



Zum Autor

Alexa Krenauer ist Immobilienverwalterin und Prokuristin in der IV Mag. Christian Krenauer GmbH und Mitglied beim Salon Real. Sie ist Wirtschafts- und Immomediatorin, Businesscoach, Lektorin, Co-Autorin.

MUT ZUR LÖSUNG

Kommentar: Alexa Krenauer

■ Seit Beginn meiner beruflichen Laufbahn in der Immobilienwirtschaft begegnen mir tagtäglich Konflikte und auch Beschwerden. Dabei spielt besonders der Zeitdruck, der nicht zuletzt durch elektronische und soziale Medien geprägt wird, eine wesentliche Rolle. Gerade wir Immobilitreuhänder sind dazu angehalten, in noch kürzerer Zeit noch kompetenter auf die zunehmenden Kundenforderungen einzugehen. Wie können wir dieses Ziel erreichen? Vor allem der Aspekt Kommunikation, gepaart mit Empathie und Wertschätzung, sowie soziales Management sind wichtige Schlüsselfaktoren.

Konflikte auf Augenhöhe

Im Rahmen meiner Tätigkeit als Lektorin an der FH Wien im Immobilienmanagement gebe ich den Studierenden mediative Tools und Fragetechniken an die Hand, die ihren Alltag erleichtern. Denn es ist mir ein großes Anliegen, die Ausbildung der angehenden Immobilitreuhänder bestmöglich zu unterstützen. Eine sehr effektive Methode ist beispielsweise die der praxisbezogenen Rollenspiele. Durch diese erfahren sie, wie man ohne Missverständnisse und vor allem auf Augenhöhe kommuniziert. Nur auf diesem Weg können wir vermeiden, dass Konflikte eskalieren und es zu Gerichts- und Schiedsverfahren kommt.

Veränderungen im Kundenverhalten

In den letzten Jahren, nicht zuletzt durch die Coronapandemie bedingt, konnten wir eine nachhaltige Veränderung des Kundenverhaltens beobachten. Der Lockdown und das damit einhergehende „verordnete“ Home-Office haben für viele von uns zu Umstrukturierungen in unserem Alltag geführt. Neue Herausforderungen wie das Zusammenleben auf engem Raum, Zeitmanagement und auch der persönliche Umgang miteinander sind stark in den Vordergrund getreten. Durch die allgemeine Unsicherheit und auch die folgende Wirtschaftskrise ist eine verstärkte Aggressivität deutlich spürbar. **Denn:** Die Existenzsorgen sind unweigerlich mit den steigenden Kosten verbunden. Und gerade deswegen habe ich es mir zur Aufgabe gemacht, Referenten in Immobilienverwaltungen entsprechend vorzubereiten und zu schulen. Denn hier muss man klare

Grenzen zwischen dem Beruflichen und dem Privaten ziehen können. Die Probleme dürfen keinesfalls mit nach Hause genommen werden und um das zu ermöglichen, muss man lernen, sich abzugrenzen und Vorwürfe nicht persönlich zu nehmen.

Kommunikation – das A & O

Dass Kommunikation die Basis einer jeden Kundenbeziehung ist, brauche ich wohl nicht zu erwähnen. Dass gute Kommunikation das Kundenverhalten präventiv verändern kann, möchte ich an dieser Stelle jedoch nochmal betonen! Fühlt sich der Kunde abgeholt? Sind noch Fragen offen? Wurden sämtliche Abläufe genau erklärt? Hier spielt nicht nur die verbale, sondern auch die nonverbale Kommunikation eine zentrale Rolle. Daher gilt es, Mimik, Gestik und Körpersprache zu beobachten und vor allem deuten zu lernen.

Motivation durch Konfliktfähigkeit

Wenn die Mitarbeiter die Kundenforderungen besser verstehen und dadurch bewältigen können, führt diese verbesserte Konfliktfähigkeit zu einer Führungskompetenz.

Das Ergebnis: ausgeglichene Mitarbeiter, bessere Work-Life-Balance und höhere Motivation. Dies reduziert zudem den Personalwechsel, da sowohl die Mitarbeiter- als auch die Kundenzufriedenheit gleichermaßen gesteigert werden können.

Konflikte...

- sind Chancen
- fördern die Selbsterkenntnis
- motivieren zur Selbstbeobachtung
- festigen den Gruppenzusammenhalt
- treiben Veränderungen voran
- verhindern Stagnation
- regen zur Lösungssuche an

aber sie anzugehen erfordert **MUT ZUR LÖSUNG!**

