

# Nie wieder sprachlos: Erfolgreicher Umgang mit Mieterbeschwerden im täglichen Hausverwaltungsalltag

Praktikerseminar samt vielen Beispielen & Tipps und Tricks

## Veranstalter / Veranstaltungsort: ReferentIn

Gemeindebund Steiermark - Service GmbH    Mag. (FH) Johann Kruplak  
Ivica-Osim-Platz 2/2. Stock  
8041 Graz

## Zeitraum

18.03.2024

## Seminarzeiten:

18.03.2024: 09:00 - 17:00 Uhr

## Inhalt:

- Beschwerden über Lärmbelästigungen oder unleidliches Verhalten von Mietern; lautes Fernsehen etc. – rechtliche Möglichkeiten
- Persönliche Auseinandersetzungen unter Mietern
- Mietzinsminderung
- Ausfall Heizung / Warmwasser, schlechte Heizleistung
- Konfliktbereich – Gemeinde als Vermieter auch "Mediator" bzw. "Mädchen für Alles"? - Richtiger Umgang
- Beschwerden über hohe / unzulässige Betriebskosten
- Verstöße gegen die Hausordnung
- Beschwerden über „Düfte & Gerüche“
- KFZ-Stellplätze - Falschparker / Nutzung durch Unbefugte
- Zugige Fenster / Wandrisse im Objekt / Baumängel
- Das Kreuz mit dem Schimmel
- Unzureichende Mülltrennung / Beschwerden über Hausreinigung
- Beschwerden über Professionisten und deren Leistungserbringung
- Grillerei im Garten oder am Balkon
- Abstellen von Schuhregalen, Mist, Blumen am Gang / auf den Fensterbrettern
- Beschwerden über zu lange Reaktionszeiten bzw. Erreichbarkeit
- Grünflächenpflege / Baumrückschnitt / Fällen von Bäumen / Entfernung von Sträuchern
- Angriffe „unter der Gürtellinie“ – was tun?
- Richtiges Verhalten bei fordernden Telefongesprächen
- Praxistipps aus der Praxis für die optimale schriftliche und telefonische Kommunikation mit Mietern
- **30 Beispiele als Datei im Word-Format für Antwortschreiben an Mieter**

## Seminarziel:

Mieter werden immer anspruchsvoller und fordernder.

Der effiziente Umgang mit Beschwerden erfordert Fingerspitzengefühl, genaue Kenntnis der wohnrechtlichen Gegebenheiten und eine gute schriftliche bzw. telefonische Kommunikation.

In diesem Praxis-Seminar erfahren Sie praxisnahe und leicht verständlich sowie unter Anführung vieler Beispiele aus der Praxis, wie SIE erfolgreich mit schwierigen Anrufen umgehen und effizient und sicher Beschwerde-E-mails sowie schriftliche Anliegen beantworten und souverän auf Konflikte und Beschwerden reagieren.

Die 30 Beispiele für Antwort-E-Mails bzw. Antwortschreiben an Mieter als Datei im Word-Format sind eine wertvolle Ergänzung für Ihren Verwaltungsalltag.

## Zielgruppe:

MitarbeiterInnen von Gemeinden, die die Verwaltung von Wohn- und Geschäftsgebäuden selbst durchführen bzw. bei Fremdverwaltung über die rechtlichen Gegebenheiten Bescheid wissen möchten.

## Sonstiges

**Min. Teilnehmerzahl:** 15

**Max. Teilnehmerzahl:** 25

**Seminarnummer:** MIEB-1398

## Anmerkung:

Im **Seminarbeitrag inbegriffen** sind elektronische Seminarunterlagen, Pausenverpflegung und Getränke in den Seminarräumlichkeiten sowie ein Mittagmenü inkl.

**Anmeldeschluss:** 11.03.2024

**Kosten:** € 273,00 (inkl. 20 % USt)

einem Getränk. Etwaige Nächtigungskosten sowie Parkgebühren sind im Seminarbeitrag nicht enthalten. Wir möchten Sie bitten, die **Einzahlungsbestätigung für den Seminarbeitrag bei der Anmeldung am Empfang abzugeben oder diese per Mail** an "akademie@gemeindebund.steiermark.at" zu schicken. Vielen Dank!

Für weitere Informationen sind wir jederzeit unter der Nummer 0316/42 47 70 oder der E-Mailadresse "akademie@gemeindebund.steiermark.at" erreichbar.