

# Kundenanfragen in Zeiten von COVID-19

Die aufgrund des Coronavirus gesetzten Maßnahmen verändern nicht nur unseren gewohnten Lebens- und Arbeitsalltag, sondern stellen viele unserer Kundinnen und Kunden vor große Herausforderungen, die sich für manche als existenzbedrohend erweisen. Viele individuelle Anfragen und Schicksale werden demnächst unseren Arbeitsalltag bestimmen. Das Coronavirus verlangt allen Anstrengungen ab und verursacht eine deutliche Mehrbelastung in vielen Bereichen. Eine herausfordernde Zeit mit vielen neuen Fragen steht uns bevor, auf die wir teilweise bereits gute Antworten haben. Einige gilt es zukünftig noch zu klären.

In dieser Zeit wird uns folgendes einmal mehr bewusst: Sie leisten als Mitarbeiterin und Mitarbeiter eines gemeinnützigen Wohnbauträgers einen besonders wertvollen Beitrag für die Gesellschaft. Besonders in Krisenzeiten zeigt sich, dass die gemeinnützige Wohnungswirtschaft neben ihrer unternehmenspolitischen auch ihre gesellschaftspolitische Verantwortung wahrnimmt, um eine gute und leistbare Wohnversorgung und hohe Wohnqualität für viele Österreicherinnen und Österreicher sicher zu stellen. Das hat einen unschätzbaren Wert!

Achten Sie daher besonders jetzt auf Ihr körperliches und seelisches Wohlbefinden, indem Sie folgendes beachten:

## ✓ EIGENE SICHERHEITEN SCHAFFEN

Die Basis guter Arbeit ist es, den eigenen Kompetenz- und Verantwortungsbereich zu kennen und darin klar sein. Bei Unsicherheiten zu Zuständigkeiten, halten Sie Rücksprache mit Ihrem direkten Vorgesetzten. Eine klare Definition der eigenen Rolle schafft Sicherheit im Umgang mit Kundinnen und Kunden.

## ✓ AUSTAUSCH IM TEAM

Tauschen Sie sich auch jetzt im Team aus. Telefonieren Sie mit einer Kollegin oder einem Kollegen, dem sie vertrauen und teilen Sie Ihre Sorgen und Bedenken. Entwickeln Sie gemeinsam Vorgehensweisen und stimmen Sie sich untereinander gut ab.

## ✓ VERTRAUEN HABEN UND WEITERGEBEN

Gestehen Sie sich Ihre Unsicherheiten ein, aber blicken Sie optimistisch in die Zukunft und lassen Sie das auch die Kundinnen und Kunden spüren!

Wir, das Servicebüro zusammen>wohnen<, eine Einrichtung des Landes Steiermark und der gemeinnützigen Bauvereinigungen in der Steiermark, haben aktuell „Hilfreiches fürs Kundengespräch“ auf der nächsten Seite zusammengefasst – wir wünschen Ihnen weiterhin viel Kraft und bleiben Sie gesund!

# HILFREICHES FÜR DAS KUNDENGESPRÄCH

## GESPRÄCHSEINSTIEG UND KLÄRUNG DES ANLIEGENS

- Positiver Gesprächseinstieg wie „Was kann ich für Sie tun?“, „Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“
- Verständnis zeigen für die Situation der Kundin oder des Kunden. Jedes Problem verdient es ernst genommen zu werden. Anfangs gut zuhören, um die Situation gut erfassen zu können
- Abklärung des Anliegens: *Wer/Was/Wo/Weshalb* – sogenannte W-Fragen zu Beginn fördern den Gesprächsfluss. Es ist wichtig, seine Sorgen auszusprechen oder „Dampf abzulassen“, hören Sie aufmerksam zu, aber gehen Sie in keine Diskussion! Sie müssen dem Gesagten weder zustimmen, noch es zu Beginn ablehnen. Die Anruferin oder der Anrufer stellt in dieser Phase lediglich seine Sicht der Dinge dar. Unterstützen Sie dabei, indem Sie interessiert nachfragen. „Wie meinen Sie das?“ oder „Verstehe ich Sie richtig, dass...?“
- Anliegen priorisieren: „Welches Anliegen ist für Sie gerade das Dringlichste?“

## ANLIEGEN ERNST NEHMEN UND ZEIT GEBEN

- Gesprächsverlauf einschätzen und auf eigene Zeitressourcen achten: „Ich verstehe Ihr Anliegen und möchte Ihnen dazu gerne einiges sagen. Mein Problem ist aber, dass ich noch die Reparatur einer Heizung in einer unserer Wohnanlagen koordinieren muss. Ich will mir für ihr Anliegen Zeit nehmen, wäre es in Ordnung, wenn ich Sie am Nachmittag um 14:00 Uhr zurückrufe?“ Oft hilft es, etwas Emotionalität rauszunehmen, wenn man selbst später zurückruft.

## VERSTÄNDNIS FÜR EMOTIONALITÄT AUFBRINGEN UND ANGST NEHMEN

- Versuchen Schlüsselwörter wie „Krise“, „Panik“, „Problem“ so gut es geht zu vermeiden.
- Aufklären und Angst nehmen: Informieren Sie, dass während der Corona-Pandemie keine Unsicherheiten bzgl. Wohnraum entstehen müssen. Den GBV ist es ein Anliegen gesellschaftlich zusammen zu halten und prekäre Situationen nicht noch weiter zu verschärfen (bspw. Delogierungsstopp, Stundungen, Ratenzahlungen, Suche nach individuellen Lösungen).
- Gemeinsame Betroffenheit ansprechen und optimistisch in die Zukunft blicken: Eigene Beispiele oder Beispiele von anderen einfließen lassen. Zeigen, dass es alle betrifft und dass diese Zeit auch wieder vorüber gehen wird! „Wissen Sie, das ist eine herausfordernde aber begrenzte Zeit! Es ist auch für uns neu, aber wir geben jetzt alle unser Bestes!“

## LÖSUNGSBEREITSCHAFT ZEIGEN

- Eigene Lösungsbereitschaft bekunden, „Wir sind an einer guten Lösung interessiert!“
- Unterstützung wahrnehmbar anbieten: Wenn ein Thema an einen herangetragen wird, wo nicht klar ist, wie man als Hausverwaltung unterstützen kann, direkt nachfragen „Wo erwarten Sie sich jetzt Unterstützung von mir?“ oder „Wäre Ihnen geholfen, wenn ich ...“ oder „Ich kann Ihnen anbieten, dass...“.
- Einen Zeitraum für eine verbindliche Rückmeldung vereinbaren und unbedingt einhalten: „Ich hoffe, Sie verstehen, dass ich Ihnen erst nächste Woche eine konkrete Rückmeldung geben kann. Wir sind im Moment durch diese besondere Situation gefordert.“
- Weiterverweisen an zuständige Institutionen - direkt mit Kontakt (zB. Telefonnummer durchgeben): Kontaktliste von Einrichtungen wie Delogierungsprävention, Schuldnerberatung, Familienberatungsstellen, Nachbarschaftszentren, usw. bereit halten.

Klärende Fragen	Priorisierende Fragen	Lösungsorientierte Fragen
Was? Wann? Wer? Wie? Inwiefern? Wozu? Wie lange? Wohin?	Welches Anliegen ist für Sie das dringlichste?	Wo erwarten Sie sich Unterstützung von mir?
Wie genau zeigt sich das?	Worüber sollten wir als erstes sprechen?	Wäre Ihnen geholfen, wenn ich...
Was genau ist Ihr Anliegen? Was kann ich für Sie tun?	Welche sind in Bezug auf X ihre größten Sorgen?	Was ist von Ihrer Seite möglich?
Verstehe ich Sie richtig, dass...?		Was wurde bereits unternommen?

# Häufige Kundenanfragen

## AUSSETZUNG ODER REDUZIERUNG DER MIETE

*Durch Jobverlust oder andere Zahlungsschwierigkeiten können viele die Miete nicht aufbringen.*

## REINIGUNG DER ALLGEMEINFLÄCHEN IN DER WOHNHAUSANLAGE

*In manchen WHA wurden die Reinigungsdienste eingeschränkt, daher wird seitens der Bewohner und Bewohnerinnen eine Kostenreduzierung angefragt. Der Wunsch nach stärkerem Einsatz von Desinfektionsmitteln bei der Reinigung wird oft geäußert.*

## REPARATURARBEITEN

*Unterschiedlich dringende Anfragen in Bezug auf Reparaturarbeiten seitens der Bewohner und Bewohnerinnen.*

## THEMEN DES ZUSAMMENLEBENS (LÄRMSTÖRUNGEN, KINDERLÄRM USW.)

*Es kommt vermehrt zu Lärmbeschwerden in Bezug auf spielende Kinder im Hof/in der Wohnung, Musik- oder TV-Lautstärke auch abends während der Ruhezeiten.*

- ✓ INFO: Ein Aufruf zur gegenseitigen Rücksichtnahme kann über das Info-Blatt „Zusammenhalten in der Nachbarschaft“ erfolgen. Besondere Toleranz gegenüber Kindern in diesen Zeiten kann eingefordert werden! Sollten nachbarschaftliche Konflikte eskalieren, bietet das Servicebüro [zusammen>wohnen<](#) in der Steiermark telefonische Konfliktberatung für Bewohnerinnen und Bewohner an.

## MÜLLENTSORGUNG

*Es fällt teilweise vermehrt Müll an in den WHA, was überfüllte und verschmutzte Müllräume zur Folge hat.*

- ✓ INFO: Ein Aufruf zur Einhaltung der Mülltrennung und zur Vermeidung von Sperrmüll, Grün- und Strauchschnitt sowie Altkleidersammlungen findet sich ebenfalls auf dem Info-Blatt „Zusammenhalten in der Nachbarschaft“. Die Müllentsorgung findet wie gehabt in den WHA statt. Sollte über einen längeren Zeitraum ein vermehrtes Müllaufkommen beobachtet werden, muss das Intervall der Entsorgung angepasst werden.

## STIGMATISIERUNG VON GRUPPEN

*Bewohnerinnen und Bewohner haben Sorgen bzgl. der Verbreitung des Coronavirus ausschließlich aufgrund des Aussehens anderer.*

- ✓ INFO: Jede und jeder kann das Coronavirus übertragen - unabhängig von Alter oder Herkunft usw. Im Moment gilt es zu allen Menschen (natürlich außer die im gemeinsamen Haushalt lebenden) den Mindestabstand von einem Meter einzuhalten. Sollten Versammlungen von Kleingruppen in der Nachbarschaft beobachtet werden, am besten kurz verwarnen und ansonsten die Polizei verständigen.