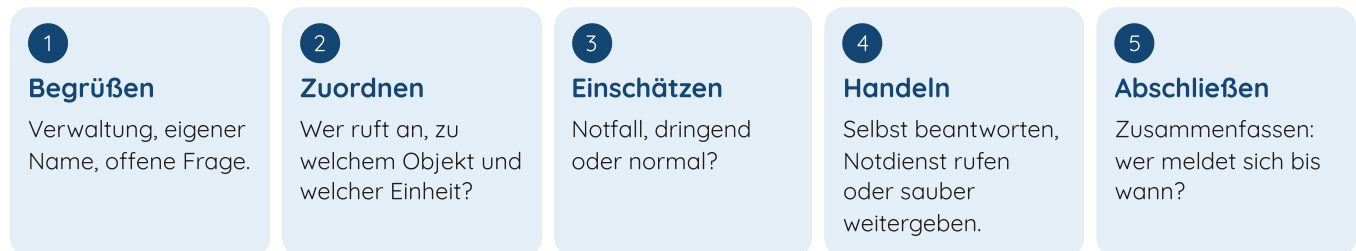


Telefonleitfaden für den Empfang

Gesprächsablauf, Notfallabfrage, Weiterleitung und Formulierungen für alle, die in der Hausverwaltung ans Telefon gehen – auch ohne jedes Objekt im Kopf zu haben.

Jedes Gespräch in fünf Schritten



Begrüßung

„[Name der Verwaltung], Sie sprechen mit [Vorname Nachname]. Was kann ich für Sie tun?“

Diese Angaben brauchen Sie bei jedem Anruf

- | | |
|--|---|
| ☐ Vor- und Nachname, bei Firmen auch der Betrieb | ☐ Anliegen in einem Satz |
| ☐ Rolle: Eigentümer, Mieter, Beirat, Dienstleister, Interessent | ☐ Seit wann? Gibt es Fotos, Unterlagen, eine Vorgangsnummer? |
| ☐ Rückrufnummer – einmal laut wiederholen | ☐ Wann ist die Person erreichbar? |
| ☐ Objekt (Straße, Hausnummer, Ort) und Einheit | ☐ Dringlichkeit: Notfall, dringend, normal |

Abschluss

„Ich fasse kurz zusammen: [Anliegen]. [Frau/Herr ...] meldet sich bis [Zeitpunkt] bei Ihnen unter [Nummer]. Ist das so richtig?“

Nennen Sie nur Zeitpunkte, die Ihr Team einhalten kann. Lieber „heute bis 16 Uhr eine erste Rückmeldung“ als „gleich“.

So geht das in heyta!o

Anrufe stehen mit Nummer und Uhrzeit in der Anrufliste. Gesprächsnotizen schreiben Sie direkt am Anruf, ordnen ihn einem Vorgang zu und weisen ihn der zuständigen Person zu; die Auswahl zeigt zuerst das Team der Liegenschaft. Sprachnachrichten werden verschriftlicht. Außerhalb der Bürozeiten oder auf Wunsch immer nimmt das KI-Telefon (Zusatzmodul) Anrufe an, fragt das Anliegen ab und legt es als Text ab.

Notfall erkennen – und richtig reagieren

Fragen Sie bei jeder Schadensmeldung: **Besteht Gefahr für Menschen? Wird der Schaden gerade größer?** Wenn ja, gilt diese Tabelle. Sie ersetzt keine Anweisung der Rettungsdienste.

Situation	Was Sie dem Anrufer sagen	Was Sie tun
Gasgeruch	„Bitte keine Schalter, Klingeln oder Telefone im Haus benutzen, kein offenes Feuer. Fenster öffnen, wenn das gefahrlos geht, Haus verlassen und von draußen den Notruf des Gasversorgers oder 112 anrufen.“	Notruf-Nummer des Gasnetzbetreibers nennen, Objektbetreuung sofort informieren
Feuer, Rauch	„Bitte rufen Sie sofort 112 an und bringen Sie sich in Sicherheit.“	Objektbetreuung und Geschäftsführung informieren
Person im Aufzug	„Bitte drücken Sie den Notrufknopf im Aufzug. Hilfe ist unterwegs.“	Aufzug-Notdienst beauftragen, Rückmeldung abwarten
Wasser tritt aus	„Wo kommt das Wasser her? Wenn Sie gefahrlos herankommen, schließen Sie bitte das Absperrventil. Elektrische Geräte im nassen Bereich nicht berühren.“	Sanitär-Notdienst beauftragen, darunterliegende Einheiten informieren, Fotos anfordern
Strom im ganzen Haus weg	„Ist nur Ihre Wohnung betroffen oder das ganze Haus, die Straße?“	Straße: Störung beim Netzbetreiber melden. Haus: Elektro-Notdienst
Heizung aus	„Betrifft es nur Ihre Wohnung oder das ganze Haus? Seit wann?“	Ganzes Haus, besonders im Winter: Heizungs-Notdienst
Einbruch, Tür offen	„Sind die Täter noch vor Ort? Dann bitte 110.“	Schlüssel- oder Glas-Notdienst, damit das Haus verschließbar ist
Sturmschaden	„Bitte halten Sie Abstand zu losen Teilen.“	Gefahrenbereich sichern lassen, Dachdecker bzw. Notdienst

Notdienste und wichtige Nummern

Gewerk / Stelle	Firma, Telefon	Gewerk / Stelle	Firma, Telefon
Bereitschaft der Verwaltung		Glas / Notverglasung	
Sanitär / Rohrbruch		Rohrreinigung	
Heizung		Störungsnummer Gas	
Elektro		Störungsnummer Strom	
Aufzug			
Schlüssel und Schließanlage		Hausmeister	

Wer ist wofür zuständig?

Anliegen	Das klären Sie direkt	Weiter an
Schaden, Reparatur	Erstaufnahme, Fotos anfordern, Zugang klären	[Objektbetreuung]
Stand eines Vorgangs	Letzten Eintrag nennen, wenn er für den Anrufer bestimmt ist	[zuständige Person]
Hausgeld, Miete, Kontoverbindung	Nur allgemeine Auskünfte; Änderungen schriftlich erbitten	[Buchhaltung]
Abrechnung, Nachzahlung	Anliegen und Abrechnungsjahr notieren	[Buchhaltung]
Bescheinigungen	Art der Bescheinigung und Jahr notieren	[Buchhaltung]
Versammlung, Vollmacht, Beschluss	Termin und Unterlagen nennen	[Objektbetreuung]
Schlüssel, Transponder	Art, Anzahl und Einheit notieren	[Technik / Empfang]
Lärm, Nachbarschaft	Zuhören, schriftliche Schilderung erbitten	[Objektbetreuung]
Vermietung, Besichtigung	Objekt und Kontaktdaten aufnehmen	[Vermietung]
Handwerker zu Auftrag oder Zugang	Auftragsnummer und Objekt notieren	[Objektbetreuung]
Anwalt, Presse, Behörde	Nur Kontaktdaten aufnehmen, keine Auskunft	[Geschäftsführung]

Datenschutz am Telefon

- Keine Auskunft über andere Personen: keine Namen, Telefonnummern, Rückstände oder Streitigkeiten von Nachbarn und anderen Eigentümern.
- Bei Auskünften zur eigenen Einheit die Identität prüfen, z. B. durch Rückfragen zu Anschrift und Einheit oder einen Rückruf an die hinterlegte Nummer.
- Bankverbindungen, Anschriften oder Vollmachten nie allein auf Zuruf ändern – schriftlich anfordern.

Formulierungen, die helfen

Statt ...	... besser
„Das weiß ich nicht.“	„Das kläre ich für Sie. Frau [...] ruft Sie bis [...] zurück.“
„Dafür sind wir nicht zuständig.“	„Dafür ist [...] zuständig. Ich gebe Ihnen gern die Nummer.“
„Beruhigen Sie sich doch.“	„Ich verstehe, dass das ärgerlich ist. Lassen Sie uns schauen, was jetzt als Nächstes passiert.“
„Die Kollegin ist nicht da.“	„Frau [...] ist heute nicht im Haus. Ich notiere alles, damit sich die Vertretung meldet.“

Gesprächsnotiz – zum Ausdrucken, zwei pro Seite

Datum, Uhrzeit _____ angenommen von _____

Anrufer _____ Rückrufnummer _____

☐ Eigentümer ☐ Mieter ☐ Beirat ☐ Dienstleister ☐ Interessent ☐ Sonstige

Objekt / Einheit _____

Anliegen _____

Dringlichkeit: ☐ Notfall ☐ dringend ☐ normal

Erledigt durch: ☐ direkt beantwortet ☐ Notdienst beauftragt ☐ weitergegeben an _____

Zugesagt: Rückmeldung bis _____ Vorgang / Nr. _____

Datum, Uhrzeit _____ angenommen von _____

Anrufer _____ Rückrufnummer _____

☐ Eigentümer ☐ Mieter ☐ Beirat ☐ Dienstleister ☐ Interessent ☐ Sonstige

Objekt / Einheit _____

Anliegen _____

Dringlichkeit: ☐ Notfall ☐ dringend ☐ normal

Erledigt durch: ☐ direkt beantwortet ☐ Notdienst beauftragt ☐ weitergegeben an _____

Zugesagt: Rückmeldung bis _____ Vorgang / Nr. _____

Herausgegeben von [Name der Verwaltung] · Grundlage: Vorlage von heytalo (vono GmbH, Darmstadt), heytalo.de · Muster ohne Gewähr, keine Rechtsberatung. Notfallhinweise ersetzen keine Anweisungen von Rettungsdiensten und Versorgern. Stand Oktober 2026.