



WEBINAR
www.vhw.de

Wohnungswirtschaft und Gewerbeimmobilien

Deeskalation - mit aggressiven Mietern umgehen

Donnerstag, 1. Oktober 2026 | online: 09:30 - 13:00 Uhr

Webinar-Nr.: [WB260433](#)

[>> ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

Gute Gründe für Ihre Teilnahme

Als Gesicht und Stimme ihres Unternehmens prägen die Mitarbeitenden den Eindruck, den sich Mieter vom Unternehmen machen. Gerade der Kontakt zu unzufriedenen und schwierigen Mietern ist dabei eine Herausforderung, zum Beispiel bei Beschwerden, Verzögerungen oder bei unerfüllbaren Kundenwünschen. Auch in Sanierungsmaßnahmen, bei Schimmel oder Wohnungsabnahmen kommt es zu Ärger und Empörung. Bedeutsam ist im Umgang mit Unzufriedenheit außerdem die Vermeidung von weiterlaufenden Beschwerden – zum Beispiel in die Öffentlichkeit.

In diesem Webinar werden Techniken vermittelt, wie man auf welchen Kundentyp erfolgreich eingehen kann. Die Teilnehmer lernen Methoden kennen, wie man Unzufriedenheit und Ärger eindämmen und abfangen kann. Dazu gehört das Verhalten in eskalativen Situationen: Wie geht man mit Kunden selbstsicher um? Wie können Mitarbeitende verhindern, dass sie im Gespräch unter Druck geraten? Wie kann man gefährliche Situationen abschätzen? Was tun bei Bedrohung und Angriff?

Ihr Dozent

Robert Montau

Sozialpsychologe, Trainer und Berater, langjährige Praxis in der Wohnungswirtschaft

Termin

Donnerstag, 1. Oktober 2026

Beginn: 09:30 Uhr

Ende: 13:00 Uhr

Teilnahmegebühren

250,- € für Mitglieder

300,- € für Nichtmitglieder

Dieses Webinar richtet sich an

Mitarbeitende mit Kundenkontakt und Führungskräfte

Programmablauf

Deeskalation - mit aggressiven Mietern umgehen

- Teufelskreis zwischen Mietern und Mitarbeitern
- Beruhigen und Binden: Vorgehen bei schwierigen Mietern
- Am Telefon, vor Ort und schriftlich: kein Öl ins Feuer gießen
- Die innere Haltung: Wie ruhig bleiben?
- Deeskalation: der psychologische Hintergrund
- Klares und ruhiges Ablehnen von unerfüllbaren Kundenwünschen
- Kundentypen: Milieu, Kultur, Charakter
- Umgang mit Nörglern, Querulanten, Besserwissern und Vielrednern
- Umgang mit lauten, entrüsteten und beleidigenden Kunden
- Notfallverhalten bei Übergriffen

>> [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 iVm. § 15b Abs.1 MaBV).

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 Anmeldelink. 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 Anmeldelink.
- 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