

realestate*report*

DAS IMMOBILIEN E-MAGAZIN FÜR ANLAGEN & PROPERTY PROFESSIONALS

Erscheint monatlich

www.realestatemove.ch

«Die Branche in eine neue Ära führen»

Auch erfahrene Berufsleute benötigen den einen oder anderen Input, damit sie ihren neuen Arbeitgeber mit all seinen Eigenheiten verstehen. Wincasa schafft deshalb eine eigene Ausbildungsstätte für Mitarbeitende. Der erste Fokus liegt auf dem Onboarding, wo in allen Teilbereichen entsprechende Kurse angeboten werden, sagt Roland Ramseier, Leiter Training Center Bewirtschaftung bei Wincasa.

Sie führen bei Wincasa das Training Center Bewirtschaftung für neu eintretende Mitarbeitende in diesem Bereich. Was ist darunter zu verstehen?

Roland Ramseier: Mit dem Training Center Bewirtschaftung schafft Wincasa eine eigene Ausbildungsstätte für die Mitarbeitenden. Im ersten Jahr geht es zuerst darum, ein perfektes Onboarding-Programm zu erarbeiten, damit sich Neueintretende besser in unserem Unternehmen orientieren und unsere Qualitätsansprüche kennen und sie umsetzen können. Dies erreichen wir mit stufengerechten Kursen in allen zentralen Themenfeldern, die sowohl online als auch vor Ort durchgeführt werden. Das ist aber bloss der erste Schritt, denn schon im nächsten Jahr werden wir das bestehende Schulungsangebot ausweiten und die Zahl der Kurseinheiten weiter ausbauen.

Ihre «Schützlinge» sind ja nicht Berufsanfängerinnen und -anfänger, sondern wurden durch ein Anstellungsprozedere ausgesucht. Was müssen Sie ihnen denn noch beibringen?

Lassen Sie mich etwas ausholen: Neben Boden, Arbeit und Kapital gewinnt Wissen als vierter Produktionsfaktor immer mehr an Bedeutung; denn damit können wir sowohl unsere Effizienz als auch unsere Effektivität steigern, womit schlussendlich allen Anspruchsgruppen gedient ist. Wir haben unsere internen Ausbildungen genau auf unsere Ansprüche, Anforderungen und Unternehmenseigenheiten angepasst. Somit ist die Ausbildung für unsere Mitarbeitenden passgenauer als bestehende externe Angebote und Ausbildungen in der Branche. Auch erfahrene Berufsleute benötigen den einen oder anderen Input, damit sie ihren neuen Arbeitgeber mit all seinen Eigenheiten verstehen.



Roland Ramseier ist Leiter Training Center Bewirtschaftung bei Wincasa und sorgt dafür, dass die neuen Mitarbeitenden in der Bewirtschaftung das nötige Rüstzeug zur Ausübung ihres Jobs erhalten.



Die Bewirtschaftung gehört zu den wichtigen Disziplinen im Facility Management. Worauf legen Sie im Training den Fokus?

Wie gesagt liegt der erste Fokus auf dem Onboarding und dort wollen wir in allen Teilbereichen entsprechende Kurse anbieten. Das beginnt mit Software-schulungen, geht über persönliche Themen wie die Selbstorganisation bis hin zur Vermarktung. Aber auch Buchhaltung, Mietrecht sowie das Reporting-Management kommen nicht zu kurz. Besonders interaktiv wird es beim Kurs der Wohnungsabnahmen und -übergaben, da wir im Training Center sogar über eine Musterwohnung verfügen und so reale Fälle in Rollenspielen bearbeiten und üben können.

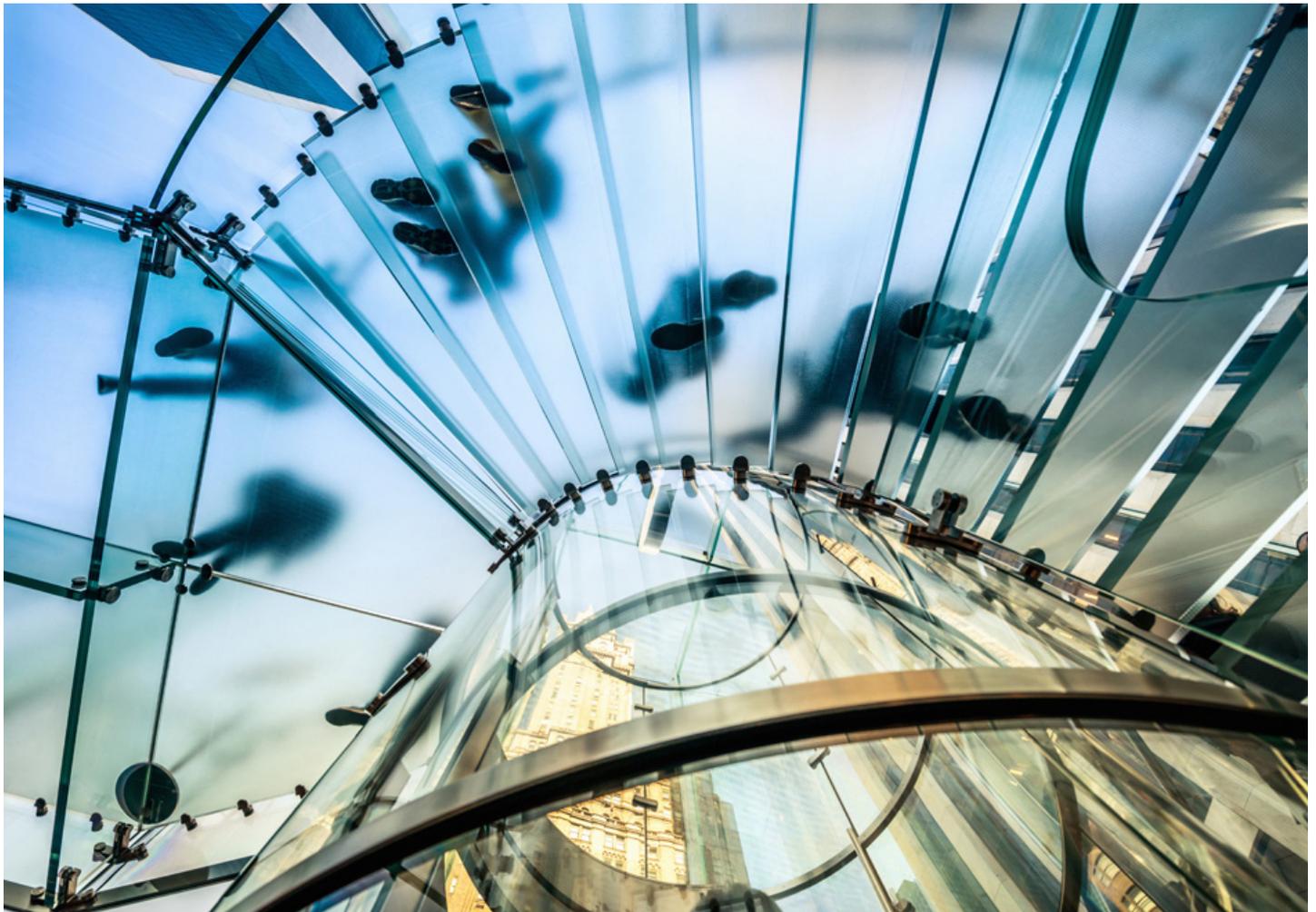
Der Beruf des Bewirtschafters wird oft unterschätzt. Was können Sie in Ihren Trainings dagegen tun?

Nebst dem eigentlichen «how to» besprechen wir auch Themen wie den Berufsstolz, denn ich finde, dass die Bewirtschaftung ihr Licht zu oft unter den Scheffel stellt. Dabei kümmert sich eine

Immobilienbewirtschaftlerin oder ein Immobilienbewirtschaftler um die nachhaltige Wertentwicklung und Werterhaltung eines im Schnitt 100-Millionenschweren Portfolios.

Die Herausforderungen werden durch die gestiegenen Ansprüche der Mieterinnen und Mieter immer grösser. Welche Skills brauchen die Bewirtschaftlerinnen und Bewirtschaftler in Zukunft?

Wir sind schon längst weg vom Vermietermarkt, müssen massgeschneiderte Lösungen entwickeln und Mieterinnen sowie Mieter als Kunden wahrnehmen und abholen. Diese wissen auch immer besser über ihre Rechte Bescheid und darum ist es zentral, dass wir die Kundenorientierung noch stärker ins Zentrum unserer täglichen Arbeit stellen. Ein weiterer wichtiger Skill ist in meinen Augen das ganzheitliche und vernetzte Denken, damit Abhängigkeiten und Synergiepotenziale innerhalb des betreuten Portfolios erkannt und ausgeschöpft werden können.





Oft fehlt es den Mieterinnen und Mietern an einer kompetenten Bezugsperson in der Bewirtschaftung. Müssen seit dem Wegfall des Hauswerts die Bewirtschafterin und der Bewirtschafter diese Funktion übernehmen?

Die Betreuung der Wohnungsmieterinnen und -mieter haben wir mit dem Kontaktcenter in unserem Customer Value Center (CVC) optimiert, damit wiederkehrende und generelle Fragen schneller abgewickelt werden können und nur noch liegenschaftsspezifische Fragen beim Bewirtschaftungsteam landen. Die Spezialisten aus jedem Bereich fokussieren sich auf ihr Kerngebiet und bringen die gewünschte Kompetenz mit, welche für die Beantwortung der jeweiligen Anliegen notwendig ist.

Und wo bleibt der Hauswart?

Die etwas verklärte und wehmütige Sicht auf die klassische Rolle des Hauswerts lässt vergessen, dass dieses Konzept nebst der Kosteneffizienz auch andere Defizite aufgewiesen hatte und deshalb hat das aktuell vorherrschende Modell definitiv gewisse Vorzüge.

Mieterinnen und Mieter werden heute aus der Sicht der Bewirtschaftung als Kundinnen und Kunden betrachtet. Allerdings sollten auch Kundinnen und Kunden Guidelines erhalten, an die sie sich halten müssen. Wie schwierig ist es, diese Guidelines durchzusetzen?

Das ist ein tolles Stichwort! Die Wohnungsübergabe ist unser grösster Berührungspunkt mit den neuen Mieterinnen und Mietern. Deshalb bearbeiten wir an der dazugehörigen Schulung auch eingehend die Wichtigkeit eines guten Kundenerlebnisses. Dabei ist ein Ziel, dass den Neueinziehenden immer unser Mieterportal «Wincasa Home» erklärt und die Installation auf dem gewünschten Endgerät gemeinsam durchgeführt wird. Zudem wird den Mieterinnen und Mietern bei dieser Gelegenheit ebenfalls erklärt, wie das Kommunikationsmodell funktioniert und wir zeigen auf, warum der telefonische Kontakt nur in absoluten Notfällen notwendig ist, da ihre allgemeinen Fragen und Anliegen via Mieterportal erheblich einfacher und zielführender gelöst werden.

Die Immobilienbranche ist einem ständigen Wandel unterworfen. Wie stark arbeiten Sie mit Hochschulen, Verbänden und Beratern zusammen, um den Beruf des Bewirtschafters attraktiv zu halten?

Wir arbeiten sehr eng mit verschiedenen Hochschulen zusammen – je nach Disziplin. Ausserdem arbeiten wir immer mehr auch mit unserer Konkurrenz zusammen, um die Branche als Ganzes weiter voran zu bringen. Wir sind alle mit den gleichen Themen in der Ausbildung konfrontiert und nur gemeinsam können wir die Branche in eine neue Ära führen.

Interview: Remi Buchschacher