

## 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
- Bisherige Kommunikationserfahrungen der Teilnehmer im Rahmen der Ausbildung
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

### **Wahrnehmung und Vorstellungen**

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

### **Kommunikation**

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Aktives Zuhören
- Ich- versus Du-Botschaften
- Feedback

### **Auftreten und Verhalten**

- Verhalten im persönlichen Kontakt

- Verhalten am Telefon
- Umgang mit Schriftverkehr und Email

### **Kundenorientierung**

- Erwartungen von Mietern und Interessenten
- Angebote und Stärken des Wohnungsunternehmens
- Möglichkeiten für kundenorientiertes Handeln

### **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