemeldeten Teilnehmers einen Vertreter benennen. In diesem Fall entstehen keine zusätzlichen Kosten.

### Mehrfachbucherrabatt

Bei gleichzeitigem Eingang mehrerer Buchungen erhalten Sie ab der zweiten Buchung 10 % Rabatt auf die jeweilige Veranstaltungsgebühr. Sollten Sie nachträglich teilstornieren, wird der o.g. Rabatt zurückgenommen bzw. nachbelastet.

Unsere ausführlichen Teilnahme-Bedingungen finden Sie auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Hinweis zum Datenschutz:  
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen finden Sie im Internet unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).

### Veranstaltung

Konflikttraining für Immobilienfachleute

**Buchungs-Nr.:** 52.50

**Einzelpreis:** € 860,- zzgl. MwSt. (€ 1.023,40 inkl. MwSt.)

### Teilnehmer

Name/Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkte

E-Mail: für Ihre Anmeldebestätigung.

Mobil: für kurzfristige Änderungen zu Ihrer Veranstaltung.

### Veranstaltungsdaten

Veranstaltungstermin

Veranstaltungsort

### Firmendaten/Rechnungsempfänger

Firma

Straße, Nr.

PLZ/Ort

Telefon

Fax

Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

### Falls abweichend

Anmeldebestätigung zu Händen

Rechnung zu Händen

Kunden-Nummer (falls bekannt):

Akademie-Card oder

Kooperations-Nr.:

WNR:

2536565

**Datum/Ort, Unterschrift**