

Kundenbetreuer/in

Stellenbeschreibung

1. Beraten von Mietinteressenten (persönlich, telefonisch, schriftlich)
2. Anbieten der Mietobjekte an Interessenten und Abschließen der Verträge unter Berücksichtigung der für die Wohnanlage gewünschten Mieterstruktur
3. Abwickeln der bürotechnischen Verwaltungsarbeiten unter Nutzung der EDV
4. Bearbeiten aller das Mietverhältnis betreffenden Angelegenheiten unter Beachtung der kundenspezifischen Interessenslagen und der Unternehmensziele wie
 - Bearbeiten der Kündigungen, ggf. Einleiten einer aktiven Kündigungsbearbeitung in Abstimmung mit dem Vermieter
 - Durchführen von Wohnungsabnahmen/-übergaben
 - Beauftragen, Abwickeln und Abrechnen von Reparaturmaßnahmen aufgrund unterlassener Schönheitsreparaturen und Schäden; Bearbeitung der Mieterbelastungen
 - Bearbeiten und Überwachen der Mietkontensalden, Durchführung des vorgerichtlichen Mahnverfahrens
 - Bearbeiten von Genehmigungsanträgen und Mietvertragsänderungen
 - Bearbeitung von Mieterbeschwerden und Mieterwünschen, Beratung und Einleitung von Maßnahmen bei Nachbarschaftskonflikten, bei Verstößen gegen die Hausordnung u. a. mietvertragsrelevanten Sachverhalten
 - Ausstellen von Mietbescheinigungen
 - Abmahnung von Mietern
 - Beratung von Mietern in Notsituationen, Information über Hilfsmöglichkeiten (private und öffentliche Einrichtungen wie soziale Dienste, anonyme Alkoholiker, etc.), ggf. Herstellen interner oder externer Kontakte
 - Hilfestellung beim Umgang mit Behörden in den Fällen, die das Mietverhältnis betreffen
 - Durchführung von Wohnungsbegehungen zur Kontrolle des Zustandes und Abwickeln des sich daraus ergebenden Maßnahmenkataloges
5. Prüfung und Abstimmung der Vorschläge für Mieterhöhungen nach BGB mit dem Team Bestandsmanagement
6. Kontrolle des Hausbesitzes auf Verkehrssicherheit gem. geltenden Vorschriften
7. Auslösen von Aufträgen im Rahmen der Instandhaltung

8. Regelmäßige Kontrolle der Wohnanlagen auf Schmutz, Beschädigungen und Schmierereien
9. Bearbeitung von Versicherungsschäden
10. Kontaktpflege und ergebnisorientierte Zusammenarbeit zu Mietervertretern, Mieterbeiräten, öffentlichen Dienststellen, sozialen Diensten, caritativen Organisationen, etc.
11. Aneignung detaillierter Kenntnisse über die zu vermietenden Wohnungen, das jeweilige Wohngebiet und die Infrastruktur; Beobachtung der Entwicklung von Mieterstrukturen und Erarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung der Situation in einzelnen Quartieren
12. Mitwirkung bei Maßnahmen zur Verbesserung der Rentabilität: Leerraumminimierung, Mietenpolitik und Mietenstrukturpolitik, Kundenbindung, Schönheitsreparaturen, Mieterwechsel, Fluktuation, Miethöhe, Mietverzichte, Mietrückstände, Betriebskosten, etc.
13. Regelmäßige Beobachtung der Entwicklungen in den Wohnquartieren und selbstständige Berichterstattung an den Fachvorgesetzten als Grundlage für Management-Entscheidungen
14. Sonstige vergleichbare Tätigkeiten

Anforderungsprofil

1. Berufliche Voraussetzungen:

- abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung als Immobilienkauffrau/-kaufmann
- oder eine anforderungsbezogene Ausbildung und mehrjährige Berufserfahrung
- gute Kenntnisse in der situationsbezogenen Gesprächsführung
- anwendungs- und tätigkeitsbezogene EDV-, PC- und MS-Office-Kenntnisse

2. Persönliche Voraussetzungen:

- Identifikation mit der WOBAU Magdeburg und ihren Zielen
- Kontaktfreudigkeit, sicheres und verbindliches Auftreten
- Fremdsprachenkenntnisse wünschenswert
- Führerschein Fahrerlaubnis Klasse B ist wünschenswert
- Geschick im Umgang mit Miatern und Mitarbeitern anderer Institutionen
- engagierte Kundenorientierung und Überzeugungsfähigkeit

- positive Einstellung zum Verwaltungsbestand, den gegenwärtigen und potentiellen Miatern, sowie Offenheit für deren Probleme
- hohe Eigenmotivation
- teamorientierter, kooperativer und konstruktiver Arbeitsstil
- Zuverlässigkeit, gewissenhafte und korrekte Arbeitsweise
- Belastbarkeit, selbständiges Arbeiten im Rahmen der Unternehmensregeln
- Flexibilität, schnelle Auffassungsgabe
- Fähigkeit zu konstruktiver Kritik und Selbstkritik
- Bereitschaft zu schnellen, unbürokratischen Lösungen
- Verschwiegenheit gegenüber Unbeteiligten
- Bereitschaft zur Weiterbildung