

Führung/Kommunikation

## So klappt's auch mit schwierigen Mietern! Wie Sie mit sensibilisierten Vermietungsberatern besser auf individuelle Bedürfnisse eingehen können

Die Aufgaben von Sachbearbeitern in der Vermietung sind vielschichtig: von der Androhung einer Wohnungsäumung über die Anfrage einer alleinerziehenden Mutter bis hin zum Besichtigungstermin mit dem anspruchsvollen Unternehmer. Da passiert es schnell, dass man in der einen oder anderen Situation unangemessen reagiert. Als Marketingexperte für nachhaltige Wohnungsunternehmen weiß Kay Stolp, Geschäftsführer der Marketing-Gesellschaft STOLPUNDFRIENDS aus Osnabrück, wie interne Vertriebsaufläufe auf individuelle Kundenbedürfnisse angepasst und miteinander vernetzt werden sollten, um genau dieses Problem zu lösen.



Die Zielgruppe der Zukunft: Senioren wollen in ihrer Lebenssituation verstanden und entsprechend beraten werden.

„Nicht selten bietet sich bei den Mitarbeitern dasselbe Bild: Sie sind hochmotiviert und kundenorientiert eingestellt, aber der ständige Wechsel zwischen „schwierigen“ und „normalen“ Kunden überfordert sie. Häufig ist Unsicherheit im Umgang mit „Problemfällen“ der Grund dafür, dass der gesamte Ablauf ins Stocken gerät. Besonders für die ehemals gemeinnützigen Wohnungsunternehmen, die an einen sozialen Auftrag gebunden sind, ist es eine Herausforderung, alle potenziellen Kunden, die nach einer Wohnung fragen, freundlich und höflich zu behandeln. Manche Interessenten sind durch ihre Hintergrundgeschichte geprägt: Menschen, deren Leben durch persönliche Krisen oder Schicksale eine negative Wende nahm und die eventuell alkoholkrank oder gewaltbereit sind. Senioren, die sehr spezielle Fragen haben eine besondere Betreuung benötigen. Doch auch die „normalen“ Kunden erwarten von ihren Vermietungsberatern individuelle und persönliche Beratung: Vermieter müssen wie sehr gut trainierte Mehrkämpfer sein.

Und wenn bestimmte Interessenten nicht einfach abgewiesen werden sollen, muss er sich zusätzlich um mögliche Folgen kümmern. So wird aus dem Sachbearbeiter schnell ein Sozialberater – eine Mehrbelastung, die zu Überforderung führt. In der Konsequenz entsteht bisweilen die Situation, dass 20 Prozent der Kunden 80 Prozent der gesamten Arbeitskraft der Kundenberater beanspruchen. Häufig wissen Mitarbeiter in solchen Situationen keine Lösung mehr und beginnen abzublocken. Im schlechtesten Fall entwickeln sie ein generelles Misstrauen gegenüber allen Mietinteressenten. Erfolgreiche Vermietung wird unter solchen Umständen schwierig.

**Vermieter müssen wie sehr gut trainierte Mehrkämpfer sein**



Weiß, was in Vermietungsabteilungen nachhaltiger Wohnungsunternehmen vor sich geht: Kay Stolp.

eines Unternehmens zu sein, das sich der schwierigen Fälle erfolgreich annimmt.“

Kay Stolp

Ein Ansatz, dieses Problem zu lösen, ist die Spezialisierung einzelner Mitarbeiter auf schwierige Mietermilieus spezialisieren. Das hat den Vorteil, dass diese Mitarbeiter dann die wesentlichen Problemfälle kennen und wissen, wie sie konstruktiv damit umgehen können. Zudem kann eine Kooperation mit Sozialeinrichtungen und Beratungsstellen persönliche Probleme der Mieter lösen oder mindern. Damit solche Ansätze fruchten, ist eine Feinabstimmung zu anderen Bereichen notwendig. Kompetenzen müssen klar festgelegt werden und eine funktionierende interne und externe Kommunikation sichergestellt werden. Aus eigener Erfahrung kann ich sagen: Die Investition lohnt sich. Denn die Vorteile sind vielfältig. So wird durch Mitarbeiter, die wissen, wie sie mit welchem Kunden umzugehen haben, nicht nur die Effizienz der Vermietung gesteigert, sondern gleichzeitig auch die Mitarbeiterzufriedenheit: in Form von größerer Motivation bis hin zu dem Stolz, Teil

Kompetenzen müssen klar festgelegt werden

## Studium Immobilienwirtschaft



Hochschule für  
Wirtschaft und Umwelt  
Nürtingen-Geislingen

**Eine der besten Adressen**



**für die Immobilienwirtschaft**

Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen

Studiengang Immobilienwirtschaft  
Parkstraße 4  
73312 Geislingen an der Steige

Tel 0 73 31 / 22-540 oder -520  
Fax 0 73 31 / 22-560

[www.studium-immobilien.de](http://www.studium-immobilien.de)