

Online-Termine:

Vermeidung von Pleiten, Pech und Pannen



Der Berufsalltag des Immobilienverwalters wird immer mehr von zeitsparenden Online-Meetings jeglicher Art geprägt sein, ganz unabhängig vom Ende der Corona-Pandemie. Spätestens aufgrund des neuen WEG müssen sich auch bislang konventionell arbeitende Verwalter damit befassen. Doch Vorsicht, kaum jemand hat strukturiert gelernt, wie diese Form der Kommunikation funktioniert. Es werden viele unnötige Fehler begangen, die nicht nur peinlich für die Außendarstellung sind, sondern auch die Online-Motivation eher drosseln. Ziel sollte sein, vor der Webcam ähnlich professionell zu wirken, wie beim realen Termin. Dass hier Übung den Meister macht, ist keine leere Phrase. Auch bei eher unwichtigen Terminen per Zoom, Teams etc. sollte man die Webcam einschalten. Dann ist es überhaupt nichts besonderes, wenn wichtige Termine auch mit mehr Teilnehmern stattfinden.

Kamera auf Augenhöhe

Schnell kommt die Feststellung, dass Qualität und Neigungswinkel der Notebook-Kamera höchst unbefriedigend sind. Eine passende Full-HD-Kamera ist ungefähr auf Augenhöhe zu positionieren. Ein Smiley-Aufkleber direkt neben die Linse zu kleben ist sehr hilfreich, nicht nur der Atmosphäre wegen. Es geht um

die stete Erinnerung, dass genau hierhin zu sehen ist und nicht auf das Gegenüber auf dem Monitor.

Ohne direkten Blickkontakt fängt das Ganze schon denkbar schlecht an. Die eingeschränkte Körpersprache ist in dem verbleibenden Maße sinnvoll einzusetzen. Die angezeigte Umgebung sollte ebenfalls nicht abschreckend wirken. Ansprechende Hintergrundbilder sind bei den meisten Online-Meeting-Tools auswählbar. Eine einfarbige Wand mit einem dezenten Logo der Immobilienverwaltung ist schnell erstellt und erspart das ständige Aufräumen des Kamerabildausschnitts. Damit lässt sich auch leicht vermeiden, dass im Hintergrund laufende Personen abgebildet werden.

Ins richtige Licht gesetzt

Auch die Beleuchtung spielt eine äußerst wichtige Rolle. Eine weiche Lichtquelle, versetzt von vorne, hilft für eine sympathische Darstellung. In Bezug auf die Kleidungsetikette gelten bei Videokonferenzen dieselben Verhaltensregeln, wie beim persönlichen Gespräch. Die angemessene Garderobe gilt nicht nur für den vermeintlich ausschließlich sichtbaren Oberkörper. Wer einmal aufstehen muss oder die Kamera, warum auch immer,

einen anderen Aufnahmewinkel hat, möchte ungern seine Jogginghose nach außen präsentiert wissen. Empfehlenswert sind gedeckte Farben, da Streifen und Karos zu störender Interferenzbildung führen. Über solche Schwächen mögen manche Teilnehmer von Online-Terminen hinwegsehen, nicht jedoch über eine miserable Tonqualität. Ein gutes Mikrofon ist daher besonders wichtig. Deshalb ist dem Notebook-Mikrofon ein separates USB-Mikrofon vorzuziehen. Der Soundcheck vor dem Termin ist eine Selbstverständlichkeit, auch um festzustellen, ob wirklich das richtige Mikro im Einsatz ist.

Es gibt viele weitere Punkte für ein gelungenes Online-Meeting. Auf einen ganz besonders wichtigen Aspekt möchte ich noch hinweisen, nämlich der Bildschirmfreigabe für Zwecke der Rechnungsprüfung, Ansicht von Planunterlagen und vielen anderen Szenarien. Allerdings sollte man nicht den gesamten Bildschirm, sondern nur das notwendige Programm teilen. Es ist überaus peinlich, wenn unerwünschte Bildschirminhalte alle Teilnehmer zu sehen bekommen. Auch Pop-up-Fenster von Facebook, dem E-Mail-Programm und vielem mehr, sind dann nicht sichtbar. Diese per Betriebssystem generell zu deaktivieren, verschafft eine doppelte Sicherheit.

Bevor man erstmalig mit den Beiräten startet, sorgt ein Test für Sicherheit. Videokonferenzen, in denen Teilnehmer vergeblich mit dem Mikro kämpfen oder Dialoge durch eine fehlerhafte Internetverbindung kaum hörbar sind, sind für alle Beteiligten frustrierend. Viele Eigentümer sind auch für eine kleine Online-Termin-Anleitung dankbar. Man unterstreicht damit seine Kompetenz und profitiert am meisten von einer gelungenen virtuellen Veranstaltung, egal ob diese zwischen zwei Personen abläuft oder gar schon der virtuelle Bestandteil einer Eigentümerversammlung ist.



Der Autor

Der Autor **Alexander Haas** ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung und Digitalisierung.

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de