

Arbeitskreis „Technik“ in der
Arbeitsgemeinschaft Großer Wohnungsunternehmen (AGW)

15. April 2010, Karlsruhe

Kommunikation ist alles
– auch für Techniker!

Anné Schwarzkopf
Geschäftsführende Gesellschafterin Pálffy + Thöne
Kommunikationsberatung

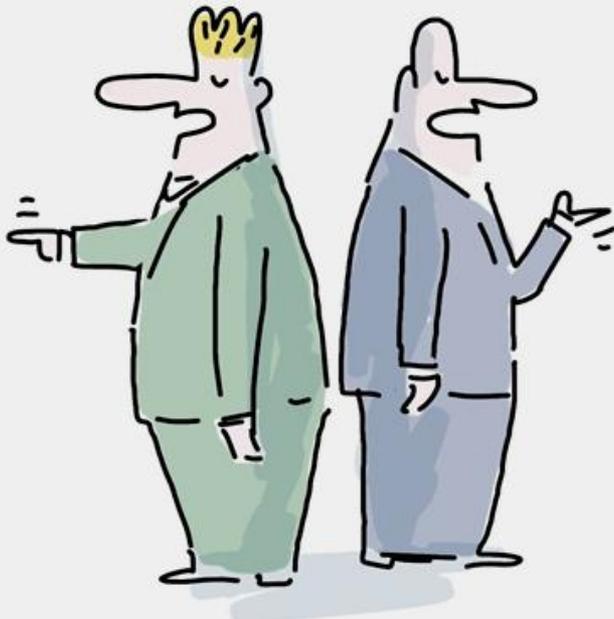


Detail der „Weltmaschine“ von Franz Gsellmann



Kommunikation: Wie sie leider oft ist

Wie sprechen Menschen
mit Menschen?
Aneinander vorbei.



Kurt Tucholsky,
1890-1935, deutscher Journalist
und Autor

Es genügt nicht, dass
man zur Sache spricht.
Man muss zu den
Menschen sprechen.



Stanislaw Jerzy Lec,
1909-1966, polnischer Lyriker
und Satiriker

11 Jahre Pálffy + Thöne: Wir sprechen mit Menschen und schaffen so Werte für unsere Kunden

Pálffy + Thöne ist eine hochqualifizierte Beratungsboutique, die Expertenwissen im Immobilien- und Finanzsegment mit professioneller Kommunikation verknüpft.
So schaffen Kunden Werte!

Inhaber:



Anné Schwarzkopf, M.A. **Expertenangebot Kommunikation**

Journalistin, PR-/Event-Professional, Moderatorin, Managerin von Kommunikationsabteilungen in namhaften Unternehmen/Institutionen. Vorsitzende Landesfachkommission NRW „Stadtentwicklung und Immobilienwirtschaft“ im Wirtschaftsrat der CDU.

Team: Profis aus Journalismus, Eventmanagement und Coaching.



Dr. Christian Thöne, MRICS **Expertenangebot Investment Monitoring**

Bankerfahrung, 500 Vorlesungen u.a. Akademie der Immobilienwirtschaft, FH Biberach und Sparkassenakademien, zahlreiche Publikationen zur Bewertung von Immobilien und geschlossenen Fonds. Mitglied der RICS-Prüfungskommission für Deutschland.

Team: Betriebswirte, Immobilienökonomien, Juristen.



Was ich Ihnen heute mitgebracht habe

1. Technikstimmung in Deutschland
2. Wohnen in Deutschland – Raum für Konflikte
3. Wie professionelle Kommunikation Interessenausgleich herbeiführen kann



Das ganze Leben ist Technik – Technik weckt Emotionen



Grohe Deutschland Vertriebs GmbH



BMW Group



Airbus SAS



Harley Davidson



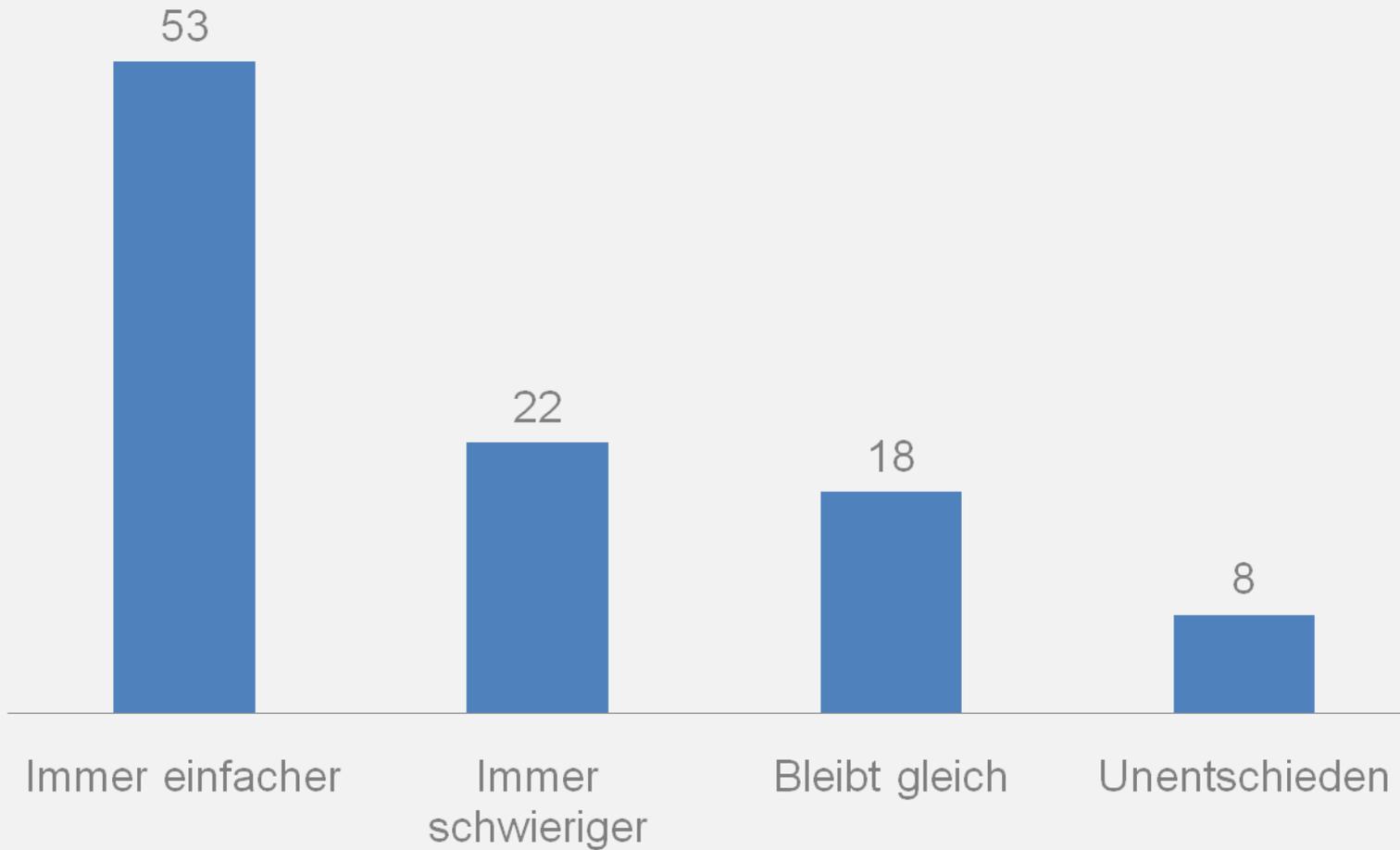
Apple Inc.

PALFFY + THÖNE
REAL ESTATE CONSULTANTS



Wie ist die Technikstimmung in Deutschland?

Mit Technik wird der Alltag . . .

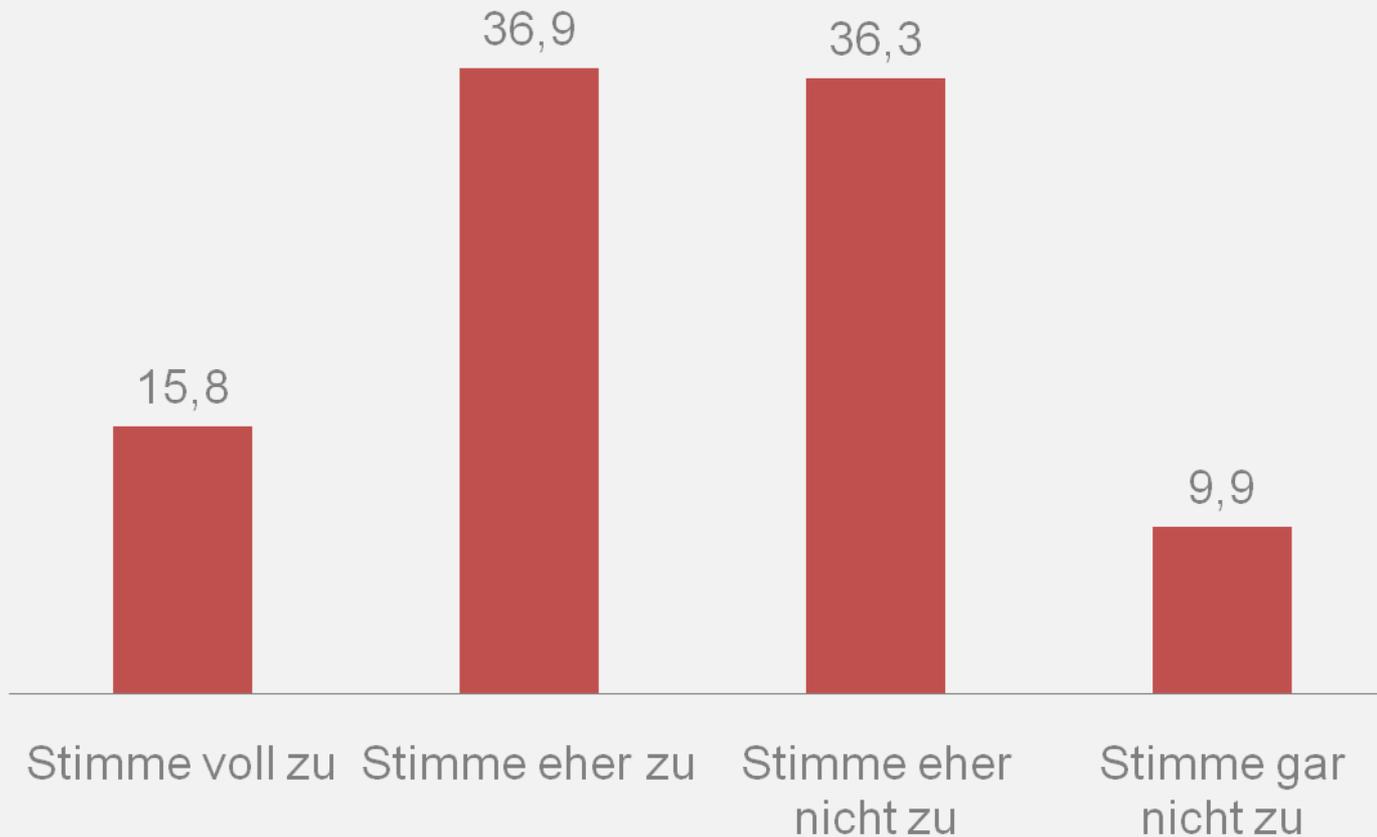


■ 10.000 Deutsche zwischen 14 und 64 Jahren, Allensbach-Institut 2008.



Wie ist die Technikstimmung in Deutschland?

Technik wird Hunger und Not in der Welt lindern:
Optimismus bei Jüngeren

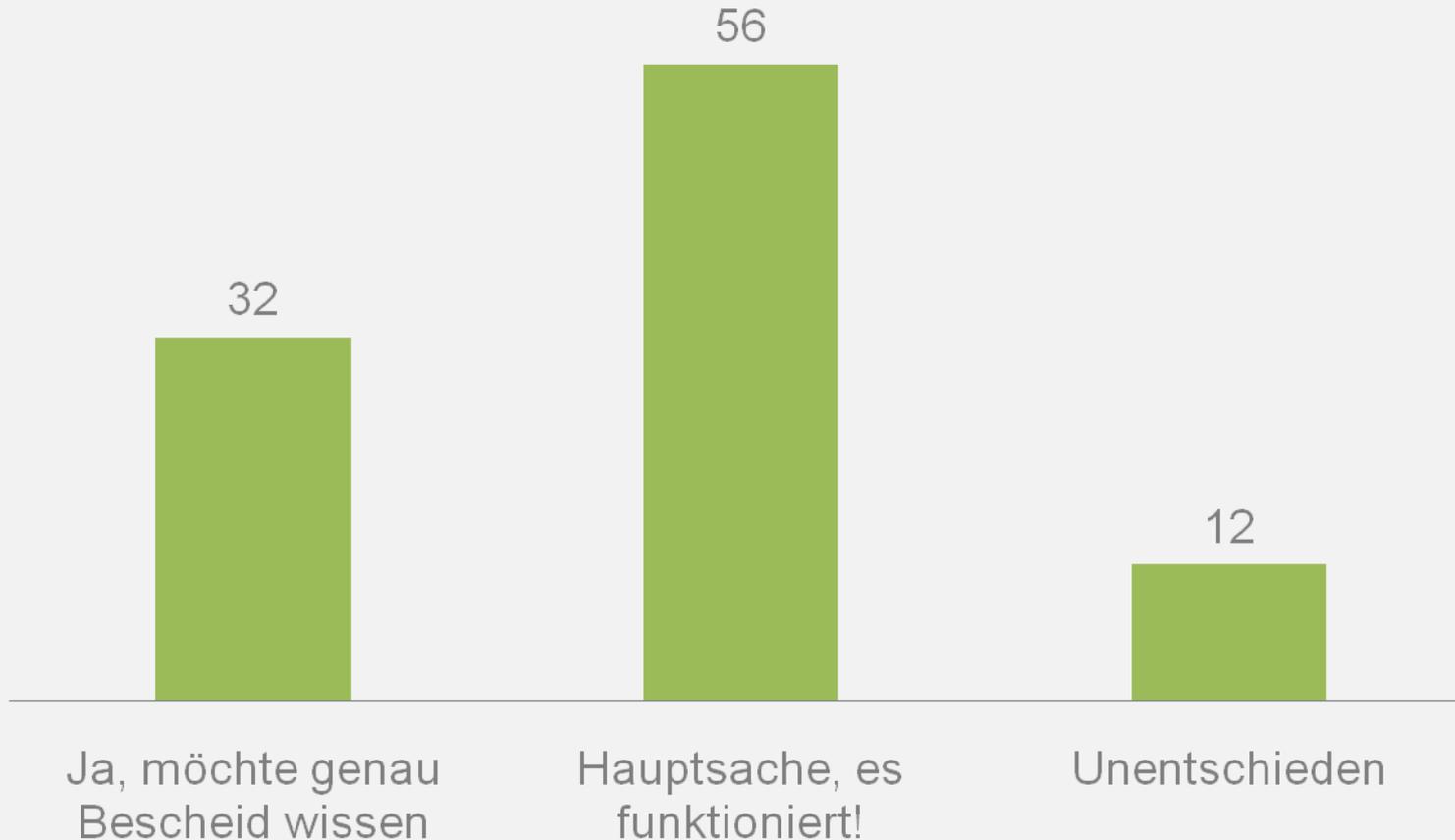


■ 1.000 Deutsche zwischen 15 und 25 Jahren, European Commission 2008.



Technikeinstellung in Deutschland: Funktionieren reicht!

Möchten Sie genau Bescheid wissen, wie die Technik funktioniert?



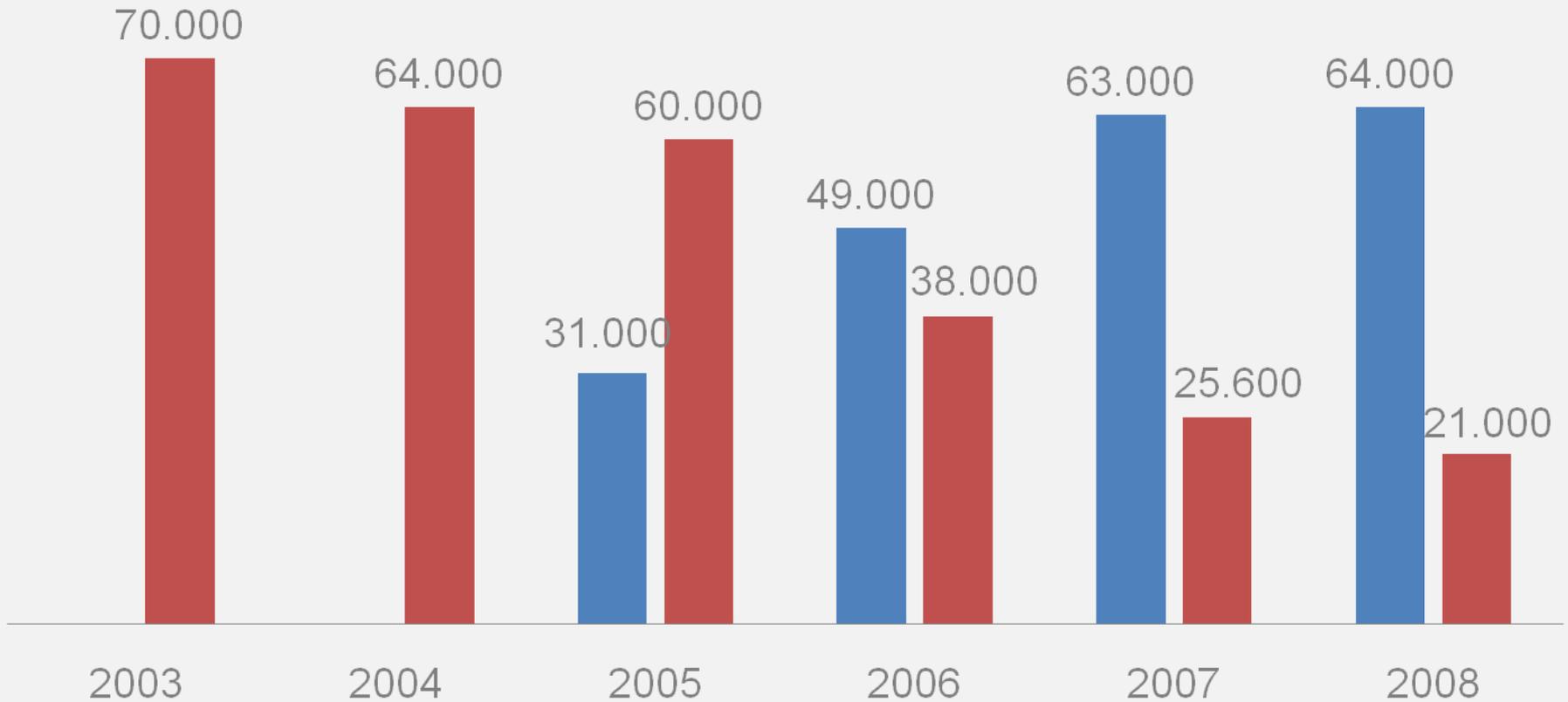
■ 10.000 Deutsche zwischen 14 und 65 Jahren, Allensbach Institut Oktober 2008



Das ganze Leben ist Technik – Ingenieure werden gebraucht!

Der Arbeitsmarkt für Ingenieure

■ Offene Stellen ■ Arbeitslose



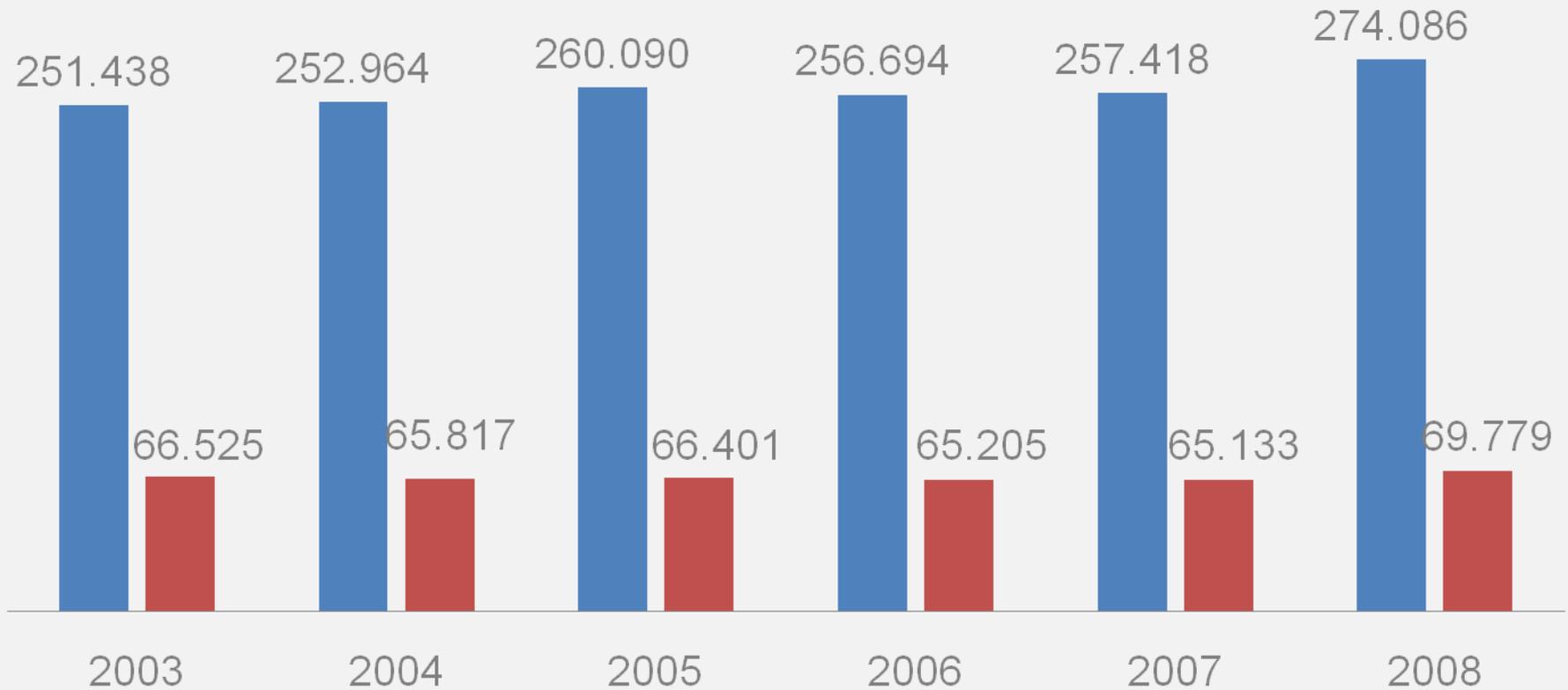
Quelle: Die Welt, 22. April 2009



Technikberufe in Deutschland: Ingenieure sind meistens männlich!

Zahl der Studienanfänger/-innen in den Ingenieurwissenschaften

■ Männer ■ Frauen



Quelle: VDI 2010



Männer bauen – Frauen entscheiden!

Männer konstruieren und bauen Häuser – aber Frauen entscheiden, wo sie wohnen. Selbst wenn sie verheiratet sind.

Frauen entscheiden über

- Lage
- Grundriss
- Aufteilung der Zimmer
- Ausstattung

Männern überlassen sie

- Gespräche mit Architekten
- Verhandlungen mit der Bank
- Renovierungsarbeiten



Quelle: Planethome, Immobilien-Trendstudie 2006.

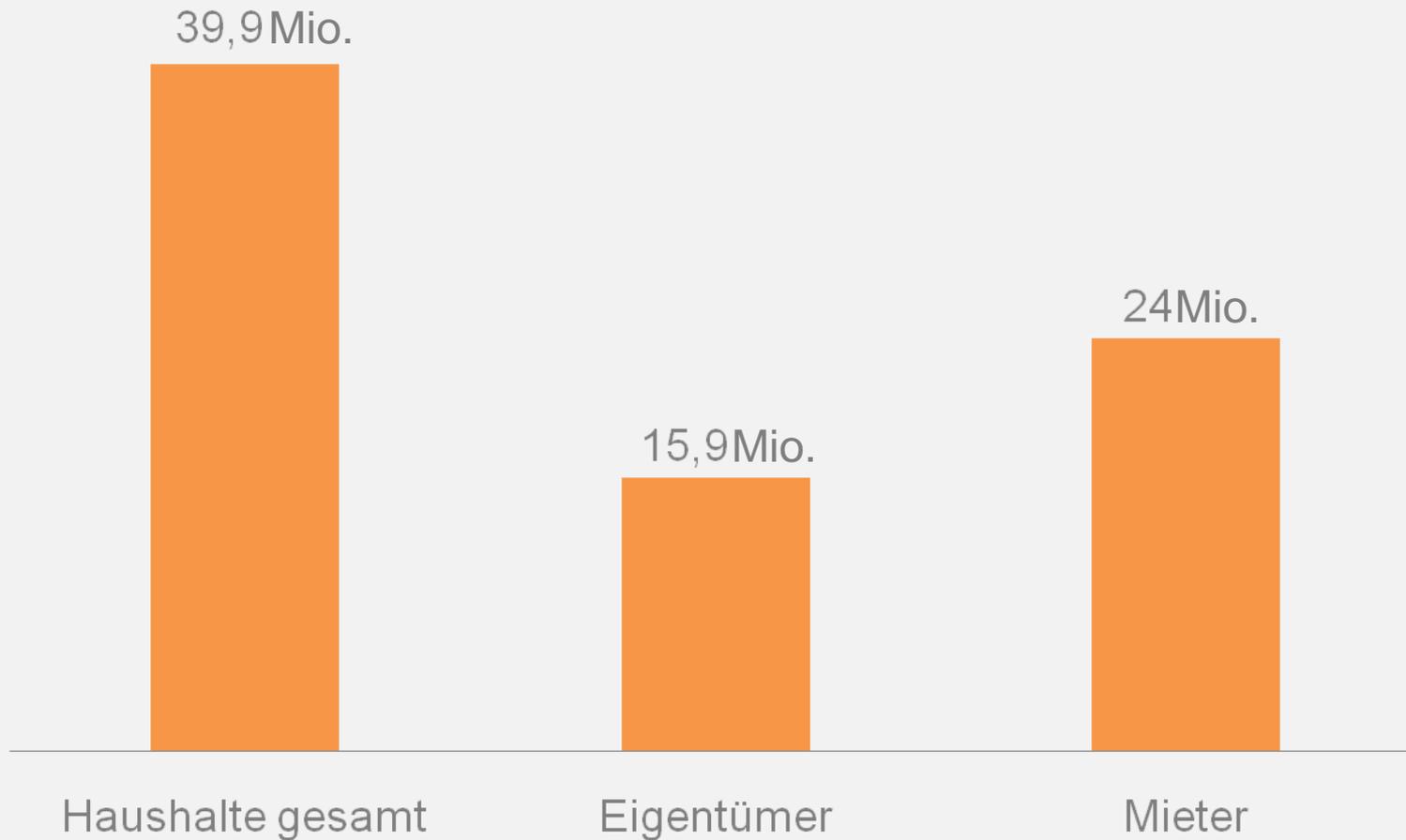


Technik im Haus – für das Gefühl von Heimat



Wem gehören Deutschlands Wohnhäuser?

Haushalte und Eigentümerstruktur in Deutschland



Quelle: Zia 2009

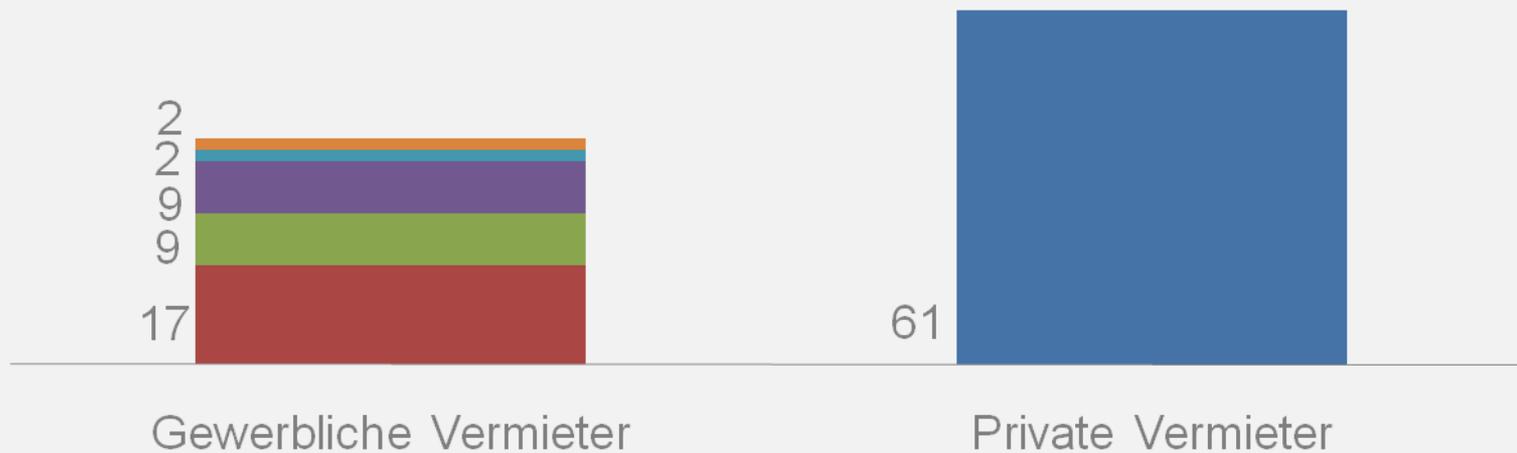


Wem gehören Deutschlands Mietwohnungen?

Eigentümerstruktur der Wohnungswirtschaft für Mietwohnungen, Angaben in %

- Private Vermieter
- Prof. Privatwirtschaftliche Eigentümer
- Kommunale Wohnungsunternehmen
- Wohnungsgenossenschaften
- Eigentümer mit Verwaltung durch gewerbliche WU
- Sonstige, z. B. Kirchen

35% beherrschen die öffentliche Meinung!



Quelle: ZIA, 2009



Zielgruppen in der Wohnungswirtschaft

Mit jeder dieser Gruppen sollten Sie im Gespräch sein:

Shareholder

- Eigentümer
- Mitarbeiter
- Mieter



Stakeholder

- Mietinteressenten
- Bewerber
- Lieferanten
- Bankenvertreter
- Politiker
- Verwaltungsbeamte
- Investoren
- Bauherren
- Nachbarn
- Journalisten
- Wettbewerber



Shareholder: Miteinander schafft Zufriedenheit

Angebote

- Servicetelefon, Schadensmeldedienst
- Gemeinschaftseinrichtungen: Spielplätze, Sporteinrichtungen
- Kinder-, Seniorenangebote
- Mieterberatung
- Mitarbeiter: Sichere Arbeitsplätze, Fortbildung, gutes Arbeitsklima
- Eigentümer: Sichere Renditen, wenig Fluktuation der Mieter, kein Vandalismus

Wohnungsbaugenossenschaft Solidarität Berlin



Rainer Sturm, Pixelio



Shareholder: Wo entsteht Konfliktpotenzial?

Technische Probleme

- Irgendetwas funktioniert nicht.
- Zu hohe Nebenkosten, Mieterhöhungen
- Unerwünschte Sanierungen.
- Ungepflegtes Erscheinungsbild der Wohnanlage.

Zwischenmenschliche Probleme

- Ungeduld, mangelndes Verständnis.
- Wechselnde Ansprechpartner für Mieter, Mangel an serviceorientierten Zeiten.
- Fehler im Kritikmanagement.
- Verspätete Informationen.
- Auseinandersetzungen zwischen Mietern und Dritten.
- Schlechtes Arbeitsklima, demotivierte Mitarbeiter, schlechte Lieferanten.



Stakeholder: Miteinander und Gegeneinander

Erfolge

- Gute Kontakte zu Ansprechpartnern aus allen Anspruchsgruppen.
- Gutes Image des Unternehmens in der Öffentlichkeit.
- Leistungen des Unternehmens werden in der Kommune anerkannt.

Auseinandersetzungen

- Druck über Politiker und Medien.
- Nachbarn beschwerten sich über Mieter.
- Negativschlagzeilen und Imagerisiken für das Unternehmen.



Das ganze Leben ist Kommunikation – Kommunikation weckt Gefühle

**Kommunikation heißt zuhören und miteinander reden,
überzeugen und einen Interessenausgleich herstellen.**



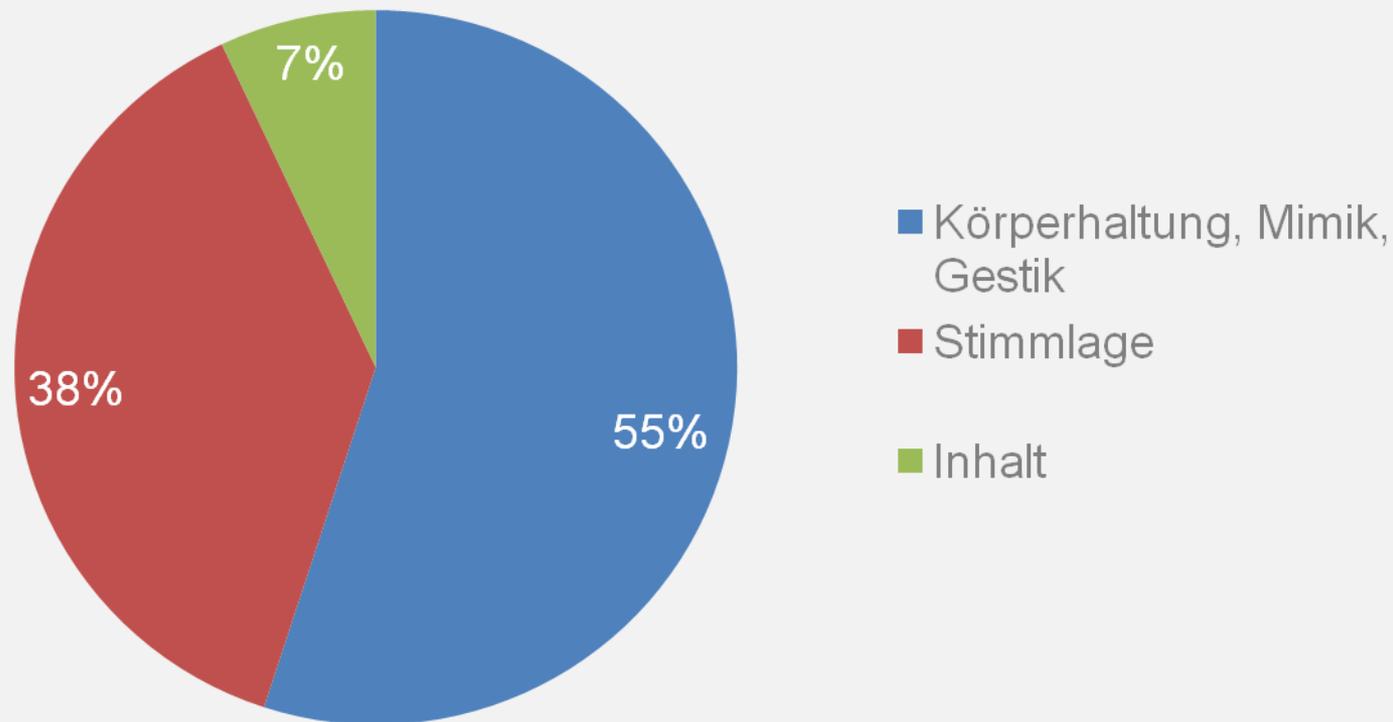
Professionelle Kommunikation gibt Sicherheit und schafft Werte

1. Jeder, der etwas verkaufen will, braucht Öffentlichkeit; Kommunikation weckt Bedürfnisse.
2. Produktqualität ist die Basis für den Markt; Kommunikation schafft Absatz und Image.
3. Der Wille zur Kommunikation muss von Führungskräften vorgelebt werden; Mitarbeiter müssen geschult werden.
4. Je frühzeitiger und dauerhafter Kommunikation eingeplant wird, desto mehr Wert entsteht.
5. Die Kommunikationsstrategie ist immer individuell; die konsequente Umsetzung entscheidet über den Erfolg.



Wie kommen Informationen beim Adressaten an?

Regeln der Kommunikation



Quelle: Albert Mehrabian, Professor für Psychologie, University of California 1971.



Deshalb:

KISS – Keep it short and simple

„Bei Gesprächen mit Journalisten habe ich mindestens drei Themen gleichzeitig im Kopf, aber ich kann nur **eines** in den Mittelpunkt stellen!“

CDU-Bundesvorsitzende Angela Merkel 2003



Professionelle Kommunikation – das Wichtigste:

Keeep

Sie müssen nicht alles sagen, was Sie wissen, aber was Sie sagen, muss stimmen!

It

Ehrlichkeit verlangt nicht,
dass man alles sagt, was man denkt.
Ehrlichkeit verlangt nur,
dass man nichts sagt, was man nicht auch denkt.
Helmut Schmidt, ehem. Bundeskanzler

Short and

**Reden und Handeln müssen in Einklang stehen.
Reden kann Vertrauen und Profil herstellen, doch
das Handeln muss es untermauern.**

Simple



Bei Gesprächen mit Mietern, Interessenten, Behörden, Medien gilt:

Keeep

- Geduld: Ihr Gegenüber kennt sich mit Ihrem Thema nicht aus.
- Zuhören: Antworten Sie auf die Frage, geben Sie keine vorgefertigten Statements ab.

It

- Eine einfache, klare Sprache.
- Kurze Sätze.
- Sprechen Sie konkret zum Thema und mit Beispielen.

Short and

- Konzentrieren Sie sich auf Ihre Botschaft.
- Bleiben Sie aufrichtig und authentisch.
- Geben Sie zu und fragen Sie, wenn Sie etwas nicht wissen.

Simple

- Schauen Sie Ihren Ansprechpartner an, lächeln Sie: „Das Lächeln, das Du aussendest, kehrt zu Dir zurück.“ (Indisches Sprichwort)



Professionelle Kommunikation macht Ihnen das Leben leichter - und erfolgreicher

Anforderungen in der modernen Gesellschaft

Trend zu mehr Kritik.

Trend zu mehr Bürgerbeteiligung.

Vorgänge sind komplex und erklärungsbedürftig.

Mehr Druck auf Entscheider.

Absicherung von Entscheidungen durch Gutachter und Experten.

Notwendigkeit von Kompromiss und Interessenausgleich ist Normalität.



Chance

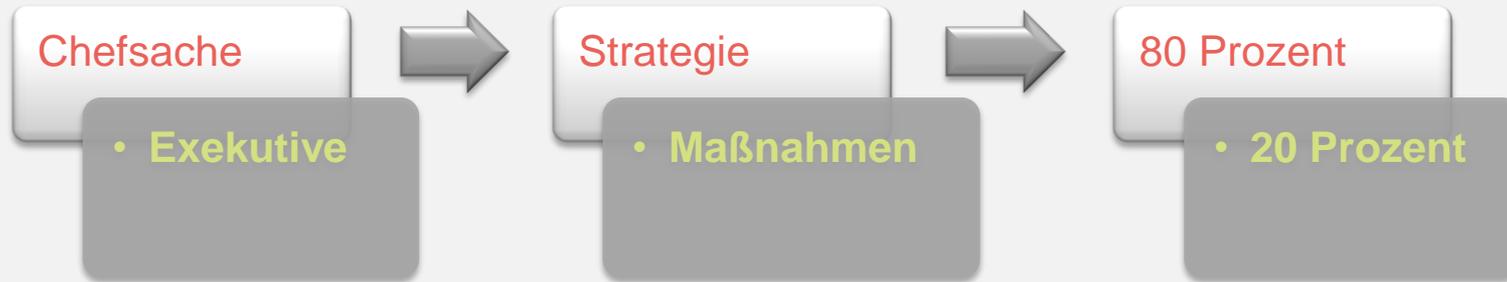
Frühzeitiger Einsatz professioneller Kommunikation kann Erfolg beschleunigen, Reibungsverluste beim unvermeidbaren Interessenausgleich mildern und das Image und damit den Absatz positiv beeinflussen.



Kommunikation ist Chefsache!

Der Chef/die Chefin ist das Gesicht eines Unternehmens

Dieses Gesicht steht für Werte, Leistungen und Charakter des Unternehmens.

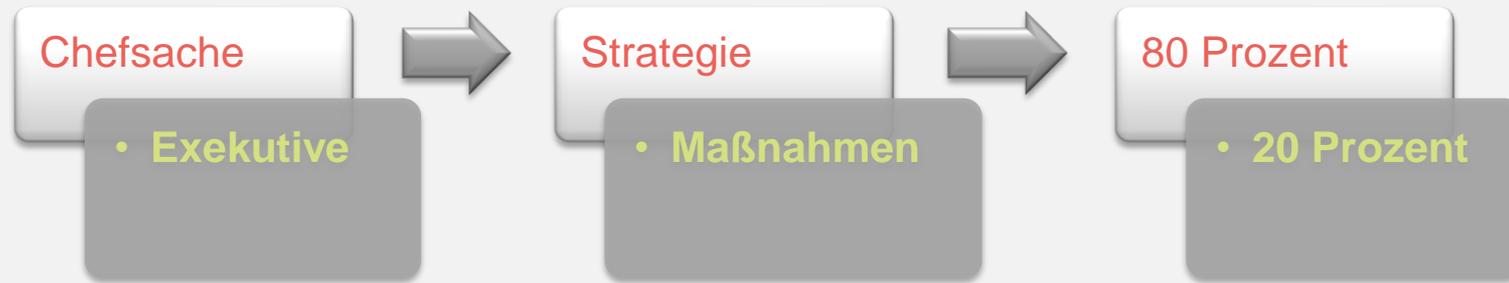


Auf Ihre Stimme kommt es an!

Wenn Sie die Stimmen Anderer gewinnen wollen, müssen Sie Ihre klar verständlich und häufig artikulierten.



Kommunikation ist auch Aufgabe der Mitarbeiter!



Alle Mitarbeiter sind immer auch Botschafter ihres Unternehmens, ob sie das wollen oder nicht. Deswegen haben auch sie Einfluss auf das Image.

➤ **Mitarbeiter, die in irgendeiner Form mit Ihren Zielgruppen in Berührung kommen, sollten in Kommunikation professionell geschult werden!**



Beispiel: Erfolgreiche Pressearbeit durch professionelle Kommunikation

Auftraggeber: Prinz von Preussen Grundbesitz AG, Bonn/Potsdam.

Auftrag: Gezielte Lancierungen in der Wirtschaftspresse.

Lösung: Exklusive Artikel in der Welt, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Cash Magazin, Handelsblatt und vielen mehr.

Gesamtreichweite seit 2004: Über 32. Mio. Leser/Zuhörer/Zuschauer.

Die Prinz von Preussen Grundbesitz AG hat sich als Marktführer etabliert.

Nicht von gestern

Bei der Sanierung historischer Gebäude lohnt sich der Einsatz erneuerbarer Energien

CHRISTIAN HUNZIKER | BERLIN

Nachdem man viel Phantasie zusetzen, die von Herbst dieses Jahres an in einer ehemaligen Reithalle umsetzen sollen. Dort, wo einst die Angehörigen des 1. Garde-Ulanenregiments gedrückt wurden, entstehen komplett ohne fossile Energien aus warmwasser werden ausschließlich durch erneuerbare Energien erzeugt.

Bemerkenswert ist das deshalb, weil die um 1900 strichelte Reithalle unter Denkmalschutz steht. Über Denkmalgeboten gemeinsam als Energieschleudern: Eine gute Dämmung lässt sich meist nicht angeschafft werden. Und die Einsatzmöglichkeiten regenerativer Energien sind begrenzt, weil Sonnenkollektoren auf denkmalgeschützten Flächen kaum Gänge bei den Reithallen sind mittlerweile erforderlich geworden – und setzen bei der Umsetzung ein Problem in der Wirtschaft.



Fördertöpfe

Zinsgünstige Kredite

sagt Lanz. Die Berater Gruppe spricht mit der meisten Entwickler von Denkmalprojekten als Käufer in erster Linie Anleger an, die von

Wohnimmobilienmarkt. So sollen die „Kapitalhilfe“ in Aachen nach ihrer Fertigstellung einmal ausfallen.

Dämmystem, das die historische Fachwerkkonstruktion nicht beeinträchtigt. Eine hauptsächlich aus Lehm und Kork bestehende Dämmkonstruktion wird unter anderem im Jahr erheblich steigen. Au

zähler zu verzeichnen, was gute Sichtweisen war. Dies fuhr heiligt für den Mensch einer Immobilie im Vermögen. Auch die DSK Deutsche Si die W&N Immobilienvertre

richten von einem „deutlich Projektentwickler Kaud V vier Monate 2009 waren be

nahe 2008. Dabei ist normal umsatzstärkste bester.“ Auch Finanz bestätigt, „die posit von Immobilien als Kap

schäftsführer der Thoraplan beobachtet nur einen leicht tiert. „Die allgemeine Ur

et cetera kompensiert weit Wunsch nach inflationss

Gefahr der Fehl- und Ü

inwieweit Anlageimmobilie eigenständiges Investment

klasse begriffen und inwie gliederung erfahren w

umstritten. Laut einer Cas

find Denkmalimmobilien

klassen. Auch eine Notwend nicht immer glorieuse Vi

Haustürgeschichte, die entz

bedürfnis Markteinnehmer

darüber hinaus als einz

Thema Stellung bezogen h

heilen seines Gesetzgeb

Laut Anja Birk, Referer

republikanisch bei der Branchevertretung. Bundesverband

Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen e. V., Berlin,

ist anderslautender Einschätzungen zum Trotz aber davon

auszugehen, „dass die Reform beziehungsweise die Neuregu

lierung auch den Anlageimmobilien-Bereich treffen wird.“

Allerdings fordert der Verband „von einer weiteren Regu

lierung abzusehen.“ Es bestehe die Gefahr, die angestrebten

Ziele zu verfehlen. Als Negativbeispiel nennt Birk die Ein

führung des deutschen REITs am 1. Januar 2007, bei der

durch eine „falsche Regulierung seitens der Bundesregierung

ZUR SACHE

Konservativ ist gefragt

Die internationale Finanzkrise ner Bewusstseinsveränderung er Menschen beigetragen?

Ich glaube, das ist der Fall: Nachhaltigkeits- und Ethik sind wirtschaftlich erfolgreich – davon profitieren qualita

hochwertige Immobilien. Traditionelle und substantielle Werte wurden gesichts der Krise wieder stärker in s

Bewusstsein der Öffentlichkeit. Konservativ ist gefragt. Entschleunigung und Vereinfachung sind die Seh

nsichte dieser Tage. Klassische Anlagen erfahren eine Renaissance. Anleger fragen verstärkt wieder Produkte

nach, die sie verstehen. Davon profitieren Direktinvestitionen in Immobilien. Sie können mehr als nur eine solide,

stetig steigende Rendite bringen. Ihr Hebel ist die emotionale Bindung an das eigene Vermögen, die den wirt



Theodor J. Tantzen, Vorstand und Mitbegründer der Prinz von Preussen Grundbesitz AG, Bonn

Wohnen im Denkmal

Die Einwohnerzahl Potsdams wächst. Aus historischen Ensembles werden attraktive Stadquartiere

Was Nachen Scheid in ihrer Prinz von Preussen AG hat sich nicht nur als ein Unternehmen, das die Berliner Innenstadt mit attraktiven Stadquartieren bereichert, sondern auch als ein Unternehmen, das die Potsdamer Innenstadt mit attraktiven Stadquartieren bereichert. Die Prinz von Preussen AG hat sich nicht nur als ein Unternehmen, das die Berliner Innenstadt mit attraktiven Stadquartieren bereichert, sondern auch als ein Unternehmen, das die Potsdamer Innenstadt mit attraktiven Stadquartieren bereichert.



Die Prinz von Preussen AG hat sich nicht nur als ein Unternehmen, das die Berliner Innenstadt mit attraktiven Stadquartieren bereichert, sondern auch als ein Unternehmen, das die Potsdamer Innenstadt mit attraktiven Stadquartieren bereichert.

Exponierte Stellung

Regulierung lautet die derzeit gängige Antwort auf die Frage, wie eine Finanzkrise künftig zu vermeiden sei. Schon schnürt Vater Staat an einem Korsett für Anbieter und Vertrieb.

Die Immobilien-Direktanlage unterliegt bislang eigenen Regeln. Bleibt die Ausnahmestellung?

Text: Thomas Ehrlich

Beispiel: Erfolgreiche Problemlösung durch professionelle Kommunikation

Auftraggeber: Prinz von Preussen
Grundbesitz AG, Bonn/Potsdam.

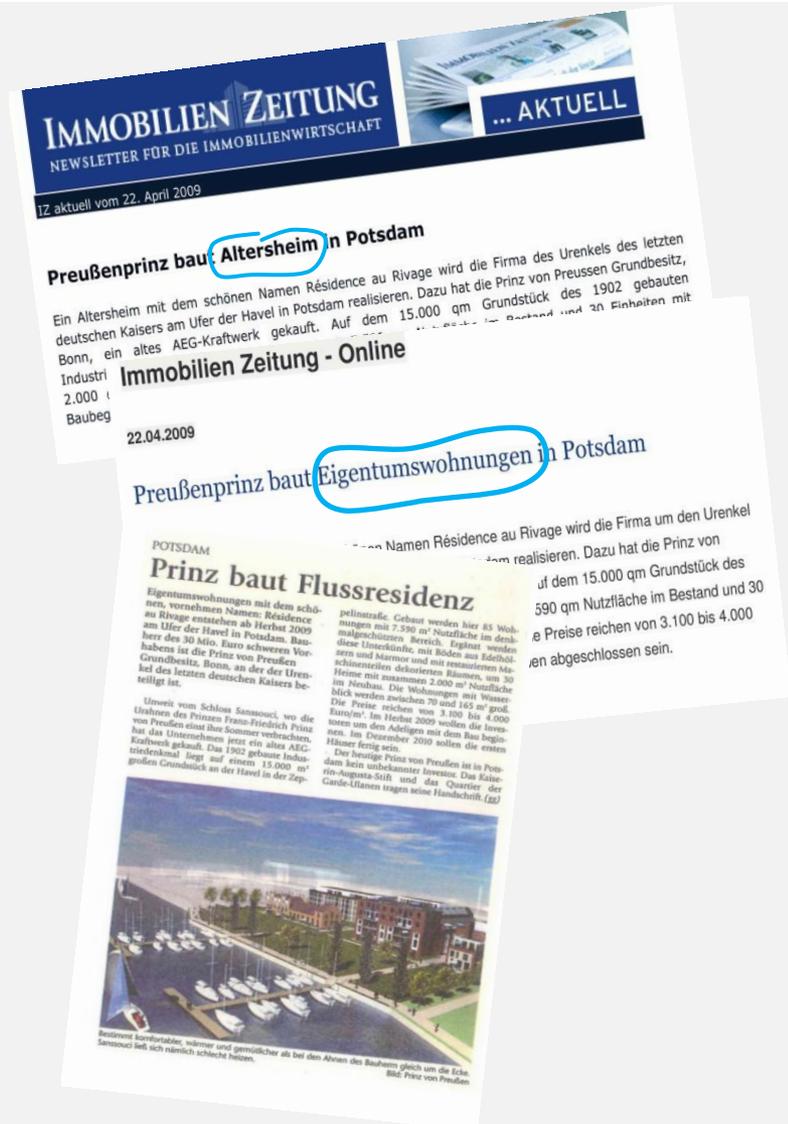
Projekt: „Residence au Rivage“ in der
Speicherstadt Potsdam: 85 Wohnungen in
denkmalgeschützten Gebäuden, 30
Wohnungen in Neubauten.

Auftrag: Pressemitteilung zum Objekt an
Fachmedien.

Konflikt: Eine freie Autorin der IZ macht aus
„Residence“ ein Altersheim, Risiko:
Irritationen bei Banken, Projektpartnern und
Kunden.

Lösung: Sofortige persönliche Telefonate.
Korrektur in nur 1 Stunde, Pálffy + Thöne
verhandelte zusätzlich einen Artikel mit Bild in
der Printausgabe.

**Über 33.000 Leser mehr durch den Artikel
in der Printausgabe.**



Beispiel: Erfolgreicher Interessenausgleich durch professionelle Kommunikation

Auftraggeber: Kölner Dom Gärten
Projektentwicklungs-GmbH & Co. KG, Köln.

Projekt: Konversion Brauereigelände: 40.000 qm modernes Wohnen mit Service.

Ursprungs-Auftrag: Veröffentlichungen in überregionalen Medien.

Konflikt während der Auftragserfüllung: Gespräche nur mit zwei Fraktionen im Rat, jedoch hatten die anderen beiden die Mehrheit. Diese planten, für das Gelände einen Architektenwettbewerb auszuschreiben. Verzögerung: Mindestens 18 Monate.

Problemlösung: Hintergrundgespräche mit allen Fraktionen. Antrag für den Wettbewerb wird zurückgezogen. Weg frei für das Projekt

Wert für den Kunden: Millionenersparnis und 4,1 Mio. Leserkontakte.



Beispiel: Erfolgreiche Präsentation durch professionelle Kommunikation

Auftraggeber: Aberdeen Property Investors Deutschland GmbH, Köln.

Projekt: Markteintritt mit geschlossenen und offenen Publikumsfonds in Deutschland.

Auftrag: PR für Unternehmen und Produkte zum Markteintritt.

Aktivitäten: Pressekonferenz, Messeauftritte, Redaktionsbesuche, Pressesprecherin, Agenda Setting, gezielte Lancierungen.

Zwischen Mai 2006 und Januar 2007

Reichweite von 12 Mio.

Lesern/Hörern/Zuschauern.



Beispiel: Erfolgreicher Auftritt durch professionelle Kommunikation

Auftraggeber: WGF Westfälische Grundbesitz und Finanzverwaltung AG, Düsseldorf.

Projekt: Expertengespräch „Immobilieninvestitionen versus Kapitalmarkt – welche alternativen Refinanzierungsstrukturen führen zum Erfolg?“ vor Share- und Stakeholdern auf dem Stand Rheincity Düsseldorf + Partner bei der Expo Real in München 2008.

Auftrag: Moderation des Gesprächs und begleitende Pressearbeit.

Aktivitäten: Storyboard, Moderation, Pressemitteilung.

500 Gäste bei der Talkrunde, Veröffentlichungen in Deutschland und Hongkong.



International Market Briefing

2008年10月31日
慕尼黑國際房地產商務博覽會及論壇
2008:
地產商競逐爭奪地產

Das Wirtschaftsmagazin rund
Real Estate, Investment und Fir

Home Kontakt Impressum Sitemap

News

Aktuelle Ausgabe

News

Newsletter

Abonnement

02.10.2008 Expertentalk auf der Expo Real: Vertrauen in Märkte wieder herstellen
Immobilienkrise – Finanzkrise – Vertrauenskrise: Die internationalen Kapitalmärkte stehen vor den größten Herausforderungen seit der Weltwirtschaftskrise-1929. In diesem Klima der Verunsicherung ist es wichtig, dass die Experten und Akteure in diesem Markt mit Kompetenz und Klarheit innovative Produkte und Lösungen anbieten, mit denen wieder Boden gut gemacht werden kann.

Es ist nun an den Unternehmen, dieses Vertrauen durch Transparenz, Kommunikation und Glaubwürdigkeit wiederherzustellen. Über diese Themen diskutiert Anne Schwarzkopf am 7. Oktober 2008 mit Experten auf der Expo Real in München. Raffaela Lisa-Messner, Director and

Green Facility M
Dillenbu



Beispiel: Erfolgreicher Auftritt durch professionelles Training

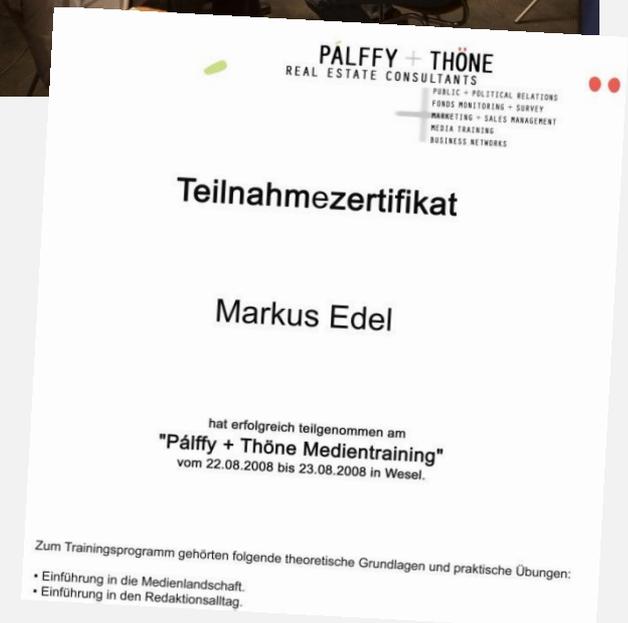
Auftraggeber: VdS Schadenverhütung GmbH

Auftrag: Medientraining für Führungspersonlichkeiten.

Aktivitäten: Interviewtraining mit und ohne Kamera, Präsentationstechniken, Empfehlungen für die Gestaltung von Materialien (Präsentationen, Pressetexte).

Alle Teilnehmer erhalten eine DVD mit Materialien und eigenen Auftritten vor der Kamera.

Kundenfeedback: Verbesserungen jedes Teilnehmers deutlich erkennbar.



Tipps für Ihren erfolgreichen Auftritt in der Öffentlichkeit

1. „Gute PR beginnt bei Ihnen zu Hause!“
2. Aktive Öffentlichkeit herstellen und pflegen: Mieter, Mietinteressenten, Berufsgruppen, Investoren, Banken, Medien und viele mehr.
3. Gespräche mit Respekt und auf Augenhöhe!
4. Kontinuität entscheidet über Ihren Erfolg!
5. Gute Vorbereitung, Auswahl der passenden Argumente und Lösungen.
6. Faire Erwartungshaltung!
7. Sichtweise des Gegenübers immer respektieren! Auch wenn sie vielleicht fachlich falsch oder menschlich emotional ist.

Oder fragen Sie uns 😊: www.palffythoene.de

Wir bringen Sie weiter!



Professionelle Kommunikation braucht Mut und Ausdauer!



Damit gelingt es auch bei Ihnen!

Pálffy + Thöne
Real Estate Consultants

Stadtwaldgürtel 42
50931 Köln
Tel: +49 (0) 221. 400 83-90
Fax: +49 (0) 221. 400 83-99
koeln@palfythoene.de