



EBZ
Akademie

Unsere Kunden berichten

Inhaltsverzeichnis

Das EBZ – Die EBZ Akademie

„**Die Experten des EBZ sind für uns ,Lernarchitekten“** – Die Hauswarte-Akademie der LEG Immobilien AG

„**Unsere Führungskräfte sind unser Schmuckkasten**“ – Das Führungskräftetraining der Hattinger Wohnungsgenossenschaft hwg eG

„**Das EBZ schult junge Potenzialträger auf höchstem Niveau**“ – Das Talentprogramm der GEWOFAG Holding GmbH

„**Der Hausmeister – das Multitalent**“ – Das Hausmeistertraining der SWB-Service- Wohnungsvermietungs- und -baugesellschaft mbH

„**Bildung, die (sich uns an)passt**“ – Outsourcing von Personalentwicklung und Weiterbildung der Wüstenrot Immobilien GmbH

„**Perspektiven aufzeigen und Entwicklung fördern**“ – Aufbau von Projekt- und Expertenkarrieren der Stadtbau Würzburg GmbH

„**Kundenzufriedenheit durch Qualitätssteigerung**“ – Lehrgang „Kundenmanager für Wohnimmobilien (IHK)“ der Vonovia SE



Rüdiger Grebe
Leiter der EBZ Akademie

Sehr geehrte Damen und Herren,

Digitalisierung, Demographie, Globalisierung, Wertewandel und Nachhaltigkeit sind globale Megatrends, die auch die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft erfassen und beeinflussen. Die Branche muss lernen, mit der hohen Komplexität und schnellen Dynamik dieser Entwicklungen umzugehen.

Mehr denn je fordert die Arbeitswelt von heute Anpassungsfähigkeit und -leistungen. Dies hat Konsequenzen für die Unternehmen. Führungskräfte benötigen besondere Fähigkeiten, ihre Mitarbeiter durch die anstehenden Veränderungsprozesse zu führen und sie mitzunehmen. Bei den Mitarbeitern wiederum spielen Projektmanagement- und Expertenkompetenzen eine besondere Rolle.

Personalentwicklung und die Förderung der Mitarbeiter bilden die Basis für den zukünftigen Unternehmenserfolg und sind ein entscheidender Vorsprung und Vorteil im Wettbewerb.

Auf den folgenden Seiten lesen Sie Geschichten von agilen Unternehmen, die zu Wort kommen wollten. Ob Wohnungsunternehmen, Genossenschaft oder Immobilienmakler – sie alle wurden von den rasanten gesellschaftlichen Entwicklungen erfasst und beeinflusst, hatten eine individuelle Ausgangssituation und verfolgten eine spezifische Unternehmensstrategie.

Wir haben mit ihnen Lösungswege entwickelt, mit denen sie ihre Ziele umsetzen konnten. Die Unternehmen haben Neuland betreten, Mut zur Veränderung gezeigt und wir sind stolz, sie dabei begleitet haben zu dürfen – im Dialog, mit Training und durch Beratung.

Unsere Kompetenz ist es, gemeinsam mit den Unternehmen zu überlegen, wie die Mitarbeiter für die Anforderungen bestmöglich vorbereitet werden können. Unsere Arbeit zeichnet sich durch einen hohen Branchenbezug, innovative Bildungskonzepte, qualifizierte Trainer, zertifizierte Bildungsprozesse und unsere engagierten Mitarbeiter aus. Wir arbeiten eng verzahnt mit den weiteren Bereichen des EBZ.

Gerne möchten wir auch mit Ihnen Ihre Zukunft gestalten.

Mit freundlichen Grüßen



Das EBZ

Das EBZ ist eine gemeinnützige Stiftung unter der Trägerschaft des GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V., des VdW Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen e.V. sowie des BFW Bundesverband Freier Wohnungsunternehmen.

Unser Stiftungszweck ist die Förderung der Aus-, Fort- und Weiterbildung, des Studiums und der Forschung auf dem Gebiet der Wohnungs-, Immobilien- und Realkreditwirtschaft.

Unter dem Dach des EBZ sind fünf Bereiche vereint:

1. Das EBZ Berufskolleg Immobilienwirtschaft

Mit rund 1.400 Berufsschülern ist unser Berufskolleg die bundesweit größte Ausbildungsstätte für Immobilienkaufleute. Es bildet den Sockel der vielfältigen Bildungsmöglichkeiten im EBZ.

2. Die EBZ Business School – University of Applied Sciences

Das Studienangebot der EBZ Business School gibt der Wohnungs- und Immobilienbranche die Möglichkeit, kluge und motivierte Nachwuchskräfte auf verantwortungsvolle Aufgaben vorzubereiten. Unsere immobilienwirtschaftliche Hochschule hat es sich zum Ziel gemacht, das eigenständige Denken und Handeln sowie das fachliche Know-how der Studierenden zu erweitern und erste Führungskompetenzen zu vermitteln.

3. Die EBZ Akademie

Unsere Experten beraten und unterstützen Unternehmen bei der Weiterbildung der Mitarbeiter, bei der Talent- und Führungskräfteentwicklung und bei der Akquise neuer Fachkräfte.



4. Das Forschungs- und Beratungsinstitut InWIS

Auf Basis von Analysen unterstützt unser Forschungs- und Beratungsinstitut InWIS Wohnungsunternehmen, Projektentwickler, Bauträger sowie Ministerien, Kommunen und Kreise bei deren Planungen und Entscheidungen.

5. Die EBZ Service GmbH

Um den Lernerfolg zu sichern, arbeitet ein 30-köpfiges Team unserer EBZ Service GmbH daran, den Gästen am EBZ ihren Aufenthalt so angenehm wie nur möglich zu gestalten.



Die EBZ Akademie

Für die Unternehmen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft ist die EBZ Akademie ein wichtiger Partner bei der Kompetenzentwicklung ihrer Mitarbeiter.

Als langjähriger Begleiter der Branche kennen wir die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft und die Anforderungen an die Arbeitsplätze in den Unternehmen.

Mit einem breiten Spektrum an modernen und innovativen Trainingsformen und PE-Instrumenten unterstützen wir die Unternehmen bei der Personalentwicklung – immer angepasst auf die jeweilige Unternehmensgröße und den spezifischen Tätigkeitsschwerpunkt.

So unterschiedlich die Trainings im Einzelfall auch sind, wir garantieren einen hohen Praxisbezug und die Umsetzbarkeit der Trainingsinhalte im Berufsalltag.



Dialog

Wir organisieren in unterschiedlichen Foren und Diskussionsplattformen den Austausch über aktuelle und wichtige Themen der Branche. Dazu gehören beispielsweise Kongresse und Fachtagungen, wie das Energieforum West, oder unsere zahlreichen Arbeitskreise zu Themen wie Bestandsmanagement oder Interne Revision.

Training

- a) **Offene Trainings:** Wir bieten unseren Kunden ein breites Spektrum an offenen Standard-Trainings – Seminare, Webinare, Lehrgänge, Fernunterricht, eLearnings.
- b) **Unternehmensspezifische Inhouse-Trainings:** Für größere Immobilienunternehmen entwickeln wir spezifische Inhouse-Trainings, die auf die konkreten Anforderungen im Unternehmen zugeschnitten werden können.

Beratung

Nachhaltige Kompetenzentwicklung ist nur im Unternehmenskontext möglich. Hierfür bedarf es jedoch entsprechender Strukturen und Instrumente. Deshalb unterstützen wir Wohnungs- und Immobilienunternehmen bei der Implementierung von passgenauen PE-Instrumenten, wie z.B. Mitarbeitergespräche, Talentprogramme, Aufbau von Fach- und Projektkarrieren, Konzepte für das Lernen am Arbeitsplatz, Gesundheitsmanagement, Führungskräfteausbildung und Mitarbeiter-Coaching.

„Die Experten des EBZ sind für uns ‚Lernarchitekten‘“

Die Hauswarte-Akademie der LEG Immobilien AG



„Das EBZ ist für uns ein Qualitätssiegel.“

Holger Hentschel, Operativer Vorstand der LEG Immobilien AG

„Die Wohnungswirtschaft lebt von dem sehr guten Vertrauensverhältnis zwischen Mieter und Vermieter. Deshalb kommt der Kundenzufriedenheit eine besondere Bedeutung zu. Der Hauswart ist das Aushängeschild und das Gesicht der LEG zum Kunden. Die Anforderungen an sein Wissen und Können sind hoch. Deshalb unterstützen wir unsere Hauswarte dabei, das Niveau ständig weiter zu entwickeln. Das EBZ ist hierbei ein professioneller und flexibler Partner, der unseren Qualitätsanspruch sicherstellt“, erklärt Holger Hentschel, Vorstandsmitglied der LEG Immobilien AG.

Das Immobilienunternehmen verfügt über rund 130.000 Mietwohnungen mit zirka 350.000 Mietern verteilt über ganz Nordrhein-Westfalen.

„Es ging um Qualifizierung und Standardisierung. Wir wollten unseren Hauswarten das unternehmensspezifische LEG-Wissen vermitteln sowie ihre Fähigkeiten und Kompetenzen gleichzeitig auf einen Nenner bringen. Für die inhaltliche und organisatorische Umsetzung haben wir uns an das EBZ gewandt, die uns als ‚Lernarchitekten‘ bei diesem umfangreichen Vorhaben unterstützen sollten“, so Holger Hentschel.

Ablauf der LEG-Hauswarte-Akademie

Ausgehend von einer Bedarfsanalyse entwickelte das EBZ gemeinsam mit dem Wohnungsunternehmen einen individuellen, exakt auf die Unternehmensbedürfnisse zugeschnittenen dreimonatigen Lehrgang. Während dieser Zeit wurden die LEG-Hauswarte in den Modulen „Gebäudetechnik“, „Immobilienwirtschaft“, „Selbst- und Zeitmanagement“ sowie „Gebäudetechnik“ weitergebildet.

Die Präsenztage fanden im EBZ statt. Dabei übernahm das EBZ die Organisation, darunter sowohl die Verpflegung als auch Übernachtung. Gleichzeitig bot ein Lehrgang

außerhalb der vertrauten LEG-Umgebung die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch der Hauswarte untereinander.

„Bei der LEG-Hauswarte-Akademie wurden die Bildungsteilnehmer sowohl von den LEG-Dozenten als auch von den EBZ-Trainern geschult. Wir bauten zudem das Lerngerüst, das heißt wir schulten die Dozenten bei der Vermittlung der Inhalte, gestalteten diese mit und stellten Lernmaterialien bereit. Wir arbeiteten mit Lernvideos, die eine Situation im Berufsalltag der Hauswarte unter mietrechtlichen, kommunikativen und technischen

Gesichtspunkten beleuchteten. Zudem erhielten die Weiterbildungsteilnehmer Zugang zur Online-Lernplattform „Moodle“. Dort konnten sie die Lerninhalte online und somit ortsunabhängig jederzeit und dauerhaft abrufen“, erklärt Madeleine Thon, Teamleiterin im Bereich Firmenschulungen der EBZ Akademie.

Um den Lerntransfer zu sichern, wurden zahlreiche LEG-Mitarbeiter und -Führungskräfte in die Planung und Ausgestaltung der Hauswarte-Akademie integriert. Zudem gab es „Modul-Paten“, die die Vermittlung und Aktualität der Inhalte stetig überprüften.

1 Kommunikation

Beschwerde-
management

Vermieten
heute

2 Immobilien- wirtschaft

Rechte und
Pflichten

Wohnungs-
abnahmen/
-übergaben,
Turn-Costs

3 Selbst- und Zeit- management

4 Verkehrssicher- ungspflichten

Spielplatz-
kontrolle

Verkehrssicher-
ungspflichten

Brandschutz-
türen

5 Gebäudetechnik

Bildungsinhalte stetig flexibel auf die Unternehmensbedürfnisse angepasst

Die Rückmeldungen der Modul-Paten, aber auch der Teilnehmer, flossen direkt in die inhaltliche und organisatorische Gestaltung des Lehrgangs ein. „Als unsere Modul-Paten mit einigen Inhalten nicht ganz zufrieden waren, passten wir diese gemeinsam mit dem EBZ noch während des Lehrgangs an und besserten spontan nach. Beim Modul ‚Technik‘ haben wir das Wissen anfangs auf theoretische Weise vermittelt, bis wir merkten, dass es stärker an der Praxis orientiert sein muss. Dann lehrten wir die Inhalte im Be-

stand vor Ort“, sagt Stephanie Conrad, Projektleiterin der LEG-Hauswarte-Akademie aus dem Bereich Personal der LEG.

„Auf eine solche Flexibilität – sowohl inhaltlich als auch organisatorisch bin ich in den vergangenen 20 Jahren noch nie zuvor gestoßen“, hebt Stephanie Conrad hervor.



VORTEILE: Von der Entwicklung über die Organisation bis zur Durchführung – das EBZ konstruierte einen auf die Unternehmensbedürfnisse abgestimmten Lehrgang, der Spielraum und Flexibilität für Änderungen bot.

Weiterbildung der Mitarbeiter bedeutet auch Wertschöpfung ihrer Arbeit

Nach der erfolgreichen Abschlussprüfung erhielten die Teilnehmer ein Zertifikat, welches sie als LEG-Hauswarte auszeichnet. Bei der feierlichen Zertifikatsvergabe im EBZ war Vorstandsmitglied Holger Hentschel – wie bereits bei der Auftaktveranstaltung – vor Ort.

„Mit der LEG-Hauswarte-Akademie zeigen wir unseren Mitarbeitern auch unsere Wertschätzung für ihre Arbeit, denn sie sind die Visitenkarten unseres Unternehmens im Bestand. Mit neuem Wissen und erweiterten Kompetenzen sowie einem gestärkten Selbstwertgefühl treten die Mitarbeiter souverän im Bestand auf. Das findet auch beim Kunden großen Zuspruch“, erklärt Holger Hentschel abschließend.



Bildquellen: LEG Immobilien AG, EBZ.

„Unsere Führungskräfte sind unser Schmuckkasten“

Das Führungskräfte-Training der Hattinger Wohnungsgenossenschaft hwg eG



„Das EBZ steht für die gesamte wohnungswirtschaftliche Bildungskompetenz.“

Erika Müller-Finkenstein, Vorstandsvorsitzende der Hattinger Wohnungsgenossenschaft hwg eG

„Das Fördern unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat für uns oberste Priorität. Nach einer Phase der unternehmerischen Neuausrichtung mit Konsequenzen im Personalbereich, sind heute die richtigen Führungsmenschen mit den richtigen Mitarbeitern an ihrem Platz“, erklärt Erika Müller-Finkenstein, Vorstandsvorsitzende der Hattinger Wohnungsgenossenschaft hwg eG.

Die Hattinger Wohnungsgenossenschaft hwg eG ist einer der größten Anbieter von Wohnungen im Ennepe-Ruhr-Kreis. Das Unternehmen existiert seit 1899, bewirtschaftet derzeit rund 4.100 eigene Wohnungen und hat 6.000 Mitglieder.

Im Rahmen dieser Unternehmensumstrukturierung nahm die hwg für das Führungskräfte-Training die kompetente Unterstützung des EBZ in Anspruch. „Das EBZ steht für die gesamte wohnungswirtschaftliche Kompetenz und Bildungserfahrung und ist zugleich ein vertrauensvoller Partner“, erklärt Erika Müller-Finkenstein.

Ablauf des EBZ Führungskräfte-Trainings

„Das Besondere bei einer Inhouse-Führungskräfteausbildung ist zum einen die individuelle Erarbeitung und zum anderen, dass wir die Führungskräfte von Anfang an miteinbeziehen – und zwar im Idealfall alle Führungskräfte eines Unternehmens. So entsteht ein tiefes Verständnis für die Aufgaben einer Führungskraft und die Zusammenhänge zwischen Führung, Mitarbeiterzufriedenheit und daraus resultierender Kundenzufriedenheit“, erklärt Elke Nippold-Rothes, EBZ Trainerin, Coach und Beraterin. „Wichtig

ist es, dem Unternehmen kein allgemeines Führungsverständnis ‚überzustülpen‘.“

Zu Beginn wurden die Kompetenzen der Führungskräfte erarbeitet, ihre (Führungs-) Persönlichkeit reflektiert und wirksame Führungsmethoden und -instrumente aufgefrischt.

Der richtige Umgang mit Feedback, sowohl von den Vorständen an ihre Führungskräfte als auch von den Führungskräften an ihre Mitarbeiter und umgekehrt, erfordert ein hohes Maß an Feingefühl und Einschät-

zungsvermögen. Der dazu erforderliche Selbstbild-/Fremdbildabgleich, das gegenseitige Einschätzen von Kompetenzen und das Entwickeln eines Stärken-/Schwächenprofils wurden in mehreren Workshops sowohl mit der Führungsmannschaft als auch mit allen Mitarbeitern erfolgreich trainiert.

Während der anschließend durchgeführten Personalentwicklungsrunden diskutierten Vorstand und Führungskräfte die Potenziale und Entwicklungsmöglichkeiten ihrer Mitarbeiter.

1 Definition Führungskultur und Basistraining Führung

1.1 Workshop Führung

1.2 Führungskräfte-Training

2 Einführung Vorgesetztenfeedback

2.1 Konzeption Führungskräfte-Feedback

2.2 Training der Führungskräfte zum Feedback

2.2 Training der Mitarbeiter zum Feedback

3 Einführung Mitarbeiter-Gespräche inkl. Kompetenzen

3.1 Workshop Mitarbeiter-Gespräche

3.2 Erstellung Gesprächsbogen

3.3 Personalentwicklungsrunde

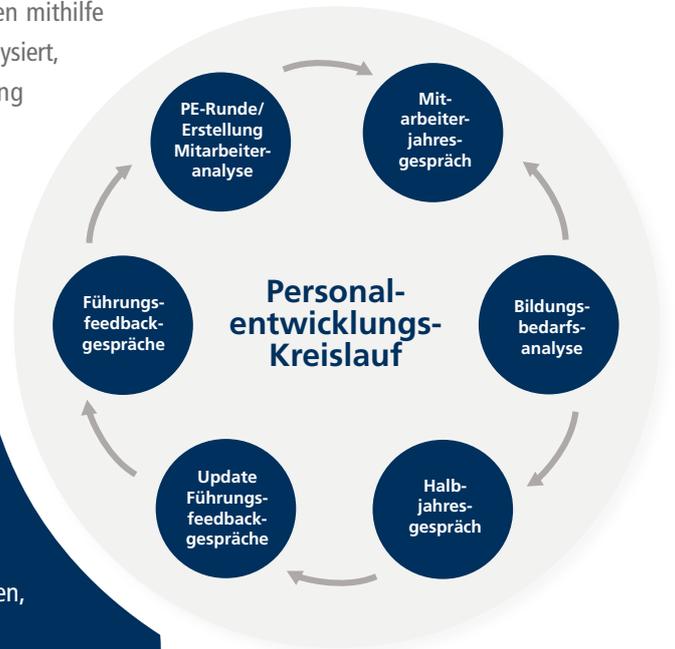
3.4 Führungskräfte-Training zu Mitarbeiter-Gesprächen führen

Der PE-Kreislauf – Potenziale und Entwicklungsmöglichkeiten nutzen

Die Maßnahmen des Führungskräfte trainings münden in einem Personalentwicklungskreislauf.

Zu Beginn des Geschäftsjahres werden mithilfe eines gemeinsam erarbeiteten Gesprächsbogens Mitarbeiterjahresgespräche durchgeführt, Zielvereinbarungen festgelegt und der individuelle Bildungsbedarf definiert. Danach wird erneut in einer Personalentwicklungsrunde jeder Mitarbeiter von den Vor-

ständen und Führungskräften mithilfe dieses Gesprächsbogens analysiert, die Mitarbeiter-Entwicklung definiert und in die sich jährlich wiederholenden Mitarbeiterjahresgespräche integriert.



VORTEILE: Einmal initiiert, ist der Kreislauf leicht zu befolgen und integriert sich mühelos in den Unternehmenszyklus. Der strukturierte Ablauf gibt dem Unternehmen Sicherheit: Die Personalentwicklung wird prüf- und nachvollziehbar. Handlungsnotwendigkeiten sind schon frühzeitig zu erkennen, sodass Maßnahmen schon zeitnah eingeleitet werden können.

Für die Zukunft bestmöglich aufgestellt

„Das EBZ hat die Maßnahmen strukturiert eingeführt. Sie waren alle aus einem Guss und exakt auf unser Unternehmen zugeschnitten“, so Heike Pfeiffer.

„Das gesamte hwg-Team hat das Thema ‚Strukturierte Personalentwicklung‘ inzwischen mit größter Motivation in ihren Arbeitsalltag

integriert. Punktuelle Einzelförderungen gehören der Vergangenheit an. Insbesondere das rechtzeitige Erkennen und gezielte Fördern von Potenzialträgern sind für uns erheblich einfacher geworden und von unschätzbarem Wert“, erläutert Erika Müller-Finkenstein.



„Das EBZ schult unsere Potenzialträger auf höchstem Niveau“

Das Talentprogramm der GEWOFAG Holding GmbH



„Die hohe Wertigkeit dieses Programms hat uns überzeugt.“

Dr. Klaus-Michael Dengler, Geschäftsführer der GEWOFAG Holding GmbH

„Unser Ziel war es, gezielt junge Potenzialträger zu fördern und zur Ausübung strategischer Schlüsselpositionen zu befähigen“, erklärt Dr. Klaus-Michael Dengler, Sprecher der Geschäftsführung der GEWOFAG Holding GmbH.

Die GEWOFAG Holding GmbH ist die größte städtische Wohnungsbaugesellschaft der Landeshauptstadt München. Der Konzern bewirtschaftet 35.000 Wohnungen.

„Für unser strategisches Talentmanagement haben wir uns für die Zusammenarbeit mit dem EBZ entschieden, weil uns wichtig war, dass die einzelnen Module des Talentprogramms auf ein anschließendes Studium an der EBZ Business School angerechnet werden und die Mitarbeiter verkürzt ins Studium einsteigen können. Diese Anforderungen sahen wir durch das EBZ mit seinem kombinierten Angebot von Weiterbildung und Studium erfüllt“, sagt Yves-Oliver Theisen, Personalleiter des Unternehmens.

Ablauf des EBZ Talentprogramms

„Wir wollten das fachliche Wissen und gleichzeitig die überfachlichen Kompetenzen der GEWOFAG-Mitarbeiter in den Bereichen Kommunikation, Projektmanagement und Teamarbeit fördern“, erklärt Rüdiger Grebe, Leiter der EBZ Akademie.

Das Programm bestand aus modular aufgebauten Schulungen, Lerncoaching, Projektarbeit, Mentoring sowie Netzwerken und erstreckte sich über einen Zeitraum von 22 Monaten.

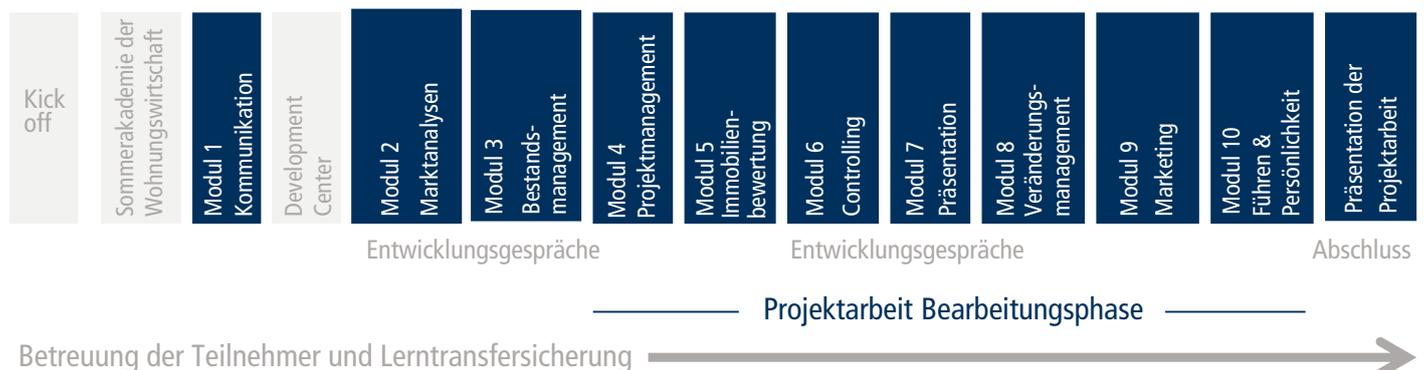
Fachwissen in den Bereichen „Immobilienmarktanalyse“, „strategisches Bestandsmanagement“, „Immobilienbewertung“ und

„Controlling“ wurde von Professoren der EBZ Business School auf höchstem Niveau unterrichtet.

Um überfachliche Kompetenzen zu schulen, bearbeiteten die Teilnehmer im Rahmen des Förderprogramms in Teamarbeit eine Projektarbeit aus dem Arbeitsumfeld. Die Teilnehmer brachten dabei ihre Berufserfahrung mit und verzahnten auf ideale Weise das theoretisch erworbene Wissen mit der betrieblichen Praxis. Das Projektlernen förderte in besonderer Weise das selbständige Arbeiten und unterstützt die Übertragung des Erlernten in den Arbeitsalltag.

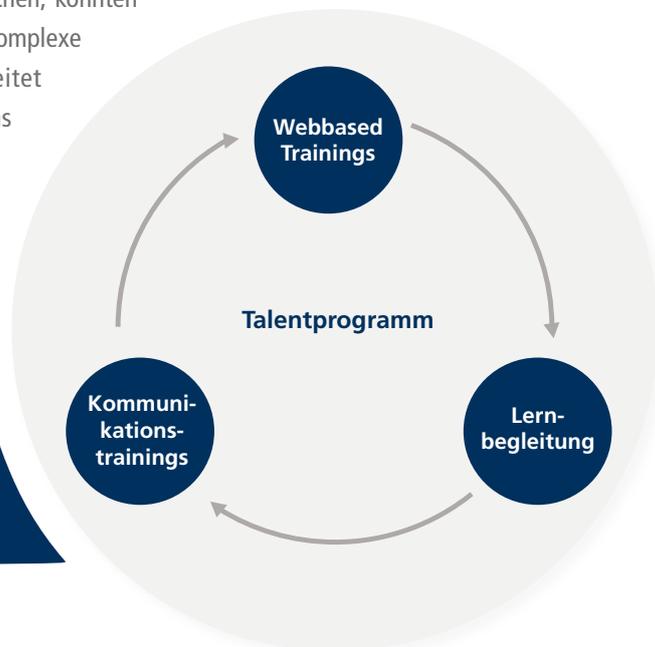
Die Teilnahme an der Sommerakademie der Wohnungswirtschaft diente dem externen Netzerkausbau mit Fach- und Führungskräften von Verbänden und namhaften Unternehmen.

Die Betreuung der Teilnehmer während der Projektarbeit erfolgte durch einen EBZ-Lerncoach, die jeweiligen Modul-Dozenten sowie die Mentoren der GEWOFAG Holding GmbH. Sie motivierten die Teilnehmer zur laufenden Selbstreflexion über die gelernten Inhalte, führten persönliche Entwicklungsgespräche und unterstützten so den Lerntransfer.



„Das Feedback der Teilnehmer ist überaus positiv. Sie empfanden das Programm als Erweiterung ihres beruflichen und persönlichen Horizonts und sahen es als große Chance“, erklärt Kristina Bürdeck, Stabsstelle Personalentwicklung und Ausbildung der GEWOFAG Holding GmbH. „Da die Projektaufträge den

realen Aufgaben aus dem betrieblichen Alltag der GEWOFAG entsprachen, konnten über das Förderprogramm komplexe Sonderaufgaben abgearbeitet werden, die ohnehin bei uns auf der Agenda standen.“



VORTEILE: Das Talentprogramm förderte sowohl das Fachwissen als auch die überfachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter. Projektarbeiten behandelten unternehmensrelevante Themen- und Fragestellungen und erbrachten wertvolle Lösungen für das Unternehmen. Die Verzahnung von Lehrinhalten und die enge Zusammenarbeit der EBZ Akademie und der EBZ Business School garantierten Lehre auf höchstem Niveau.

„Von der erfolgreichen Entfaltung unserer Fachkräfte profitiert unser Unternehmen“

Das Talentprogramm schuf leistungsstarke Mitarbeiter und bot Anreiz für potenzielle Nachfolgekandidaten. Es unterstützte das Unternehmen dabei, sich als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren.

„Die Teilnehmer betonen, dass sie nicht nur ihre Fachkompetenz steigern konnten, sondern sich auch ihr Selbstbewusstsein erhöhte“, sagt Kristina Bürdeck.

„Das Pilotprojekt zeigte deutlich auf, wie viel Potenzial in unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie in unserem Unternehmen insgesamt ‚schlummert‘ und entdeckt werden will. Wir werden weitere Talentprogramme auch in anderen Bereichen folgen lassen“, erklärt Dr. Klaus-Michael Dengler, Sprecher der Geschäftsführung der GEWOFAG Holding GmbH.



Bildquelle: GEWOFAG Holding GmbH, Fotolia.

„Der Hausmeister – das Multitalent“

Das Hausmeistertraining der SWB-Service- Wohnungsvermietungs- und -baugesellschaft mbH



„Das EBZ verfügt über einen guten Ruf im Bereich Hausmeisterschulung.“

Dorothe Harksel, Teamleiterin Bestandspflege der SWB-Service- Wohnungsvermietungs- und -baugesellschaft mbH

„Die Anforderungen an Hausmeister in Bezug auf Technik und Verkehrssicherheit steigen. Auch der Umgang mit Mietern in schwierigen, eskalationsgefährdeten Situationen verlangt den Mitarbeitern einiges ab. Und gleichzeitig müssen sie für einen ordentlichen und sauberen Bestand sorgen“, erklärt Dorothe Harksel, Teamleiterin Bestandspflege der SWB-Service- Wohnungsvermietungs- und -baugesellschaft mbH.

Das Unternehmen bewirtschaftet über 8.500 Wohnungen in Mülheim an der Ruhr. Es verfügt über 155 Mitarbeiter, davon sind 15 Hausmeister. Diese erreichen die Mieter über die 14 Hausmeisterbüros, welche über das gesamte Stadtgebiet verteilt sind.

„Das EBZ verfügt über einen guten Ruf im Bereich der Hausmeisterschulung. Es wurde uns weiterempfohlen“, so Dorothe Harksel zur Zusammenarbeit mit dem EBZ.

Ablauf des EBZ-Hausmeistertrainings

„Das Bild des Hausmeisters hat sich in den vergangenen Jahren drastisch gewandelt. Weg vom Outsourcing hin zum Insourcing – die Unternehmen haben die Relevanz der Hausmeister für den Unternehmenserfolg erkannt. Umfassendes Grundlagenwissen und kommunikative Fähigkeiten haben an Bedeutung gewonnen“, sagt Rüdiger Grebe, Leiter der EBZ Akademie.

Die Schulung der Hausmeister erstreckte sich über einen Zeitraum von drei Blöcken à zwei Tagen. Die Lehrgangsinhalte wurden auf

die Bedürfnisse des Unternehmens passgenau erstellt und abgestimmt. Ob schriftliche Fallbeschreibungen, Lernvideos oder ergänzende Trainingsaufgaben – das situationsorientierte Lernkonzept garantiert den hohen Praxisbezug und den Lerntransfer sowie die Anwendung des Erlernten im betrieblichen Alltag. Dorothe Harksel, Teamleiterin für Bestandspflege, begleitete und unterstützte die Hausmeister während des Trainings. Gespräche zwischen ihr und den Hausmeistern während und nach der Lernphase dienten

als zusätzliche Lernimpulse, waren für die Mitarbeiter motivierend und förderten den Lerntransfer.

Ziel des SWB-Hausmeistertrainings war die Vermittlung von kommunikativen, mietrechtlichen und technischen Kompetenzen, die zur Bewältigung von typischen Alltagssituationen der Mitarbeiter benötigt werden. Behandelt wurden daher die fünf Module „Kommunikation“, „Grenzsituationen bewältigen“, „Mietrecht“, „Verkehrssicherungspflichten sowie Haus- und Gebäudetechnik“

5 Trainingstage

Follow Up

Kommunikation

Grenzsituationen
händeln

Grundlagen
Mietrecht

Verkehrssicherungs-
pflichten +
Haus- und
Gebäudetechnik

Selbst- & Zeit-
management

Kommunikation

1 Tag

1 Tag

1 Tag

1 Tag

1 Tag

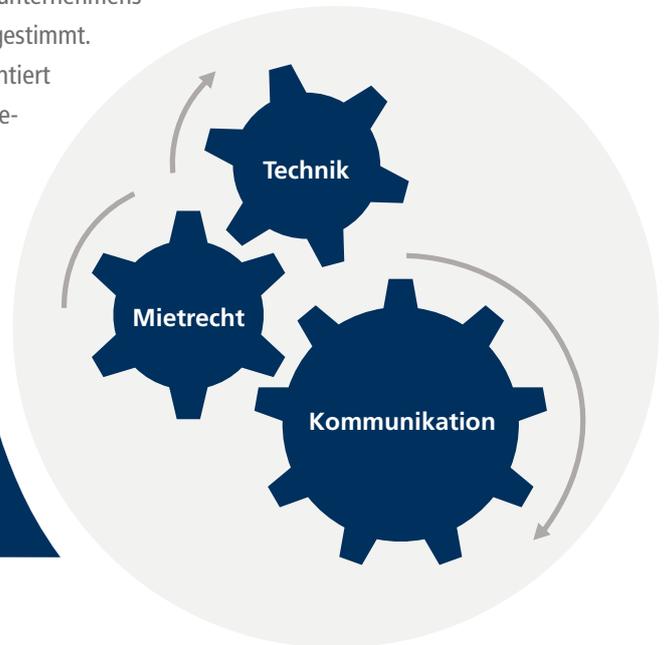
1 Tag

Lerntransfer am Arbeitsplatz | Coaching der MA durch die FK im Arbeitsalltag | Lernimpulse

als auch „Selbst- und Zeitmanagement“.

Bei Hausmeistern handelt es sich häufig um eine heterogene Lerngruppe mit einem umfangreichen und vielschichtigen Aufgaben- und Anforderungsspektrum, das jedoch von Mitarbeiter zu Mitarbeiter identisch ist. Deshalb bieten sich Inhouse-Trainings, bei denen eine Mitarbeitergruppe geschult wird, sehr an. „Die Besonderheit unserer Hausmeistertrainings ist unser offenes Bau-

kastensystem: Lerninhalte und Referenten werden passgenau auf die unternehmensspezifischen Bedürfnisse abgestimmt. Gelernt wird situationsorientiert an authentischen Fallbeispielen“, so Rüdiger Grebe.



VORTEILE: Die Inhalte und das Lernkonzept wurden exakt auf die Anforderungen des Unternehmens angepasst. So wird die Anwendung der Lerninhalte und der kommunikativen, mietrechtlichen und technischen Kompetenzen in der Praxis garantiert.

„Unsere Hausmeister waren über die gesamte Schulungsreihe mit Leidenschaft dabei“

„Durch die Schulung ist unser Hausmeisterteam noch mehr zusammengerückt. Die Mitarbeiter unterstützen sich gegenseitig und sind sehr motiviert“, erklärt Dorothe Harksel.

„Ich sehe Fort- und Weiterbildung als Selbstverständnis einer Professionalisierung und Fürsorge gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an. Mit solchen maßgeschneiderten Schulungen geben wir unseren Mitarbeitern das nötige Handwerks- und Rüstzeug an die Hand, um ihren alltäglichen Job bestmöglich auszuüben“, so Ulf Lennermann, Geschäftsführer der SWB-Service- Wohnungsvermietungs- und -baugesellschaft mbH abschließend.



Bildquelle: SWB/PR-Fotografie Köhring

„Bildung, die (sich uns an)passt“

Outsourcing von Personalentwicklung und Weiterbildung der Wüstenrot Immobilien GmbH



„Dank des EBZ fühlen wir uns für die Zukunft gut aufgestellt.“

Jochen Dörner, Geschäftsführer der Wüstenrot Immobilien GmbH

„Staatliche Vorgaben und anspruchsvolle Kundenwünsche – damit unsere Makler den steigenden Anforderungen sicher entgegen treten können, haben wir uns entschlossen, ihre Kompetenzen zu erweitern“, erklärt Jochen Dörner, Geschäftsführer der Wüstenrot Immobilien GmbH.

Das Unternehmen ist die Immobilien-Maklergesellschaft des Konzerns Wüstenrot & Württembergische. 141 Immobilienmakler sind bundesweit für das Unternehmen tätig.

„Das EBZ hatte zu dieser Zeit bereits mit anderen Maklerunternehmen zusammengearbeitet. Der positive Ruf eilte dem EBZ voraus und so haben auch wir uns entschlossen, mit dem Bildungsanbieter zusammenzuarbeiten“, erklärt Jochen Dörner. „Vor allem war uns wichtig, dass unsere Mitarbeiter keine bloße Schulung erhalten, sondern eine Weiterbildung, die mit IHK-Abschluss endet.“

DIN geprüftes Weiterbildungskonzept im Blended Learning Format

Aufgrund der umfassenden Kompetenzanforderungen erstellte die EBZ Akademie im Rahmen eines Management Training Systems ein komplettes Bildungsangebot für das Unternehmen. Weiterbildungsformate für Mitarbeiter, wie Führungsforen, Seminare oder zentrale Firmentagungen, wurden maßgeschneidert auf die Wünsche und Belange der Wüstenrot Immobilien GmbH konzipiert. Begleitet wurde beispielsweise die langwierige Planung und Konzeption des ersten bundesweiten Immobilienmaklertages

der Wüstenrot Immobilien GmbH in Frankfurt am Main.

Darüber hinaus übernahm die EBZ Akademie die Weiterqualifizierung der Immobilienmakler im Rahmen des in Deutschland einzigartigen Lehrgangs Immobilienvermittler IHK: „Dabei kam nur ein Blended Learning Angebot in Frage, denn die Wüstenrot Immobilien GmbH betreibt ein bundesweites Netz an Geschäftsstellen“, erklärt Stephan Hacke, Dipl. Pädagoge und Teamleiter der EBZ Akademie. Bei der Entwicklung des Lehrgangs

griff die EBZ Akademie auf die jahrelange Erfahrung im Bereich Fernunterricht zurück: Die Ausbildung von Immobilienmaklern als Blended Learning führt es im Auftrag der LBS Immobilien NordWest bereits seit 2011 durch. Neben Wüstenrot im Jahre 2012 kam ab 2015 auch die Postbank Immobilien GmbH dazu.

Die Lehrgangsinhalte werden den Teilnehmern über eine Online-Lernplattform zur Verfügung gestellt. Unterstützt werden die Selbstlernphasen mit Online-Vorträgen, so genannten „Webinaren“. Hier kann der



Teilnehmer zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus mit einem Dozenten in Kontakt treten. Zusätzlich stehen Online Lernprogramme – so genannte Webbased Trainings – über den kompletten Lehrgangsverlauf auf der Plattform zur Verfügung. Der schriftliche und mündliche Lehrgangsabschluss des Zertifikats-Lehrgangs erfolgt dann zentral am Standort des EBZ in Bochum.

Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer ein Zeugnis über die DIN EN 15733 Zertifizie-

rung des Lehrgangs. Die Inhalte des Lehrgangs „Immobilienvermittler IHK“ sind zertifiziert nach einer europäischen DIN-Norm.

Diese beschreibt erstmals europaweit normierte Qualifikationen des Immobilienmakler-Berufs zusätzlich zum erworbenen Zertifikat „Immobilienvermittler IHK.“



VORTEILE: Bei Blended Learning handelt es sich um eine Kombination aus traditionellen Präsenzphasen und computergestützten Selbstlernphasen. Das Weiterbildungsprogramm ist in unterschiedliche Phasen unterteilt und erstreckt sich über einen Zeitraum von acht Monaten.

Zertifizierte Weiterbildung nach DIN EN 15733

„Mit dem IHK-Zertifikat verfügen unsere Mitarbeiter über Fachwissen, treten mit Selbstsicherheit auf, was sich wiederum positiv auf unsere Außenwirkung auswirkt. Mit dem anerkannten IHK-Abschluss können sie die Vorbildung in Teilen auf andere Bildungsangebote anrechnen lassen: Mit dem ‚Immobilienvermittler (IHK)‘ verfügen sie über einen anerkannten Abschluss, mit dem sie verkürzt auf eine Lehrgangsdauer von 10 Monaten den ‚Immobilienfachwirt (IHK)‘ absolvieren können und haben danach die Möglichkeit, in das dritte Fachsemester eines Bachelorstudiengangs der EBZ Business School einsteigen zu können“, erklärt der Geschäftsführer.

„Wir arbeiten gerne mit dem EBZ zusammen, denn es bietet uns ein Rundum-sorglos-Paket und kümmert sich auch um alles Organisatorische. Bei Fragen oder Wünschen steht uns jederzeit ein



Bildquelle: Wüstenrot Immobilien GmbH, Fotolia.

fester Ansprechpartner zur Verfügung, der uns und unseren individuellen Bedarf kennt und uns bestens berät“, so Jochen Dörner.

„Perspektiven aufzeigen und Entwicklungen fördern“

Projekt- und Expertenkarrieren der Stadtbau Würzburg GmbH



„Die EBZ Akademie weiß genau, welche Aufgaben und Themenstellungen sich für Unternehmen der Branche heute und in Zukunft ergeben.“

Hans Sartoris, Geschäftsführer der Stadtbau Würzburg GmbH

„Zur Sicherung der Unternehmenszukunft setzten wir unsere wesentlichen Themen als Strategieprojekte auf. Wir entschlossen uns, eines dieser Projekte dem umfassenden Bereich ‚Mitarbeiter und Personal‘ zu widmen“, erklärt Hans Sartoris, Geschäftsführer der Stadtbau Würzburg GmbH. „Eine Mitarbeiterbefragung sollte zunächst konkrete Erkenntnisse bringen, in welche Richtung wir als Unternehmen bei den Themen ‚Mitarbeiter gewinnen‘ und ‚Mitarbeiter halten‘ weiter vorgehen und uns den aktuellen Status zu verschiedensten Fragestellungen liefern“, so der Geschäftsführer.

Die kommunale Stadtbau Würzburg GmbH ist mit rund 10.000 Mietern und einem Wohnungsbestand von über 5.000 Wohnungen das größte Unternehmen im Stadtgebiet Würzburg.

„Der Grund für die Zusammenarbeit mit dem EBZ war, dass es im Bereich der Mitarbeiterbefragung und der konkreten Auswertung der Ergebnisse bereits über einen erheblichen Erfahrungsschatz verfügt.“

Resümee der Mitarbeiterbefragung: Förderprogramm für Mitarbeiter

„Bei der Stadtbau Würzburg galt es, herauszufinden, welche Mitarbeiter das Potenzial mitbringen, das Unternehmen im modernen Strategieprozess zu begleiten. Zudem musste geklärt werden, welche Kompetenzen dafür notwendig sind. Gleichzeitig wurden die Anregungen der Mitarbeiter erfragt und berücksichtigt“, erklärt Rüdiger Grebe, Leiter der EBZ Akademie. „Die Befragung deckte den Wunsch der Belegschaft nach der Entwicklung und Bereitstellung von Karrierepfaden ohne

zusätzliche Hierarchieebenen auf. Als Ergebnis formulierten wir mit dem Unternehmen sogenannte Projekt- und Expertenkarrieren für die Mitarbeiter“, sagt Rüdiger Grebe.

In einem Workshop mit Geschäftsführung, Bereichsleitern und EBZ wurden sechs Projekt- und Expertenkarrieren identifiziert. Dazu zählen

- Experte für Social Media Management / Mieterportal
- Experte für die Kommunikation rund um Gebäudetechnik

- Experte für Wohnungstypologien
- Experte für Wissensmanagement
- Projektmanager
- Flüchtlingskoordinator

Für diese wurde ein entsprechendes Kompetenzmodell entwickelt. „Die zukünftigen Projektmanager und Experten der Stadtbau Würzburg – unabhängig von der konkreten inhaltlichen Ausgestaltung der Rolle – benötigen alle ähnliche überfachliche Kompetenzen“, so der Leiter der Akademie.

Modul 1 (2 Tage)	Modul 2.1 (3 Tage)	Modul 3 (2 Tage)	Modul 4 (1 Tage)	Modul 2.2 (1 Tage)	Modul 5 (1 Tage)	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Kick-off ■ Rollenklärung ■ Kommunikation ■ Beziehungsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Projektmanagement ■ Klassisch und agil ■ Konkrete Projekte der TN 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kreativität und Innovation ■ Design Thinking 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Change-management 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Projektmanagement ■ Moderierter Boxenstopp ■ Vertiefende Projekttools 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftritt und Präsentation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abschluss ■ Projektpräsentation

Projektarbeit

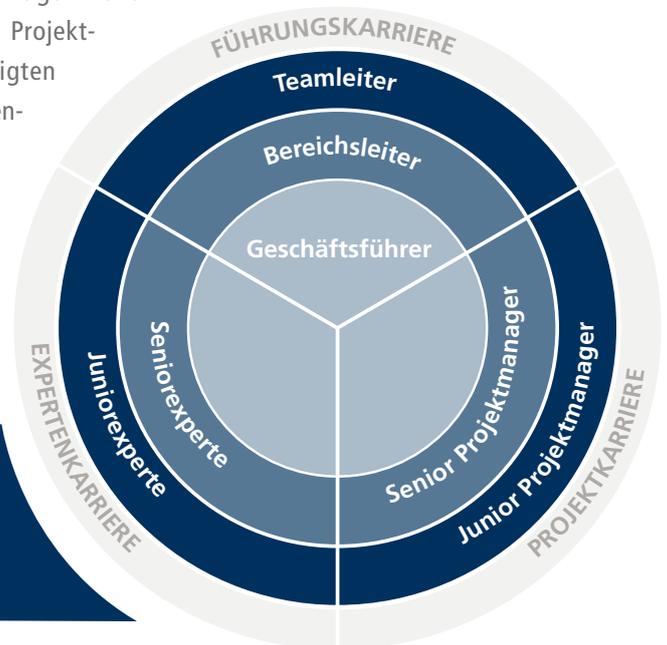
Die Teilnehmer bearbeiten während des Programms konkrete Projekte aus ihrem Arbeitsumfeld (ggf. auch in Teams).

Coaching

Das Modell bietet den Referenzrahmen für die Bewerberauswahl sowie die inhaltliche Gestaltung des Förderprogramms, mit dem ausgewählte Mitarbeiter für die geplanten Projekt- und Expertenkarrieren vorbereitet werden.

Das geplante mehrmonatige Förderprogramm beinhaltet einen Mix aus Präsenzseminaren, Workshops und konkreten Projekten. Zusätzlich begleitet ein Coach die Teilnehmer während des gesamten Förderprogramms, unterstützt so den Lernprozess, den Aufbau

von Selbstlernkompetenz und bereitet die Teilnehmer auf ihre zukünftigen Rollen vor. Die für die jeweilige Projekt- und Expertenrolle benötigten spezifischen Fachkompetenzen können außerhalb des Förderprogramms durch externe Seminare und/oder im Selbststudium erworben werden.



VORTEILE: Das Kompetenzmodell ist exakt auf die Unternehmensstrategie ausgelegt und vermittelt den ausgewählten Mitarbeitern die notwendigen Kompetenzen. Gleichzeitig wird damit der Forderung der Mitarbeiter nach zusätzlichen Entwicklungsmöglichkeiten nachgegangen.

Möglichkeiten zur Weiterentwicklung und Übernahme zusätzlicher Verantwortung

„Zusammenfassend können wir feststellen, dass die Mitarbeiterbefragung einen äußerst positiven Impuls im Rahmen der zeitgemäßen Unternehmenskultur beigesteuert hat. Darüber hinaus ist ein konkretes Ergebnis, dass nun Entwicklungsmöglichkeiten bzw. Karrierepfade für Projekt- und Expertenkarrieren bearbeitet und formuliert werden. Für die Mitarbeiterentwicklung und Mitarbeiterbindung ist damit ein weiterer wichtiger Baustein hinzugekommen“, so Hans Sartoris.

„Aus meiner Sicht liegt zurückblickend der besondere Nutzen darin, dass aus einer sehr konkret auf das Unternehmen zugeschnittenen Mitarbeiterbefragung sehr klare und eindeutige Ergebnisse zutage traten und eine wesentliche Erkenntnis zur Mitarbeiterentwicklung in einem anschließenden Workshop ‚Karrierepfade‘ direkt umgesetzt werden konnte.“



„Kundenzufriedenheit durch Qualitätssteigerung“

Lehrgang „Kundenmanager für Wohnimmobilien (IHK)“



„Wir fühlen uns für die Zukunft gut aufgestellt.“

Saskia Degen,
Abteilungsleiterin Bewirtschaftung Vonovia SE

„Uns war es wichtig, unseren Mitarbeitern im Kundenservice die Möglichkeit zu geben, sich weiter zu qualifizieren und neue Impulse zu erhalten. Sie sollten die Fähigkeit bekommen, über den Tellerrand zu schauen und sich auch innerhalb anderer Bereiche im Kundenservice einbringen“, erläutert Saskia Degen, Abteilungsleiterin Bewirtschaftung der Vonovia SE.

„Nur wenn unsere Mitarbeiter diese Fähigkeiten besitzen, sind wir in der Lage, unseren Service konstant auszubauen und sowohl Effizienz als auch Kundenzufriedenheit langfristig zu steigern.“

Vonovia SE ist mit rund 370.000 Wohnungen das größte Wohnungsunternehmen Deutschlands.

„In der Vergangenheit haben wir bereits erfolgreich mit dem EBZ zusammengearbeitet. So war es für uns eine logische Schlussfolgerung, auch diese Weiterbildung gemeinsam anzubieten“, so Saskia Degen.

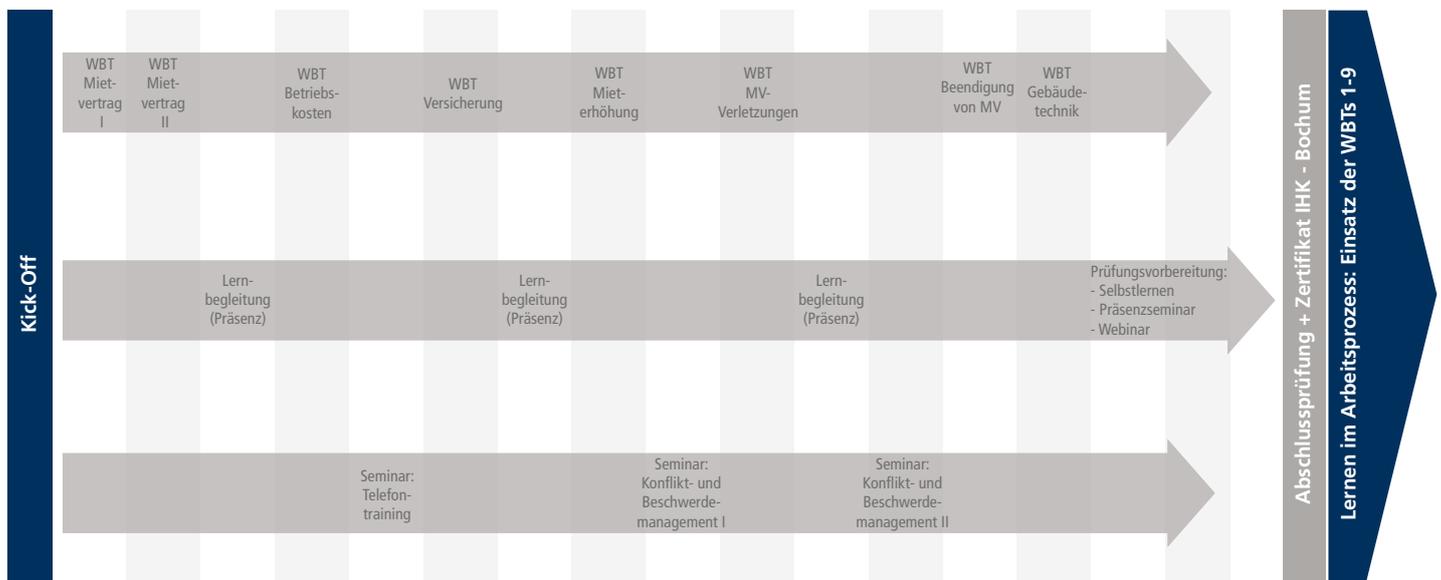
Vermittlung von fachlichem Know-how und kommunikativen Fähigkeiten

„Die Weiterbildung ‚Kundenmanager für Wohnimmobilien (IHK)‘ konzipierten wir gemeinsam mit den Führungskräften des Kundenservice, um den Lehrgang passgenau auf das Unternehmen und die Bedürfnisse der Mitarbeiter auszurichten“, erklärt Rüdiger Grebe, Leiter der EBZ Akademie. Der Lehrgang vermittelt fachliches Wissen in den Modulen „Mietvertrag“, „Betriebskostenabrechnung“, „Bewirtschaftung von Wohnimmobilien“ und

„Gebäudetechnik“. Da Kommunikationskompetenzen für die Mitarbeiter im Kundenservice wesentlich sind, wurde der Lehrgang durch drei Kommunikationstrainings zur optimalen Gesprächsführung ergänzt. Die Module „Konflikt- und Beschwerdemanagement“ sowie „Telefontraining“ vermitteln wesentliche Methoden und Instrumente, um den Mitarbeitern auch in kritischen Gesprächssituationen mehr Sicherheit zu geben.

„Durch das praxisorientierte Wissen steigert sich zunächst die Qualität im Kundenservice und langfristig die Kundenzufriedenheit“, erläutert Rüdiger Grebe die Vorteile.

Nach einer Auftaktveranstaltung und der Vorstellung des Onlineportals absolvierten die Mitarbeiter die Weiterbildung zum „Kundenmanager für Wohnimmobilien (IHK)“ zum Großteil durch eigenständiges Lernen mit Rückgriff auf Webbased Trainings



(WBTs). „Speziell für die Mitarbeiter der Vonovia SE haben wir eine digitale interne Unternehmens-Lernplattform erstellt“, sagt Rüdiger Grebe. Über das Onlineportal wurden in festgelegten Abständen neue Lerninhalte sowie Aufgaben zur Überprüfung des eigenen Wissenstandes eingestellt. „Die Plattform bot uns den Vorteil, dass die Mitarbeiter ihre Lernzeiten flexibel planen und individuell an ihren Tagesablauf anpassen konnten“, so Abteilungsleiterin Degen. Die Teilnehmer konnten die Plattform auch zur Kommunika-

tion nutzen. In der Lernbegleitung wurden die offenen Fragen geklärt. „Besonders die Lernbegleitung und die Kommunikationstrainings wurden von den Teilnehmern als positiv bewertet“, so Saskia Degen.



VORTEILE: Die Vermittlung von fachlichem Wissen durch Webbased Trainings als auch kommunikativen Fähigkeiten in Form von Präsenzveranstaltungen stattete die Mitarbeiter im Kundenservice der Vonovia SE mit allen notwendigen Kompetenzen aus.

IHK-Zertifizierte Weiterbildung für Seiteneinsteiger

„Die Mitarbeiter können durch die Weiterbildung das neue Wissen direkt im Kundenkontakt anwenden und noch mehr fachspezifische Fragen umfassend klären. Teilweise ergaben sich für sie auch Möglichkeiten, ihr Wissen in für sie neuen Bereichen des Kundenservice einzubringen. Durch die Kommunikationstrainings gehen sie auch in schwierige Gespräche gestärkt und selbstsicher hinein und können diese souverän zum Abschluss bringen.“

Die Mitarbeiter empfanden den Lehrgang als Bestätigung und Wertschätzung ihrer Arbeit, was sich wiederum positiv auf ihre Arbeitsmotivation und das Engagement auswirkte.

„Die Weiterbildung ‚Kundenmanager für Wohnimmobilien (IHK)‘ hat im ersten Jahr einen gelungenen Auftakt gesetzt, sodass wir auch in diesem Jahr den Lehrgang erneut anbieten und weiterentwickeln möchten“, fasst Saskia Degen zusammen.



„Experten von außen schärfen unseren Blick nach innen“

Trainings zu überfachlichen Kompetenzen der GWH Wohnungsgesellschaft Hessen mbH



„Wir erhalten von der EBZ Akademie ein auf unsere Unternehmensziele ausgerichtetes Weiterbildungsangebot für unsere Mitarbeiter.“

Mirko Kapp,

Leiter Personalentwicklung und Ausbildung bei der GWH Wohnungsgesellschaft mbH Hessen

„Neben der fachlichen Kompetenz ist im Kundenkontakt auch die Sozialkompetenz unserer Mitarbeiter entscheidend, um auf Anliegen unserer Mieter und Eigentümer eingehen und gemeinsam gute Lösungen finden zu können“, ist Mirko Kapp, Leiter Personalentwicklung und Ausbildung bei der GWH Wohnungsgesellschaft mbH Hessen, überzeugt.

Mit rund 370 Mitarbeitern und mehr als 48.000 Wohneinheiten zählt sie zu den drei größten Wohnungsunternehmen in Hessen. „Die EBZ Akademie hat mit uns deshalb ein speziell auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenes Trainingsangebot entwickelt, das unsere Mitarbeiter im Berufsalltag voranbringt.“

„Das Angebot an immobilienwirtschaftlichen Weiterbildungen in Hessen war sehr gering, und die Distanz zu Bochum groß, daher begrüßen wir den neuen Bildungsstandort des EBZ in Frankfurt am Main sehr“, so Mirko Kapp.

Trainings für den optimalen Umgang mit unterschiedlichen Kundengruppen

Ob im Vermietungscenter, am Empfang, als Hausmeister, Kundenbetreuer oder in der Mahn- und Klageabteilung tätig – ein Großteil der GWH-Mitarbeiter steht in ständigem Kontakt zu Mietern und Mietinteressenten. Die Bandbreite ihrer Anliegen ist groß – ebenso wie ihre kulturellen Hintergründe.

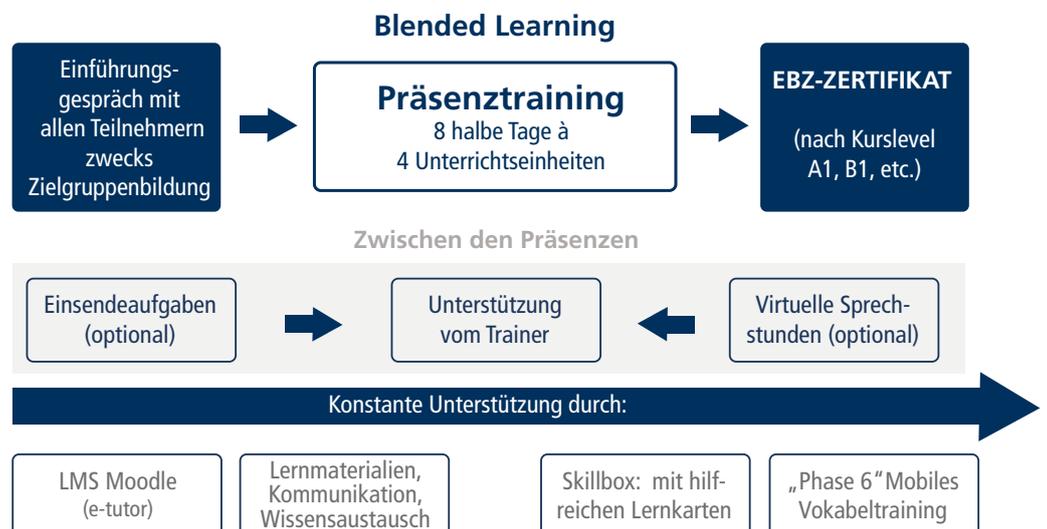
Um die Mitarbeiter bestmöglich im Kundenkontakt zu schulen, unterstützte die

GWH sie mit Angeboten zu interkulturellen Kompetenzen und Deeskalation und Englisch-Trainings. „Beim Training der interkulturellen Kompetenzen werden die Mitarbeiter gezielt in der Interaktion und Kommunikation mit Kunden geschult, die einen Migrationshintergrund haben. Konkrete Fallbeispiele werden hierbei ebenso in den Seminarablauf eingebunden wie theoretische Fragen und

Themen zu den verschiedenen Kulturen und geografischen Gegebenheiten“, erklärt Madeleine Thon, Teamleiterin des Bereichs Inhouse-Trainings.

„Wir sensibilisieren für kulturelle Vielfalt. Im Training lernen die Teilnehmer aktiv und praxisnah, interkulturelle Konflikte zu lösen oder gar nicht erst entstehen zu lassen. Sie üben Kommunikationstechniken und ihnen

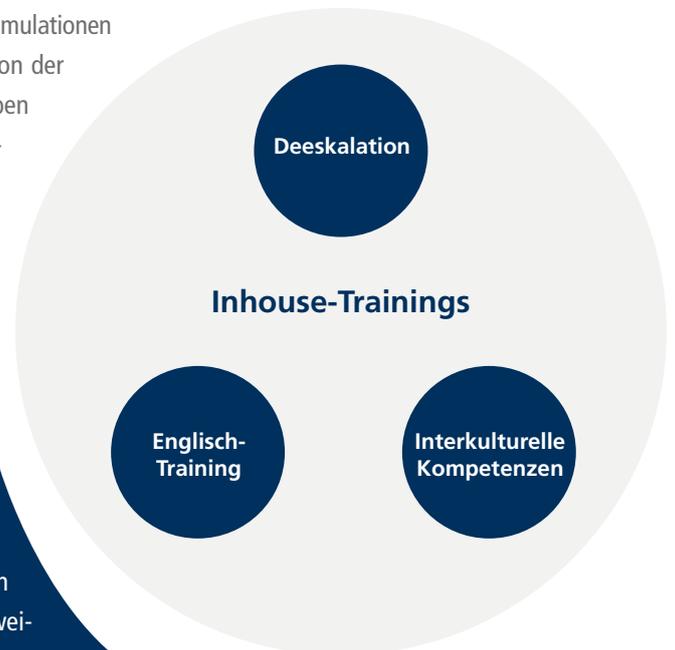
Englisch-Training für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft



werden Lösungswege aufgezeigt, mit denen sie mögliche Missverständnisse bewältigen können.“

Das Deeskalationstraining macht den Teilnehmern zunächst eigene Verhaltensmuster deutlich und gibt Aufschluss über mögliche Vorurteile und Ängste, um das eigene Handeln im Anschluss besser steuern zu können. Die Mitarbeiter lernen effektive Handlungsweisen und Verhaltensmöglichkeiten zur Deeskalation kennen, mit denen sie Mieter verschiedener Kulturen besser erreichen. So bleiben die

Teilnehmer auch in Ausnahmesituationen handlungsfähig. Praktische Simulationen unterstützen den Transfer von der Theorie in die Praxis und geben den Teilnehmern mehr Sicherheit und Selbstbewusstsein im Berufsalltag. Zusätzlich wird das Deeskalationstraining von einem erfahrenen Polizeitrainer begleitet.



VORTEILE: Die Mitarbeiter der GWH sind für zwischenmenschliche Herausforderungen gut gerüstet. Sie treten Kunden gegenüber sicher und souverän auf und sind kompetente Ansprechpartner. Inhouse-Trainings machten es möglich, kosten- und zeiteffizient mehrere Mitarbeiter gleichzeitig am jeweiligen Standort zu schulen und auf einen Wissensstand zu bringen.

Mit dem EBZ als Bildungspartner Entwicklungen begegnen



„Auch als großes Unternehmen mit eigener Personalabteilung ist die Zusammenarbeit mit der EBZ Akademie sinnvoll, denn Experten von außen schärfen unseren internen Blick“, weiß Mirko Kapp.

Das Angebot an immobilienwirtschaftlichen Weiterbildungen sei in Hessen lange sehr überschaubar gewesen und Bochum liege nicht gerade ums Eck, „deshalb begrüßen wir den neuen Bildungsstandort des EBZ in Frankfurt am Main sehr.“

In Zeiten, in denen Weiterbildung für Unternehmen immer wichtiger werde, schaffe die Bildungspartnerschaft mit der EBZ Akademie gute Rahmenbedingungen. „Die Trainer bringen großes Know-how mit starkem Bezug zur Immobilienwirtschaft mit – ein klarer Vorteil für uns“, so Kapp.

Einladungen zu Veranstaltungen wie dem „Future Lab“ schaffen zudem Gelegenheiten, sich mit EBZ-Akteuren und Branchenkollegen auszutauschen und

über künftige Kompetenzanforderungen an die Mitarbeiter zu diskutieren. „Die EBZ Akademie entwickelt Bildung mit den Kunden, statt nur für den Kunden.“



Die EBZ Bildungspartnerschaft – ein Mix aus Dialog und Beratung

Das EBZ – Europäisches Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft bildet seit 60 Jahren Führungskräfte und Mitarbeiter in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft aus. Als Deutschlands größte Bildungseinrichtung der Branche beschäftigen wir uns laufend mit den neuesten Trends in der Bildung und auf dem Immobilienmarkt.

Die EBZ Bildungspartnerschaft ermöglicht es uns, unsere über die Jahre aufgebaute Expertise an Sie zurückzugeben. Gleichzeitig bietet sie Ihnen die Chance, sich am Austausch mit uns und anderen Unternehmen zu beteiligen.

Mit der Partnerschaft hat das EBZ einen Rahmen für eine kontinuierliche Begleitung von Immobilienunternehmen geschaffen.



Dialog: Durch den intensiven Dialog mit den Unternehmen antizipieren wir die neuesten Entwicklungen in der Branche und prüfen daraufhin unsere bestehenden Angebote auf ihre Aktualität und Passgenauigkeit. Gleichzeitig wollen wir mit Ihnen gemeinsam neue innovative Bildungskonzepte der Zukunft entwickeln, die zu Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitern passen.

Beratung: Im Rahmen unserer jährlichen Bildungsberatung ermitteln wir gemeinsam mit Ihnen den aktuellen Bildungsbedarf in Ihrem Unternehmen. Wir beraten Sie, wie Sie die besten Voraussetzungen schaffen können, damit sich Ihre Mitarbeiter weiterentwickeln und langfristig motiviert sind, sich für Ihr Unternehmen zu engagieren.

Bildungsbenchmarks: Wie viel investieren andere Unternehmen in die Weiterbildung und Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter und Führungskräfte? Diese Frage lässt sich mit unserer jährlichen Benchmark Analyse beantworten. Die Ergebnisse des Benchmarking stellen wir Ihnen im Rahmen der Bildungsbedarfsanalyse kostenfrei zur Verfügung.

EBZ Future Lab: Einmal im Jahr laden wir Vorstände, Geschäftsführer und Personalleiter unserer Bildungspartner herzlich dazu ein, gemeinsam mit uns über die aktuellen Themen und Trends der Personalentwicklung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft zu diskutieren. Wie sieht die Arbeitswelt 4.0 in Immobilienunternehmen aus? Wie verändert die Digitalisierung die Immobilienwirtschaft? Wie nehmen Unternehmen ihre Mitarbeiter in diesen Veränderungsprozessen mit? Wie verändern sich die Anforderungen für Führungskräfte und Mitarbeiter? Diesen und anderen Fragen widmen wir uns gemeinsam in Workshops mit Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft.



Rüdiger Grebe

Bereichsleiter EBZ Akademie

T +49 234 9447 503
F +49 234 9447 599

r.grebe@e-b-z.de



Christian Kesselring

stellv. Leiter EBZ Akademie

T +49 234 9447 608
F +49 234 9447 599

c.kesselring@e-b-z.de

Gerne stellen wir unsere Angebote in einem persönlichen Gespräch vor.



Stephan Hacke

Teamleiter (Fern)lehrgänge

T +49 234 9447 566
F +49 234 9447 599

s.hacke@e-b-z.de



Madeleine Thon

Teamleiterin Firmenschulungen
Mobile PE-Beratung

T +49 234 9447 588
F +49 234 9447 599

m.thon@e-b-z.de

Wir freuen uns auf Sie.