

Effizienz in der Liegenschaftsverwaltung

Angelika Götzl

Juristin, Mediatorin, Immobilienvermittlerin

ECONOLOGY GmbH, Ferdinand-Hanusch-Platz 1/109a, 5020 Salzburg; goetzl@economy.at

MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen sind AnsprechpartnerInnen für Hausgemeinschaften mit Personen unterschiedlicher Charaktere, Kulturen, sozialer Schichten, Berufe, finanzieller Investitionsbereitschaft sowie „Wohlfühl-Standards“ – Konflikte in Hausgemeinschaften sind daher zuweilen vorprogrammiert. Die Konfliktvermittlung selbst stellt keine Tätigkeit der ordentlichen oder außerordentlichen Verwaltung dar, sondern unterliegt den Regelungen des ABGB sowie der Mediation (z.B. Zivilrechtsmediationsgesetz). Vermittlungen und Vereinbarungen außerhalb von Verwaltungsangelegenheiten sind daher nicht bereits durch Mehrheitsbeschluss, sondern erst durch die Teilnahme bzw. Zustimmung ALLER Berechtigter und Verpflichteter für die gesamte Hausgemeinschaft rechtsverbindlich (OGH 21.3.2013, 5 Ob 205/12a) und in der, den Hausverwaltungen zur Objektbetreuung zur Verfügung stehenden Zeit meist nicht zu erreichen.

Mediative Gesprächstechniken sind aber im täglichen Kundengespräch für MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen äußerst wertvoll und erleichtern die tägliche Arbeit: sie tragen dazu bei die, häufig über das ausdruckschwache Kommunikationsmittel Telefon, erregt vorgebrachten Kundenbeschwerden in Kundenzufriedenheit zu wandeln, helfen MitarbeiterInnen sich selbst emotional abzugrenzen und sichern ihnen dadurch dauerhaft Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit und Unternehmen konstanten Erfolg.