



WEBINAR
www.vhw.de

Wohnungswirtschaft und Gewerbeimmobilien

Zukunftsfähiges Kundenmanagement - 10 Innovationen für die Customer Journey

Dienstag, 28. Januar 2025 | online: 09:30 - 13:00 Uhr
Webinar-Nr.: [WB250407](#)

Gute Gründe für Ihre Teilnahme

Massive Wandlungsprozesse prägen unsere Gesellschaft und wirken sich massiv auf die Verwaltung, die Bewirtschaftung und den Kundenservice in Wohnungsunternehmen aus. Zum Beispiel ist die Bindung der Mieter/innen an ihren Vermieter, das Mietobjekt und die Nachbarschaft deutlich schwächer geworden. Das sorgt für eine nachlassende Wirksamkeit klassischer Instrumente der Bewirtschaftung. Gleichzeitig erwarten die Mieter/innen eine hohe Erreichbarkeit, verständliche Aussagen und schnelle Hilfe durch den Vermieter. Dennoch dominieren in den Wohnungsunternehmen formale und rechtliche Klärungsschleifen den Kundenkontakt. Aber auch in der Servicequalität und Servicegeschwindigkeit sind andere Branchen der Wohnungswirtschaft enteilt.

Diese Entwicklung wirft Fragen auf: Sind unsere Kontaktflächen zum Kunden niedrigschwellig, eindeutig und angenehm? Ist unser Auftritt geeignet, das Vertrauen der Kunden zu gewinnen? Verstehen die Kunden unsere Vorgehensweise? Verstehen wir sie selbst? Wie gehen wir mit Problemfällen um? Sind unsere Prozesse und Verantwortlichkeiten so klar und gleichzeitig elastisch, dass es im Unternehmen weder zur Verantwortungsdiffusion noch zum Silodenken kommt?

In diesem halbtägigen Webinar werden Ihnen Perspektiven und Ansatzpunkte für Ihr Zukunftsfähiges Kundenmanagement kurz und knackig präsentiert. Sie lernen für Ihre Customer Journey ambitionierte Strategien kennen.

Ihr Dozent

Robert Montau

Sozialpsychologe, Trainer und Berater, langjährige Praxis in der Wohnungswirtschaft

[>> ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

Termin

Dienstag, 28. Januar 2025

Beginn: 09:30 Uhr
Ende: 13:00 Uhr

Teilnahmegebühren

240,- € für Mitglieder
290,- € für Nichtmitglieder

Dieses Webinar richtet sich an

Mitarbeitende mit Kundenkontakt, Führungskräfte

Programmablauf

**Zukunftsfähiges Kundenmanagement -
10 Innovationen für die Customer Journey**

Den genauen Programmablauf stellen wir Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt an dieser Stelle zur Verfügung.

>> [ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen
Fragen wenden Sie sich bitte an
unsere Servicehotline Webinare:

T 030 390473-610

E kundenservice@vhw.de

Zeitlicher Ablauf

Beginn: 09:30 Uhr
11:00 bis 11:30 Uhr Kaffeepause
Ende: 13:00 Uhr

Hinweise

Über die Veranstaltung stellen wir Ihnen eine
Teilnahmebescheinigung aus (geeignet auch
zur Vorlage bzw. Anerkennung gem. § 34c
Abs. 2a GewO i. V. m. § 15b Abs. 1 MaBV
sowie nach § 15 FAO bei der jeweiligen
Rechtsanwaltskammer).

WEBINARE – Allgemeine Hinweise und weiterführende Informationen

Technische Voraussetzungen für Ihre Teilnahme am Webinar

Anwendungsdatei mit Installation

Sie haben Cisco Webex Meeting bisher noch nicht genutzt? Dann werden Sie nach dem Anklicken des Zugangslinks aufgefordert, sich die Datei webex.exe herunterzuladen. Wir empfehlen das Herunterladen und die Installation der Anwendungsdatei, da Sie dann alle Interaktionsmöglichkeiten vollumfänglich nutzen können.

Browserzugang ohne Installation

Alternativ können Sie auch, ohne Installation, über Ihren Browser beitreten. Wir empfehlen eine aktuelle Version von Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge oder Safari für MacOS.

Zugang mit Tablet oder Smartphone

Mit der App von Webex für Android und iOS ist eine Teilnahme auch über ein Tablet oder Smartphone möglich.

Testen Sie Ihren Zugang im Vorfeld in unserem Testraum!

[Link Test-Raum](#)

*Meeting Passwort: **Fortbildung!***

Nur für Tablet/Smartphone:

Meeting-Kennnummer (Zugriffscod): 2375 281 3625

Für das Webinar benötigen Sie entweder einen Desktop-PC, einen Laptop oder ein anderes mobiles Endgerät (z. B. ein Tablet).

Eine Webkamera und/oder ein Mikrofon sind nicht zwingend erforderlich. Sie können Ihre Fragen auch im Chat schreiben. Oder Sie wählen sich über die Webinar-Telefonnummer ein. Dann können Sie per Telefon im Webinar sprechen. Die Telefonnummer steht im Einladungsschreiben.

[Video-Leitfaden](#)

Ablauf von vhw-Webinaren

Spätestens einen Tag vor dem Online-Veranstaltungstermin erhalten Sie eine E-Mail mit einem Anmelde-link. Bitte beachten Sie bei erstmaliger Teilnahme an einem vhw-Webinar auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.

- Die Webinar-Unterlagen werden spätestens 1 Tag vor der Online-Veranstaltung als Download in unserer vhw-Cloud zur Verfügung gestellt. Den Zugang zur vhw-Cloud erhalten Sie in der E-Mail mit dem Anmelde-link.
- Innerhalb 1 Woche nach der Veranstaltung erhalten Sie per E-Mail einen Link auf unsere Cloud, auf der die Webinar-Unterlagen für einen Zeitraum von weiteren 8 Wochen als Download abrufbar sind.
- Im Nachgang des Webinars erhalten Sie per E-Mail außerdem ein Teilnahmezertifikat, welches die gehörten Zeitstunden vermerkt. Dieses kann als Fortbildungsnachweis bei Kammern und Berufsverbänden vorgelegt werden. Wir unterstützen Sie gerne bei der Klärung der Anerkennungsfähigkeit. Bitte beachten Sie, dass die einzelnen Kammern einen Vorlauf von bis zu 7 Wochen vor Veranstaltungstermin benötigen.
Info Pflichtfortbildungen: www.vhw.de/fortbildung/pflichtfortbildungen

Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Servicehotline Webinare:

Tel.: 030 390473-595, E-Mail: webinare@vhw.de