

Tagungsgebühr

249 € (zzgl. gesetzl. MwSt.) für IVD-Mitglieder
309 € (zzgl. gesetzl. MwSt.) für Nichtmitglieder
209 € (zzgl. gesetzl. MwSt.) für IVD-Junioren

**Stunden für das IVD Immobilien-
Weiterbildungssiegel:** 4 Zeitstunden

**Stunden für die gesetzliche
Weiterbildungsverpflichtung:** 4 Zeitstunden

Diese Veranstaltung ist im Sinne von §§34c Absatz 2a der Gewerbeordnung, i.V.m. § 15b der Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV), Anlage 1 zur MaBV grundsätzlich relevant und wird mit einem Teilnahmezertifikat bestätigt. Inhaltliche Einwertung gemäß MaBV: A.1.1. (M), A.1.3 (M) sowie B.4.5.3 (V), B.5.3 (V).

Hinweis

Wie bei allen unseren Online-Veranstaltungen werden Teilnehmerdaten nicht mit anderen Teilnehmern geteilt, somit bleiben die Teilnehmer untereinander anonym.

IVD-Institut - Gesellschaft für Immobilien-
marktforschung und Berufsbildung mbH

Gabelsbergerstr. 36
80333 München
Tel.: 0 89 / 29 08 20 - 20
Fax: 0 89 / 22 66 23
info@ivd-institut.de

www.ivd-institut.de



Online- Customer Service-Kongress für Immobilienunternehmen

Mit überzeugendem Kundenservice
Begeisterung kreieren und Leads und
Folgeobjekte generieren.

28.01.2022



Freitag 28.01.2022
von 09:00 - 13:15 Uhr

Moderation: Prof. Stephan Kippes

09:00 - 09:30 Uhr

Kundenbegeisterung - wie Immobilienunternehmen aus Kunden Fans machen

Werner Schölgens, Spezialist für Trainings und Seminare in der Immobilienbranche, Gastdozent Livonia College, Michigan, Gastdozent Duale Hochschule, Baden-Württemberg, Fachbuchautor

09:30 - 10:00 Uhr

Beschwerdemanagement - ein unzufriedener Kunden ist nicht automatisch eine vorprogrammierte Katastrophe, eine seriöse Behandlung der Beschwerde bietet noch Chancen

Prof. Stephan Kippes, Professor für Immobilienmarketing und Maklerwesen an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen sowie Leiter des IVD-Instituts

10:00 - 10:30 Uhr

Customer Service für Immobilienverwalter

Christoph Müller-Brandt, Geschäftsführer Immobilien Interpres GmbH, Deisenhofen

10:30 - 11:00 Uhr

Customer Service-Strategien für Makler- und Bauträgerunternehmen

Marcus Vogel, Geschäftsführer Vogel - Immobilien, Vorstandsmitglied und Regionalbeauftragter für Würzburg des IVD Süd e.V.

11:00 - 11:30 Uhr

kurze Pause auch für den Austausch im Chat mit den Referenten

11:30 - 12:10 Uhr

Mit überzeugendem Kundenservice positive Kommentare und Sterne in Bewertungsportalen wie Google, Yelp, Scout oder ProvenExperts generieren

Martin Kausch, Dipl.-Sachverständiger (DIA) sowie Chartered Surveyor (MRICS), Schäfer Immobilien GmbH, Rheinbach

12:10 - 12:45 Uhr

Kunden per Nachkaufmarketing an das Immobilienunternehmen binden um weitere Aufträge zu generieren

Prof. Stephan Kippes, Professor für Immobilienmarketing und Maklerwesen an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen sowie Leiter des IVD-Instituts

12:45 - 13:15 Uhr

5 Spezialisten viele Fragen - Feuer frei für Ihre speziellen Customer Service-Fragen für Immobilienunternehmen

Martin Kausch, Christoph Müller-Brandt, Werner Schölgens, Marcus Vogel, Prof. Stephan Kippes



Martin Kausch



Christoph Müller-Brandt



Prof. Stephan Kippes



Werner Schölgens



Marcus Vogel