

**Ihr Weg zum Erfolg!**

**Immobilienkaufmann  
Immobilienkauffrau  
Schwerpunkt: Bauträger**

**Gegenstand:  
Fachgespräch**

**Lehrabschlussprüfung 2023**

# 1 Bereich Anfragen von Kunden

## 1.1 Themenbereich Kundenanfragen

### 1.1.1 Stellen Sie die Leistungen Ihres Lehrbetriebes dar!

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an, weil er sich für eine Wohnung in einem im Bau befindlichen Objekt interessiert. Er möchte sich informieren, wie er zu dieser Wohnung kommt bzw. welche Leistungen ein Bauträger erbringt.

**Was werden Sie ihm über das Berufsbild des Bauträgers sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetrieb und Kundennutzen, Angebotspalette, Aufgabengebiete eines Bauträgers, etc.

### 1.1.2 Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an und möchte von Ihnen eine Beratung am Telefon.

**Was müssen Sie beachten?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Verhalten am Telefon, berufsgerechtes Verhalten gegenüber Kunden, was bedeutet kundenorientiertes Verhalten, welche Auskünfte dürfen telefonisch nicht gegeben werden – welche schon, wann, wie und an wen werden Anfragen weitergeleitet, was enthält eine Telefonnotiz, etc.

### 1.1.3 Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer ruft Sie an und fragt, ob der Eigentümer der Nachbarwohnung die monatlichen Vorschreibungen pünktlich bezahlt.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Verhalten am Telefon, wie ist die korrekte Vorgehensweise bei der Beantwortung der Frage, welche Auskünfte dürfen telefonisch nicht gegeben werden – welche schon, wann, wie und an wen werden Anfragen weitergeleitet, was enthält eine Telefonnotiz, etc.

**1.1.4 Was ist bei einer persönlichen Auskunftserteilung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte von Ihnen eine Beratung.

**Was müssen Sie beachten?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Erheben der Kundenbedürfnisse, was bedeutet kundenorientiertes Verhalten, welche Auskünfte dürfen gegeben werden und welche nicht, wann werden Anfragen weitergeleitet und an wen, was enthält eine Gesprächsnotiz, etc.

**1.1.5 Was ist bei einer fachgerechten Kundenberatung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte von Ihnen eine Beratung.

**Was müssen Sie beachten?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Erheben der Kundenbedürfnisse, kundengerechtes Formulieren von Angeboten, Entkräftung von Einwänden, richtiges Deuten von Abschlusssignalen, Vorgehen bei Abschlüssen, etc.

**1.1.6 Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben?**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb möchte von einer Privatperson ein Grundstück zur Errichtung einer Wohnanlage erwerben. Angeblich ist aber das Grundstück belastet.

**Wie finden Sie heraus, ob das stimmt?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Bedeutung des Grundbuches, Inhalt des Grundbuches, Arten von Grundstücksbelastungen, Bedeutung von Grundstücksbelastung

**1.1.7 Welche Kosten fallen bei Immobilien an?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte wissen, welche Kosten bei einem Kauf bzw. bei einer Anmietung einer Immobilie anfallen.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Nebenkosten bei der Anmietung einer Immobilie, Nebenkosten beim Kauf einer Immobilie, wer zahlt welche Kosten, etc.

**1.1.8 Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben?**

**Betriebliche Situation:** Für die beabsichtigte Errichtung einer Wohnanlage soll die Sachlage über das beabsichtigte Grundstück festgestellt werden. Welche Informationen werden Sie erheben?

**Wo können Sie diese Informationen bekommen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Voraussetzungen für die Eintragung eines Kaufvertrages im Grundbuch, Informationen aus dem Grundbuch, dem Vermessungskataster, dem Flächenwidmungs- und Bebauungsplan, Nebenkosten beim Kauf, wer zahlt welche Kosten, benötigte Informationen vom Vertragserrichter (Kaufpreisvereinbarung, Zahlungsabwicklung, Lösung von Pfandrechten) etc.

### 1.1.9 Hausmeistertätigkeiten?

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb hat eine Wohnanlage mit Mietwohnungen errichtet. Ein potenzieller Mieter möchte wissen, ob Ihr Lehrbetrieb auch Hausverwalter ist oder nicht und wer dann auch die Hausmeister- und Reinigungstätigkeiten übernimmt.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Ausschreibung der Hausverwaltung, Ausschreibung von Reinigungstätigkeiten oder Selbstübernahme der Eigentümergemeinschaft, Abschluss eines Hausbetreuungsvertrages, Leistungsverzeichnis, etc.

### 1.1.10 Welche Inhalte hat eine Hausordnung?

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb hat eine Wohnhausanlage errichtet und verwaltet nun das Haus. Bei der ersten Hausversammlung der Eigentümergemeinschaft soll eine Hausordnung beschlossen werden. Ihre Vorgesetzte hat Sie beauftragt, eine Musterhausordnung für die Versammlung vorzubereiten.

**Welche Inhalte soll diese haben?**

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Inhalte einer Hausordnung, Unzulässige Bestandteile, etc.

**1.1.11 Was ist bei der Vorbereitung einer Eigentümerversammlung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb hat eine Wohnanlage mit Eigentumswohnungen errichtet, welches er auch verwaltet. Ein Miteigentümer dieser Eigentümergemeinschaft ruft bei Ihnen an und möchte eine Eigentümerversammlung erwirken. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie mit der Einberufung und Vorbereitung.

**Was müssen Sie tun?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. wie oft muss sie abgehalten werden, Fristenlauf, Inhalt der Einladung, Vollmacht, Zweck der Versammlung, Vorbereitung der Versammlung, etc.

**1.1.12 Welche Antwort geben Sie der Eigentümerin?**

**Betriebliche Situation:** Eine Wohnungseigentümerin kommt in Ihr Büro und möchte sich beraten lassen. Sie möchte ihre Wohnung an ihre beiden Kinder verschenken.

**Was werden Sie ihr sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Rechte und Pflichten der Wohnungseigentümer/-innen, Wesen des Wohnungseigentums, Nutzwertfestsetzung, Begründung von Wohnungseigentum, etc.

**1.1.13 Welche Auskunft geben Sie?**

**Betriebliche Situation:** Im Haus, welches Sie verwalten, soll das Dach saniert werden.  
**Wie kommt dabei eine Beschlussfassung in der Eigentümerversammlung zustande?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Merkmale einer Wohnungseigentümergeinschaft (Willensbildung, Beschlüsse Mehrheitserfordernis, Minderheitsrechte), Wesen des Wohnungseigentums, Möglichkeiten der Beschlussfassung, Nutzwertfestsetzung, Begründung von Wohnungseigentum, etc.

**1.1.14 Unterscheiden Sie die Arten der Kommunikation mit dem Kunden!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb hat eine Wohnanlage mit Eigentumswohnungen errichtet, die er nun auch verwaltet.

**Wie erfolgt die Information an die Kunden bzw. die Kommunikation?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Unterschied zwischen einseitigem und zweiseitigem Informationsaustausch mit dem Kunden, Informationskanäle, Schaukasten, etc.

**1.1.15 Welche Pflichten hat die Hausverwaltung gegenüber Bewohnern?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Mieter einer Mietwohnung wendet sich an Ihren Lehrbetrieb als Eigentümer und möchte eine Wohnung mieten und daher wissen, wie er zu einem Mietvertrag kommt und wer für die Instandhaltung zuständig ist.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Mietrechtsge-  
setz, Aufgaben und Pflichten der Hausverwaltung gegenüber Bewohnern, gesetzliche  
Grundlagen bei Instandhaltung von Immobilien, etc.

**1.1.16 Was ist bei einer Vermietung zu tun?**

**Betriebliche Situation:** Eine Mieterin meldet sich bei Ihnen, weil sie ihre Wohnung  
auf 10 Jahre weiter vermieten möchte, da sie für diese Zeit im Ausland leben wird.

**Ist das möglich?**

.....  
  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. befristete und  
unbefristete Mietverhältnisse, Untermiete, Hauptmete, etc.

**1.1.17 Wie gehen Sie bei Zahlungsverzug vor?**

**Betriebliche Situation:** Ein Mieter hat die letzte Monatsmiete nicht bezahlt.

Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb vor?

.....  
  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Zahlungsver-  
zug, wann tritt Zahlungsverzug ein, Vorgehensweise bei Zahlungsverzug, mögliche  
Vereinbarungen mit Mieter wie z B. Stundung, Mahnwesen der Hausverwaltung, etc.

**1.1.18 Besichtigung einer Wohnung in einer neuen Wohnanlage!**

Betriebliche Situation: Ihr Lehrbetrieb hat eine Wohnanlage mit Eigentumswohnun-  
gen im Nachbarort errichtet. Eine potenzielle Neukundin hat auf Facebook das Ex-  
posé gesehen und erkundigt sich bei Ihnen im Büro, ob sie die freie Wohnung im EG  
mit Loggia und Terrasse besichtigen kann.

**Was werden Sie Ihr sagen? Wann ist eine Besichtigung möglich und wie läuft diese ab?**

.....  
.....

**1.1.19 Geförderte Mietkaufwohnung!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb errichtet in Stadtnähe eine Reihenanlage mit geförderten Mietkaufwohngen. Eine potenzielle Neukundin hat auf „will haben“ das Exposé gesehen und interessiert sich für eine solche Wohnung und ersucht Sie um nähere Informationen.

**Was können Sie Ihr sagen? Was bedeutet geförderter Mietkauf? Wie ist die weitere Vorgehensweise?**

.....  
.....

**1.1.20 Wohnungsübergabe!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb hat eine Wohnanlage mit Eigentumswohnungen errichtet. Fast alle Wohnungen wurden bereits verkauft und sollen übergeben werden. Ein Eigentümer möchte von Ihnen nun wissen, wie die Übergabe genau abläuft.

**Was werden sie ihm sagen?**

.....  
.....

Erläutern sie bei der Beantwortung der Frage den Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb beim Erwerb einer Eigentumswohnung. Welche Aufgaben hat Ihr Lehrbetrieb als Hausverwalter?

**1.1.21 Wohnungseinzug!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb errichtet eine Wohnanlage mit Mietwohnungen, welche fast fertig ist. Ein Kunde, der eine Wohnung im ersten Stock mieten wird erkundigt sich bereits jetzt bei Ihnen, wie die Übergabe der Mietwohnung erfolgen wird.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage den Ablauf Ihrem Lehrbetrieb bei der Miete von Wohnungen. Welche Aufgaben hat Ihr Lehrbetrieb als Hausverwalter?

### **1.1.22 Energieausweis!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb errichtet eine Wohnanlage mit Eigentumswohnungen, welche fast fertig ist. Eine potenzielle Kundin hat auf Ihrer Homepage das Exposé dieser Wohnanlage gesehen. Sie erkundigt sich bei Ihnen über die Details der Wohnung im Obergeschoß, über den Energieausweis und die Nebenkosten. Außerdem steht im Exposé, dass für die Einrichtung unbedingt Naturmaße zu nehmen sind.

**Warum?**

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage Bereiche wie Inhalt des Exposés, Höhe der Nebenkosten, Energieausweis, Ausstattungsbeschreibung, Zahlungsplan, etc.

## 2 Bereich Beschwerde/Reklamation von Kunden

### 2.1 Themenbereich ...

#### 2.1.1 Was ist beim Kundenkontakt und Beschwerdemanagement wichtig?

**Betriebliche Situation:** In einer Besprechung hat Ihre Vorgesetzte die besondere Bedeutung von Kundenorientierung und persönlichem Service betont.

**Warum sollte dem Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement in der Immobilienbranche größtes Augenmerk geschenkt werden?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. aktives Zuhören, aktiv auf den Kunden zugehen, Wertschätzung, elektronisches Kundenbeziehungsmanagement, etc.

#### 2.1.2 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters?

Betriebliche Situation: Ein Mieter eines Hauses, das Ihr Lehrbetrieb verwaltet, beschwert sich über den Unrat im Stiegenhaus.

**Wie reagieren Sie?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Umgang mit Beschwerden, Erheben von Bedürfnissen, Lösungsvorschläge, etc.

#### 2.1.3 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters?

Betriebliche Situation: Ein Mieter eines Hauses, das Ihr Lehrbetrieb verwaltet, beschwert sich, weil der gestern gemeldete Wasserrohrbruch noch immer nicht behoben wurde.

## Wie reagieren Sie?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Beschwerdearten, richtiger Umgang mit Beschwerden, Erhebung der Bedürfnisse des Anrufers, Vorschläge zur Lösung, Zuständigkeiten, etc.

### 2.1.4 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil Sie als Verwalter über sein Stimmverhalten Auskunft gegeben haben. Er meint, dass dies dem Datenschutz widerspricht.

**Gilt hier der Datenschutz?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Pflichten des Hausverwalters, spezielle Auskunftspflichten, etc.

### 2.1.5 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil Sie als Verwalter bis Mai noch keine Abrechnung von der Verwaltung des vorangegangenen Jahres vorgelegt haben.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Aufgaben und Befugnisse der Hausverwaltung, was darf abgerechnet werden, Frist für die Abrechnung und Belegeinsicht, wer bekommt die Abrechnung, etc.

### 2.1.6 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil Sie als Verwalter in der Betriebskostenabrechnung auch Kopierkosten verrechnet haben.

**Darf das sein?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Inhalte der Betriebskosten-Abrechnung im WEG; wie sollte die Betriebskosten-Abrechnung ausschauen, wenn Eigentümer ihre Wohnung weiter vermietet haben, was versteht man unter Reparaturrücklage, etc.

### 2.1.7 Wie reagieren Sie bei Reklamation bezüglich der Abrechnung?

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Mieter hat seinen Mietvertrag gekündigt. Jetzt kommt er mit den Betriebskostenabrechnungen der letzten drei Jahre zu Ihnen. Er ist der Meinung, dass ein Fehler in der Abrechnung passiert ist und möchte ein Drittel des Geldes zurück, dass er seiner Meinung nach zu viel bezahlt hat.

**Was sagen Sie ihm?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Fristen für die Abrechnungslegung, Einspruchsfrist, etc.

### 2.1.8 Beschwerde über den Wohnungsnachbarn!

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Mieter beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil sein Wohnungsnachbar täglich bis Mitternacht laute Musik hört.

**Was werden Sie tun?**

.....  
.....

**2.1.9 Beschwerde über den Wohnungsnachbarn!**

**Betriebliche Situation:** Eine verärgerte Mieterin beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil die Kinder in der Wohnung über Ihr zu laut sind und den ganzen Tag Lärm durch ständiges Laufen durch die Wohnung zu hören ist.

**Was werden Sie tun?**

.....  
.....

**2.1.10 Beschwerde über Wohnungsnachbarin!**

**Betriebliche Situation:** Ein verärrerter Eigentümer beschwert sich bei Ihnen im Büro weil sich der Wohnungsnachbar Schlangen in der Wohnung hält, obwohl in der Eigentümerversammlung ein Verbot von Haustieren beschlossen wurde.

**Was werden Sie tun?**

.....  
.....

**2.1.11 Beschwerde über Wohnungsnachbarn**

**Betriebliche Situation:** Ein verärrerter Eigentümer beschwert sich bei Ihnen im Büro weil andere Eigentümer im Wäschetrocknungsraum ihre Kinderwägen abstellen.

**Was werden Sie tun?**

.....  
.....

### 2.1.12 Beschwerde wegen Müll!

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerte Mieterin beschwert sich bei Ihnen im Büro weil andere Mieter ihre Müllsäcke bereits am Vortag vor der Abholung vor die Haustür stellen.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### 2.1.13 Beschwerde über Wohnungsnachbarn!

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerte Eigentümerin aus dem Erdgeschoß beschwert sich bei Ihnen im Büro weil die Eigentümerin der Nachbarwohnung auf der Freifläche vor ihrer Wohnung Gartenbeete angelegt hat.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### 2.1.14 Beschwerde über Wohnungsnachbarn!

**Betriebliche Situation:** Ein verärgertes Mieter aus dem Obergeschoß beschwert sich bei Ihnen im Büro weil die Mieterin unter ihm in der Wohnung im Erdgeschoß auf ihrer Terrasse jedes Wochenende den Griller anheizt und mit Freunden ein Grillfest feiert.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### 2.1.15 Beschwerde über Reinigung!

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Eigentümer beschwert sich bei Ihnen im Büro weil die Reinigungsfirma nicht ordentlich reinigt bzw. letzte Woche gar nicht erschienen ist.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### 3 Bereich Beratung von Kaufinteressenten

#### 3.1 Themenbereich Sonderwünsche

##### 3.1.1 Was ist beim Einrichten zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Eigentümer einer Wohnung möchte bereits die Küche bestellen und hat die Hinweise zur Bau- und Ausstattungsbeschreibung studiert. Dort findet er den Hinweis, dass für die Einrichtung der Wohnung unbedingt Naturmaße zu nehmen sind. Nun möchte er von Ihnen wissen was das bedeutet und worauf er achten muss.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

##### 3.1.2 Wie können Freiflächen genutzt werden?

**Betriebliche Situation:** Eine zukünftige Eigentümerin einer Erdgeschoß-Wohnung hat im Exposé gesehen, dass im Anschluss an ihre Terrasse bzw. rund um das Haus große Freiflächen zur Verfügung stehen. Von Ihnen möchte sie nun wissen von wem bzw. wie diese Freiflächen genutzt werden dürfen? Sie möchte nämlich nicht, dass ev. vor ihrer Wohnung Kinderspielgeräte oder Hochbeete montiert werden.

**Wie werden Sie die Kundin beraten?**

.....

.....

##### 3.1.3 Können andere Fliesen verlegt werden?

**Betriebliche Situation:** Eine zukünftige Eigentümerin einer Wohnung hat in der Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen, dass im Bad/WC weiße Fliesen bis zur Türhöhe verlegt werden. Sie hätte aber gerne hellblaue Fliesen im Bad/WC?

**Ist das möglich? Wie werden Sie sie beraten, wie wäre die weitere Vorgehensweise für eine ev. Änderung?**

.....  
.....

**3.1.4 Kann ein anderer Boden verlegt werden?**

**Betriebliche Situation:** Eine zukünftige Mieterin einer Wohnung hat die Bau- und Ausstattungsbeschreibung ihrer Wohnung gelesen und möchte, dass statt der Standardausstattung im Wohnzimmer ein anderer Boden verlegt wird.

**Ist das möglich? Wie werden Sie die Mieterin beraten? Wie wäre die weitere Vorgehensweise für eine ev. Änderung?**

.....  
.....

**3.1.5 Kann statt der Badewanne eine große Dusche eingebaut werden?**

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Mieter einer Wohnung hat in der Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen, dass im Badezimmer eine Badewanne eingebaut ist. Diese möchte er nicht. Er möchte lieber eine große, barrierefreie Dusche.

**Ist das möglich? Wie werden Sie ihn beraten?**

.....  
.....

**3.1.6 Können andere Türen eingebaut werden?**

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Mieter einer Wohnung hat in der Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen, dass die Türen weiß lackiert sind. Sie möchte jedoch die Türblätter passend zur Einrichtung lackieren.

**Ist das möglich? Wie werden Sie die Mieterin beraten?**

.....  
.....

### 3.1.7 Können mehr Steckdosen verlegt werden?

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Eigentümer einer Wohnung hat in der Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen, dass im Wohnzimmer nur 4 Steckdosen vorgesehen sind. Er hätte den Wunsch, dass noch weitere 2 Steckdosen verlegt werden sollen bzw. die Aufteilung geändert werden soll.

**Ist das möglich? Wie werden Sie ihn beraten?**

.....

.....

### 3.1.8 Können Wände versetzt werden?

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Eigentümer einer Wohnung hat die Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen und möchte in seiner Wohnung gerne das Schlafzimmer mit dem Kinderzimmer tauschen. Da wäre es sinnvoll, die Wand dazwischen um 1 m zu versetzen. Nun fragt er bei Ihnen an, ob das möglich ist.

**Wie werden Sie ihn beraten?**

.....

.....

### 3.1.9 Können Balkone verändert werden?

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Eigentümer einer Wohnung im Obergeschoß möchte auch den Balkon sinnvoll nutzen, da dieser mehr als 20 m<sup>2</sup> aufweist. Daher möchte er ihn verglasen, sobald er ihn die Wohnung eingezogen ist.

**Darf er das? Wie werden Sie ihn beraten?**

.....

.....

### 3.1.10 Können Balkone verändert werden?

**Betriebliche Situation:** Ein zukünftiger Eigentümer einer Wohnung hat in der Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen, dass ein Raffstorekasten für die spätere Montage von Raffstores vorgesehen ist, dass er aber als Käufer den Einbau veranlassen muss und die Farbe vorgeschrieben ist. Er möchte jedoch auch einen Einbrecherschutz und daher lieber Rollläden.

**Ist das möglich? Wie werden Sie ihn beraten?**

.....

.....

### 3.1.11 Kann man andere Firmen mit der Ausführung der Ausstattung beauftragen?

**Betriebliche Situation:** Eine zukünftige Eigentümerin hat in der Bau- und Ausstattungsbeschreibung gelesen, dass Sonderwünsche unter bestimmten Bedingungen möglich sind.

**Welche Bestimmungen werden das sein? Kann sie für die Ausstattung ev. auch die Firma ihres Freundes beauftragen?**

.....

.....

## Inhaltsverzeichnis

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Bereich Anfragen von Kunden .....</b>                                   | <b>2</b>  |
| <b>1.1</b> | <b>Themenbereich Kundenanfragen .....</b>                                  | <b>2</b>  |
| 1.1.1      | Stellen Sie die Leistungen Ihres Lehrbetriebes dar! .....                  | 2         |
| 1.1.2      | Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten? .....      | 2         |
| 1.1.3      | Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten? .....      | 2         |
| 1.1.4      | Was ist bei einer persönlichen Auskunftserteilung zu beachten? .....       | 3         |
| 1.1.5      | Was ist bei einer fachgerechten Kundenberatung zu beachten? .....          | 3         |
| 1.1.6      | Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben? .....                | 4         |
| 1.1.7      | Welche Kosten fallen bei Immobilien an? .....                              | 4         |
| 1.1.8      | Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben? .....                | 4         |
| 1.1.9      | Hausmeistertätigkeiten? .....  | 5         |
| 1.1.10     | Welche Inhalte hat eine Hausordnung? .....                                 | 5         |
| 1.1.11     | Was ist bei der Vorbereitung einer Eigentümerversammlung zu beachten? .... | 6         |
| 1.1.12     | Welche Antwort geben Sie der Eigentümerin? .....                           | 6         |
| 1.1.13     | Welche Auskunft geben Sie? .....   | 7         |
| 1.1.14     | Unterscheiden Sie die Arten der Kommunikation mit dem Kunden! .....        | 7         |
| 1.1.15     | Welche Pflichten hat die Hausverwaltung gegenüber Bewohnern? .....         | 7         |
| 1.1.16     | Was ist bei einer Vermietung zu tun? .....                                 | 8         |
| 1.1.17     | Wie gehen Sie bei Zahlungsverzug vor? .....                                | 8         |
| 1.1.18     | Besichtigung einer Wohnung in einer neuen Wohnanlage! .....                | 8         |
| 1.1.19     | Geförderte Mietkaufwohnung! .....  | 9         |
| 1.1.20     | Wohnungsübergabe! .....  | 9         |
| 1.1.21     | Wohnungseinzug! .....  | 9         |
| 1.1.22     | Energieausweis! .....  | 10        |
| <b>2</b>   | <b>Bereich Beschwerde/Reklamation von Kunden .....</b>                     | <b>11</b> |
| <b>2.1</b> | <b>Themenbereich ... .....</b>   | <b>11</b> |
| 2.1.1      | Was ist beim Kundenkontakt und Beschwerdemanagement wichtig? .....         | 11        |
| 2.1.2      | Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters? .....                    | 11        |
| 2.1.3      | Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters? .....                    | 11        |
| 2.1.4      | Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung? .....    | 12        |
| 2.1.5      | Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung? .....    | 12        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 2.1.6      | Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung? .....      | 13        |
| 2.1.7      | Wie reagieren Sie bei Reklamation bezüglich der Abrechnung? .....            | 13        |
| 2.1.8      | Beschwerde über den Wohnungsnachbarn! .....                                  | 13        |
| 2.1.9      | Beschwerde über den Wohnungsnachbarn! .....                                  | 14        |
| 2.1.10     | Beschwerde über Wohnungsnachbarin! .....                                     | 14        |
| 2.1.11     | Beschwerde über Wohnungsnachbarn .....                                       | 14        |
| 2.1.12     | Beschwerde wegen Müll! .....   | 15        |
| 2.1.13     | Beschwerde über Wohnungsnachbarn! .....                                      | 15        |
| 2.1.14     | Beschwerde über Wohnungsnachbarn! .....                                      | 15        |
| 2.1.15     | Beschwerde über Reinigung! .....   | 16        |
| <b>3</b>   | <b>Bereich Beratung von Kaufinteressenten .....</b>                          | <b>17</b> |
| <b>3.1</b> | <b>Themenbereich Sonderwünsche .....</b>                                     | <b>17</b> |
| 3.1.1      | Was ist beim Einrichten zu beachten? .....                                   | 17        |
| 3.1.2      | Wie können Freiflächen genutzt werden? .....                                 | 17        |
| 3.1.3      | Können andere Fliesen verlegt werden? .....                                  | 17        |
| 3.1.4      | Kann ein anderer Boden verlegt werden? .....                                 | 18        |
| 3.1.5      | Kann statt der Badewanne eine große Dusche eingebaut werden? .....           | 18        |
| 3.1.6      | Können andere Türen eingebaut werden? .....                                  | 18        |
| 3.1.7      | Können mehr Steckdosen verlegt werden? .....                                 | 19        |
| 3.1.8      | Können Wände versetzt werden? .....  | 19        |
| 3.1.9      | Können Balkone verändert werden? .....                                       | 19        |
| 3.1.10     | Können Balkone verändert werden? .....                                       | 20        |
| 3.1.11     | Kann man andere Firmen mit der Ausführung der Ausstattung beauftragen? ..... | 20        |