

# Zielgruppentagung Leiter Geschäftsstelle/ Kundenmanagement

21. und 22. Februar 2019 in Sommerfeld

**Termin**  
21. und 22. Februar 2019

**Veranstaltungsort**  
HOTEL & SPA Sommerfeld  
Beetzer Straße 1a | 16766 Kremmen OT Sommerfeld  
Telefon: 033 055 - 970  
www.hotel-sommerfeld.de

Bei Anreise mit dem Zug können Sie einen vom Hotel  
gestellten Shuttle-Bus in Anspruch nehmen. Bitte  
setzen Sie sich dazu mit dem Hotel in Verbindung.

**Preis**  
BBA-Mitglieder 750 Euro  
Normalpreis 900 Euro

Die Übernachtung im Einzelzimmer, Tagungsunterlagen  
und Verpflegung sind im Preis enthalten.

**5% Frühbucherrabatt** auf den Veranstaltungspreis bei  
Anmeldung **bis zum 20. Dezember 2018**

**Kundenbetreuung & Anmeldung**  
Christoph Dormeier  
Telefon: 030 23 08 55-41 | Fax: 030 23 08 55-20  
E-Mail: christoph.dormeier@bba-campus.de

**Konzeption**  
Anita Baron  
Telefon: 030 23 08 55-29  
E-Mail: anita.baron@bba-campus.de

# Zielgruppentagung Leiter Geschäftsstelle/ Kundenmanagement

Akademie der Immobilienwirtschaft e.V.  
Berlin



1. Name/Vorname/Position im Unternehmen

2. Name/Vorname/Position im Unternehmen

Telefon/Fax/E-Mail (Pflichtangabe für Anmeldebestätigung)

Stempel/Unterschrift/Datum

Ich möchte den Newsletter der BBA erhalten. Bitte senden Sie mir diesen an die angegebene E-Mail-Adresse.

## Teilnahmebedingungen

Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Sie erhalten von uns vor Beginn der Veranstaltung eine digitale Anmeldebestätigung. Bitte geben Sie daher unbedingt eine gültige E-Mailadresse bei Ihrer Anmeldung an. Bei Rücktritt von der Anmeldung bis zwei Wochen vor Tagungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 35 Euro, danach ist der gesamte Betrag fällig. Selbstverständlich können Sie für den angemeldeten Teilnehmer einen Vertreter entsenden. Sollten sich 14 Tage vor Tagungsbeginn nicht genügend Teilnehmer angemeldet haben, behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen. Wir behalten uns in dringenden Fällen Programmänderungen vor. Im Rahmen der Veranstaltung können Fotografien zur Dokumentation erstellt werden, die eventuell in Print- und Online-Medien weiter verarbeitet werden.

## Ihre Daten

Ihre Daten werden von der BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V. zur Organisation der Veranstaltung verwendet und zu keinem Zeitpunkt an Dritte weitergegeben. Wir nutzen Ihre Daten auch, um Sie über unsere zukünftigen Veranstaltungen per Brief, Fax oder E-Mail zu informieren. Sollten Sie mit der Nutzung für Veranstaltungsinformationen nicht einverstanden sein, streichen Sie bitte entsprechende Satzteile oder setzen Sie sich mit uns in Verbindung (E-Mail: berit.schuetz@bba-campus.de | Telefon: 030 23 08 55-13). Sie können der Nutzung jederzeit widersprechen.

## Widerrufsbelehrung ausschließlich für Verbraucher

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ab Datum des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die BBA durch eine eindeutige Erklärung schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) über Ihren Entschluss informieren und Ihre Erklärung vor Ende der Widerrufsfrist absenden. Sie erhalten von der BBA umgehend eine Widerrufsbestätigung. Wenn Sie den Vertrag widerrufen, werden wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist. Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, die Sie bei Ihrer Transaktion verwendet haben, es sei denn Sie haben etwas anderes vereinbart. Es entfallen keine Entgelte für die Rückzahlung. Startet unsere Lerndienstleistung bereits vor Ablauf Ihrer Widerrufsfrist und haben Sie verlangt, dass Sie an der Lerndienstleistung bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist teilnehmen können, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistung im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistung entspricht. Startet die Lerndienstleistung bereits vor Ablauf Ihrer Widerrufsfrist, bitten wir Sie daher, uns schriftlich Ihr Verlangen mitzuteilen, unsere Lerndienstleistung vor Ablauf der Frist wahrnehmen zu wollen. Ein entsprechendes Formular finden Sie auf unserer Website unter <http://www.bba-campus.de/footer/teilnahmebedingungen.html>

BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin  
Lützowstraße 106 | 10785 Berlin  
Telefon: 030 23 08 55-0 | Fax: 030 23 08 55-20  
info@bba-campus.de | www.bba-campus.de

„Werden,  
Wachsen,  
Weiterkommen:  
Mit der BBA“

„Werden,  
Wachsen,  
Weiterkommen:  
Mit der BBA“

Die BBA ist  
zertifiziert nach:



## Zielgruppentagung

### Leiter Geschäftsstelle/Kundenmanagement

Digitalisierung in der Praxis – Rahmenbedingungen und Möglichkeiten

#### Ihr Nutzen

Diese Zielgruppentagung widmet sich den Themen Prozesse und Digitalisierung im Kundenmanagement und Mieterservice.

Über die Erfolgsfaktoren eines zeitgemäßen Kundenmanagements wird in Hintergrundberichten und praktischen Vorträgen referiert und diskutiert.

Ausgangsfragen sind unter anderem:

- Welche Erwartungen hinsichtlich Erreichbarkeit und Services haben unsere Kunden?
- Wie wird die Qualität der Bearbeitung von Mieteranfragen sichergestellt?
- Wie lassen sich die Prozesse durch digitale Unterstützung gestalten und verschlanken?

#### Ihr besonderes Plus

Die begrenzte Teilnehmerzahl erlaubt ein Kennenlernen von Kollegen. Der intensive Austausch mit anderen Führungskräften abseits des Arbeitsalltages ermöglicht und erleichtert Ihnen die Netzwerkbildung und -vertiefung.

#### Ihre Referenten

Führungskräfte und Praktiker aus Wohnungsunternehmen sowie branchennahe Berater und Dienstleister

#### Zielgruppe

Leiter Geschäftsstelle, Leiter Kundenzentrum, Leiter Mieter- oder Bestandsbetreuung, Mitarbeiter mit besonderer Verantwortung für die Bereiche Kommunikation und Services oder Beschwerdemanagement in Wohnungsunternehmen

#### Programm am 21. Februar 2019

##### Digitale Lösungen im Kundenmanagement

**10:00 Uhr Begrüßung und Eröffnung**

**10:15 Uhr Integriertes Bestandsmanagement: Der „Real Time Navigator“ im Kooperationsprojekt TREUCON/HOWOGE**

- Was ist ein „Real Time Navigator“?
- Wie detailgetreu ist die Besichtigung?
- Welche Anwendungsmöglichkeiten ergeben sich im Erstvermietungsprozess?
- Welche Vorteile ergeben sich für das spätere Bestandsmanagement?

Thomas Doll, Geschäftsführender Gesellschafter, TREUCON Gruppe Berlin, Berlin

Daniel Maaßen, Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter, begehungen.de GmbH, Berlin

**11:00 Uhr Kaffeepause**

**11:30 Uhr Praxisbericht: Einführung eines digitalen Postverkehrs am Beispiel der STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH**

- Vorüberlegungen: Was wollen und können wir digitalisieren?
- Voraussetzungen und Vorbereitungen: Konkretisierung des Projektziels
- Der Weg bis hin zum Ziel
- Herausforderungen, Grenzen und Risiken

Katja Göthel, Projektmanagerin Digitalisierung und Innovationsmanagement, STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH, Berlin

**12:30 Uhr Mittagspause**

**14:00 Uhr Praxisbericht: Mehr Zeit für Wesentliches: Das CRM-System als Basis eines effizienten Kundenmanagements**

- Neuorganisation des Unternehmens
- Abläufe in digitale Prozesse übertragen, kontrollieren und steuern
- Interessenten, Kunden- und Beschwerdemanagement
- Digitale Korrespondenz, Kommunikation und Dokumentation
- Controlling und Statistik
- Mehr Kundenzufriedenheit durch Digitalisierung

Volker Klich, Vorstand, Wohnungsbaugenossenschaft Eberswalde-Finow eG, Eberswalde

Oliver Vojacek, Geschäftsführer, VojacekConsulting, Panketal

**15:30 Uhr Kaffeepause**

**16:00 Uhr Datenschutzkonforme Geschäftsprozessoptimierung – ein Praxisbericht**

- Was sind wesentliche Datenschutzanforderungen?
- Welche Prozesse sollten im Wohnungsunternehmen aktualisiert werden?
- Welche Prozesse sollten neu aufgestellt werden und wie? (bspw. Verfahrensweise bei Datenschutzpannen, Anfrage von Betroffenen)
- Beispiel: Anpassung des Vermietungsprozesses an die Anforderungen der DSGVO (Abläufe, Dokumente, Datenschutzhinweise)

Dr. Claudia Wagner, Beraterin, BBT Treuhandstelle des Verbandes Berliner und Brandenburgischer Wohnungsunternehmen GmbH, Berlin

**17:00 Uhr Ende des ersten Veranstaltungstages**

**18:30 Uhr Gemeinsames Abendessen**

#### Programm am 22. Februar 2019

##### Datenschutz und Prozesse in der Digitalisierung

**09:00 Uhr Die EU-Datenschutz-Grundverordnung: Datenschutz fürs Kundenmanagement**

- Überblick über die DSGVO
- Worauf ist im Umgang mit Kunden und ihren Daten verstärkt zu achten?
- Mögliche Fehler und Stolperfallen
- Praktische Beispiele

Alexander Bartsch, Rechtsanwalt, Becker Büttner Held, Berlin

**10:30 Uhr Kaffeepause**

**11:00 Uhr Praxisbericht: Ein Weg zum digitalen Kundenmanagement**

- Prozesse heute und Prozesse morgen
- Notwendigkeit der Digitalisierung
- Schritte in die Digitalisierung

Markus Grube, Leiter Unternehmenssteuerung und IT, WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH, Berlin

**ca. 12:00 Uhr Abschließendes gemeinsames Mittagessen**

**ca. 13:00 Uhr Ende der Veranstaltung**

\*\*\*

Weitere Informationen zu unseren Referenten und Veranstaltungen finden Sie unter [www.bba-campus.de](http://www.bba-campus.de).

Copyright © by BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin