

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b>	<b>9</b>
<b>1 Aspekte beruflicher Souveränität</b>	<b>11</b>
1.1 Grenzen der Eigenständigkeit	11
1.2 Beziehungsmanagement: der Verwalter als Partner	13
1.2.1 Selbstbewusstsein: Voraussetzung für eine langfristige Zusammenarbeit	16
1.2.2 Authentizität: der entscheidende Persönlichkeitsfaktor	18
1.2.3 Vertrauen: Grundlage für die Geschäftsbeziehung mit dem Eigentümer	21
<b>2 Der Umgang mit den Eigentümern</b>	<b>29</b>
2.1 Mit dem Eigentümer auf Augenhöhe	32
2.2 Kundenwünsche erkennen und verstehen	35
2.3 Konstruktive Zusammenarbeit fördern	38
2.4 Akquise sinnvoll gestalten	39
<b>3 In heiklen Situationen richtig reagieren</b>	<b>45</b>
3.1 Der „schwierige“ Eigentümer	45
3.2 Maßnahmen zur Deeskalation und Vertrauensbildung	49
3.2.1 Selbstmanagements- und Kommunikationsstrategien nutzen	51
3.2.2 Aktives Zuhören trainieren	55
3.2.3 Ich-Botschaften senden	59
3.2.4 Schlagfertig und souverän auftreten	62
<b>4 Handlungsstrategien für den Arbeitsalltag des Verwalters</b>	<b>75</b>
4.1 Bewusste Entscheidungen treffen	75
4.2 Die Immer-erreichbar-Falle umgehen	90
4.3 Leben ist Wandel: Umgang mit (technischen) Neuerungen	93
4.4 Mit Coaching Änderungen anschieben	94
4.5 Durch eine Unternehmensphilosophie Orientierung geben	97
4.6 Mitarbeiter fordern und fördern	99
4.7 Die eigene Ausstrahlung verstärken	106
4.7.1 Der unvoreingenommene Umgang mit Menschen	107
4.7.2 Gesunde Selbstwahrnehmung	109
4.7.3 Authentische Körpersprache	110

## Inhaltsverzeichnis

4.8	Souverän handeln in Stresssituationen	117
4.8.1	Was ist Stress?	118
4.8.2	Verwalter: eine stressanfällige Berufsgruppe	120
4.9	Zeitmanagement ist Selbstmanagement	125
4.10	Eigentümerversammlungen planen und durchführen	132
4.10.1	Durch sorgfältige Vorbereitung Sicherheit gewinnen	137
4.10.2	Begrüßung: gut aufgewärmt in die Versammlung starten	144
4.10.3	Durchführung: der Verwalter als Moderator	145
4.10.4	Einen runden Abschluss finden	153
4.10.5	Bei der Nachbereitung an die Zukunft denken	154
4.10.6	Was tun in schwierigen Situationen?	155
<b>5</b>	<b>Der Verwalter in der Immobilienwirtschaft: ein Berufsbild im Wandel</b>	<b>165</b>
<b>6</b>	<b>Nachhaltigkeit in der Immobilienwirtschaft</b>	<b>169</b>
<b>7</b>	<b>Arbeitshilfen</b>	<b>173</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>213</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>215</b>