

HARRE HAUSVERWALTUNG · KÖNIGSTR. 12 · 26180 RASTEDE

BEITRAINING
Regionales Trainingscenter Bremen
Helga Castens
Im Hollergrund 3
238357 Bremen

Verwaltung
nach WEG

Miethaus-
verwaltung

Verwaltung von
Sondereigentum

Unser Zeichen: Allgemein

Ansprechpartner: Herr Uwe Harre

10.11.11

Begutachtung
von Schäden an
Gebäuden u.
Wohnungen

Referenzschreiben

Sehr geehrte Frau Carstens,

Sachverständiger
für Bauschaden-
bewertung

Sachverständiger
für Immobilien-
bewertung

Hilfestellung im
Mediations-
verfahren
(Streitschlichtung)

Vermittlung von
Maklerdienst-
leistungen

Vermittlung
von Komplett-
betreuung

die Fa. HARRE Hausverwaltung und Immobilien GmbH aus Rastede ist ein mittelständiges Hausverwaltungsunternehmen. Im Jahr 1998 wurde vom jetzigen Geschäftsführer eine bestehende Hausverwaltungsfirma, mit einem seinerzeitigen Verwaltungsbestand von rd. 500 Wohnungen, übernommen. Seitdem wurde dieser Bestand kontinuierlich vergrößert. Heute betreut das Unternehmen rd. 1.460 Wohnungen, mit regionalem Schwerpunkt in der Stadt Oldenburg und im Ammerland. Für die umfassende Erledigung der Verwaltungsaufgaben stehen inzwischen 5 Mitarbeiter zur Verfügung.

Im Jahr 2000 wurde zusätzlich die Fa. HARRE Gebäuderundumservice gegründet. Dieser Unternehmenszweig, geführt als Einzelunternehmen von Frau Silke Harre, beschäftigt sich mit der technischen Betreuung von Gebäuden in den Tätigkeitsfeldern Gartenpflege, Treppenhausreinigung und Winterdienst. In diesem Geschäftsbereich sind inzwischen ebenfalls 3 Vollzeit- und 5 Teilzeitarbeitsstellen geschaffen worden.

Wir wollen unseren Kunden damit die komplette kaufmännische und technische Betreuung von Immobilien bieten. Da wir heute Immobilien mit einem Gesamtwert von weit mehr als 160 Mio. Euro Gebäudewert betreuen, legen wir besonderen Wert auf ein vertrauensvolles und offenes Miteinander. Wir wollen das notwendige Maß an Professionalität bieten, welches unsere Kunden von uns erwarten.

Wir versuchen, uns in fachlicher und sozialer Kompetenz ein Alleinstellungsmerkmal zu erarbeiten um uns gegen unsere Mitbewerber abzusetzen. Neben der, in der Regel durch berufliche Ausbildung erworbene Kompetenz, haben wir erkannt, dass auch die soziale Kompetenz nicht unbeachtet bleiben darf.

Im November 2008 lernten wir die Firma BEITRAINING® anlässlich der Jahrestagung unseres Berufsverbandes BFW, Landesverband Nord, in Walsrode kennen. Die angebotenen Trainingsmaßnahmen haben uns angesprochen, deshalb wurde der Kontakt intensiviert.

Wir haben den Anspruch, dass wir mit unseren Unternehmen den Kunden unseres Hauses das Gefühl eines Familienunternehmens bieten wollen, müssen aber gleichzeitig feststellen, dass die Ansprüche unserer Kunden in den letzten Jahren deutlich gewachsen sind. Es ist, auch durch geänderte gesetzliche Rahmenbedingungen, schwieriger geworden, das Tätigkeitsfeld eines Hausverwalters umfassend abzudecken.

Wir legen Wert auf fachlich hoch qualifizierte Mitarbeiter mit einer entsprechenden Sozialkompetenz. Für die fachliche Qualifikation sorgen Fortbildungen, welche auf berufliche Inhalte abgestellt sind. Die Sozialkompetenz konnte uns jetzt ein Unternehmen wie BEITRAINING® liefern.

Eine wesentliche Kontaktmöglichkeit mit unseren Kunden ist das Telefon. Mit dem größer werdenden Bestand an Verwaltungsobjekten stellten wir fest, dass sich der telefonische Kontakt zu unseren Kunden (Eigentümern/Mietern) intensiviert. Hier werden Probleme angehört, Wünsche geäußert, gehen aber auch berechtigte und unberechtigte Beschwerden ein. Das Telefon ist also oftmals eine entscheidende Visitenkarte unseres Unternehmens. An der Sozialkompetenz und Problemlösungsfähigkeit der Mitarbeiter wird das Unternehmen letztlich häufig gemessen. Gleichzeitig mussten wir aber auch feststellen, dass ein großer Zeitaufwand beim Telefonieren auf Tätigkeiten entfiel, welche nicht mehr dem Kernbereich der Hausverwaltung zuzurechnen waren.

Nach dem Kennenlernen von BEITRAINING® wurde zunächst ein Trainingskonzept - zugeschnitten auf die Belange der Fa. HARRE Hausverwaltung und Immobilien GmbH - entworfen, und dieses den Mitarbeitern vorgestellt. Um eine breite Akzeptanz bei den Mitarbeitern zu erreichen, wurden die zu erreichenden Vorzüge aus der sachlichen Fortbildung herausgearbeitet und von den Mitarbeitern auch unterstützt.

BEITRAINING® vermittelte in praxisnahen, offenen Intervallseminaren relevantes Wissen der strategischen Unternehmens- und Personalentwicklung, des Vertriebsaufbaus und Verkaufstechniken, für Dienstleitung und Service, effektive Arbeitsorganisation, Präsentationstechniken und Erfolgsplanung.

Seit Beginn der Zusammenarbeit besuchten die seinerzeitigen drei Mitarbeiter die Trainings im RTC Bremen. Die Trainingsgebiete betrafen die Eigenorganisation und die Telefonkommunikation.

Unsere Mitarbeiter besuchten bisher folgende Trainings

- ✓ BTT (Business Telephone Techniques©) – Professionelle Kommunikation am Telefon
- ✓ TAP (Time Activity Planning©) – Aktivitäten Planung

Die Schulungsmaßnahmen bewirkten, dass jetzt

- ✓ Sicherheit in der Gesprächsführung durch den Einsatz von Fragetechniken
- ✓ Professionelles Melden am Telefon
- ✓ Effizientes Arbeiten mit Zeitblöcken
- ✓ Erarbeiten kundenzentrierter Problemlösungsansätze
- ✓ Erkennen der Bedeutung der emotionalen Kundenbeziehung
- ✓ Zeitersparnis

Die Trainings und Schulungsmaßnahmen werden von den teilnehmenden Mitarbeitern durchweg als positiv bewertet. Wir haben die Firma BEITRAINING® als guten Berater in der sachlichen Fortbildung kennen gelernt.

Neben den wahrgenommenen Trainings sind wir auch vom Service überzeugt, der sich in einer sehr guten Betreuung und Kontaktaufrechterhaltung zum Geschäftsführer der HARRE Hausverwaltung und Immobilien GmbH widerspiegelt. Stets geht man dabei auf die sachlichen Bedürfnisse ein und versucht anhand der angebotenen Trainingsmaßnahmen eine Verbesserung von Problemen herbeizuführen. Für unsere Organisationsabläufe erhielten wir wertvolle Impulse, insbesondere bezüglich der Personalentwicklung und des Mitarbeiterereinsatzes.

Unsere Mitarbeiter haben ihre Kompetenzen auf dem Gebiet des Kundenverständnisses und der Kundenkommunikation deutlich verbessert. Sie gehen selbstbewusst, kunden- und lösungsorientiert vor.

Im genannten Zeitraum konnten wir unsere Umsatzsituation verbessern und einen neuen Mitarbeiter einstellen.

Abschließend dürfen wir sagen, dass wir Jedem eine Zusammenarbeit mit der Firma BEITRAINING® empfehlen möchten. Wir können von einer positiven Entwicklung unserer Mitarbeiterinnen sprechen. Diese Entwicklung betrifft die Mitarbeiter auch in ihrem persönlichen Umfeld, da die gewonnenen Erfahrungen keine rein beruflichen Kompetenzen sind.

Wir freuen uns, weiterhin mit Ihnen zusammen zu arbeiten.

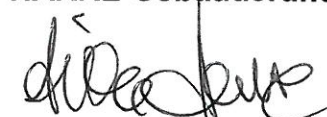
Mit freundlichen Grüßen

HARRE Hausverwaltung GmbH



Uwe Harre

HARRE Gebäuderundumservice



Silke Harre