

## WARUM ERREICHE ICH DIE HAUSVERWALTUNG SO SCHLECHT TELEFONISCH?

- **24 / 7 versprechen viele ...**
- **Was wir leisten können**
- **Notfallregelung**

Im Rahmen der Diskussion um die telefonische Erreichbarkeit wird diese von Ihnen als Eigentümer, Vermieter oder Beirat immer wieder angesprochen und oft auch moniert.

Diese Kritik ist nachvollziehbar, da Sie sicher schon mal bei uns angerufen haben ... und trotz aktiver Sprechzeiten auf dem Anrufbeantworter gelandet sind. Ein Erklärungsversuch aus dem Alltag des Herrn Walter, der hier stellvertretend für alle Hausverwaltungen steht ...



### 8 Uhr: Notfälle + Reparaturen

Punkt Acht hört Herr Walter zuerst seinen Anrufbeantworter ab und checkt die eingegangenen Emails auf wichtige Mitteilungen ab und beauftragt Handwerker und andere Fachleute. Damit in den Objekten seiner Kunden alles wieder in Ordnung kommt.



### 9 Uhr: Erste Kundentermine

Die ersten Eigentümer, Beiräte und Mieter werden begrüßt und deren Fragen und Anliegen rund um Abrechnung, Sanierung oder den Streit mit dem Nachbarn besprochen und eine einvernehmliche Lösung gesucht ... und fast immer auch gefunden.

Um 9 Uhr beginnt die offizielle Geschäftszeit und damit beginnt auch der tägliche Telefon-Marathon. Jeder - Mitarbeiter + Chef - sind jetzt vollauf damit beschäftigt, die eingehenden Anrufe entgegenzunehmen und mit Kunden, Handwerkern, Behörden und Anwälten zu telefonieren.



### Unsere Bürozeiten

Zu den normalen Bürozeiten können Sie uns telefonisch wie folgt erreichen:

**Montag – Freitag: 8.00 bis 12.00 Uhr**

**Fon 02622 - 7064310**

Außerhalb dieser Zeiten hinterlassen Sie uns bitte eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter. Wir rufen dann baldmöglichst zurück. In Notfällen verweisen wir auf die separate Info „Erreichbarkeit + Notfälle“, in der Sie die notwendigen Kontaktdaten und Infos erhalten.



### 11 Uhr: Zeit für die Aufarbeitung

Was den Morgen über aufgenommen und besprochen wurde, muss nun erledigt, angeschoben oder mitgeteilt werden. Nicht immer ganz leicht, da Prioritäten zu setzen. Letztlich sind ja alle Kunden wichtig. Ein Rohrbruch geht aber immer vor einer defekten Glühbirne.



### 12 Uhr: Pause ....

Schnell einen Happen essen und sich mit den Kollegen abwechselnd eine Auszeit gönnen. So werden die nötigen Kalorien und der Akku aufgefüllt, damit man danach wieder mit vollem Elan an die nächsten Aufgaben gehen kann. Denn diese kommen bestimmt und die Arbeit geht nicht aus.



### 13 Uhr: Buchhaltung + Co.

Die Zahlungskontrolle der monatlichen Hausgelder, das Mahnwesen, die Beantwortung eingehender Mails und Schreiben - möglichst zeitnah; dafür ist jetzt etwas Zeit und Ruhe, Das Telefon schweigt und läßt Zeit für diese Arbeiten und den einen oder anderen Termin vor Ort.



### 15 Uhr: Telefonzeit die 2.

Und weiter geht's mit den Telefonaten. Der Kontakt zu unseren Kunden ist wichtig und nötig. Nicht immer ist das, was unsere Kunden uns mitteilen auch wirklich dringend. Oft rufen uns - meist ältere - Menschen an, die einfach nur mal „tötern“ möchten. Nicht immer ganz leicht, hier Nein zu sagen, denn die Zeit steht nicht still.



### 17 Uhr: Telefonate + Termine

Viele unserer Kunden arbeiten und wir können daher tagsüber nicht mit allen sprechen. Das holen wir jetzt nach ... oder machen Besichtigungen in Sachen Schadensaufnahme, Vermietung oder mit Handwerkern und Sachverständigen. Die Objekte wollen ja instandgehalten sein.



### 18 Uhr: Feierabend? Noch nicht ...

Speziell in der „Versammlungsphase“, sprich in den Monaten März bis Juli ist fast jeden Abend Eigentümerversammlung angesagt. Die Vorbereitung nimmt am Tag der EV meist zwei Stunden in

Anspruch. Einlesen in die Tagesordnung und die schon vorher erarbeiteten Beschlussformulierungen sowie die fast immer reichlich vorhandenen Angebote von Handwerkern.



### 19 Uhr: Eigentümerversammlung

Gute Vorbereitung ist die halbe Miete. Und trotzdem läuft es nie so, wie man erwartet. Versammlungen sind immer spannend ... nicht nur wegen des zeitlich offenen Endes. Mit etwas Glück ist um 21 Uhr Schluss.

**Der nächste Arbeitstag beginnt wie immer um 8 Uhr. Auf ein Neues!**

**Seien Sie also bitte nicht so kritisch mit uns. Wir bemühen uns um eine einwandfreie Kommunikation mit Ihnen, aber wir verwalten halt nicht nur ein Objekt und betreuen nicht nur Sie als einzigen Kunden.**

## Zahlen, Daten + Fakten

aus dem Alltag eines Hausverwalters



**40 Anrufe**

erhält ein Verwalter  
durchschnittlich pro Tag

**20 Anrufe**  
tätigt ein Verwalter  
durchschnittlich pro Tag



**50 Emails**

erhält ein Verwalter  
durchschnittlich pro Tag

**30 Emails**  
schreibt ein Verwalter  
durchschnittlich pro Tag



**15 Briefe,  
Abrechnungen und  
Mitteilungen**

erhält ein Verwalter  
durchschnittlich pro Tag

**10 Briefe und  
Mitteilungen**  
erstellt ein Verwalter  
durchschnittlich pro Tag

