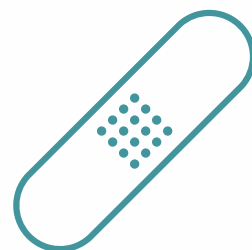


KONFLIKTMANAGEMENT





© Marie & Michael Photography

KONFLIKTMANAGEMENT

Konfliktkompetenz

- Teilbereich der emotionalen Intelligenz:
 - Selbstwahrnehmung
 - Selbststeuerung
 - Selbstmotivation
 - Empathie
 - Soziale Kompetenz

KONFLIKTMANAGEMENT

- Stresssituationen am Tag der Hochzeit
 - ✓ Dinge „überhören“ und nicht überbewerten

- Meinungsverschiedenheiten in der Planungsphase
 - ✓ klärendes Gespräch um Vertrauen wieder herzustellen

KONFLIKTMANAGEMENT

Klärendes Gespräch:

- 6 Augen-Gespräch
- Ich Botschaften
- Themen konkret ansprechen
- Beziehungsebene aktivieren
- Aktiv zuhören und verstehen
- Klare Vereinbarungen treffen

KONFLIKTMANAGEMENT

Nach der Hochzeit:

- Begeisterte & zufriedene Kunden:
 - nutze die Begeisterung für Feedbacks auf Bewertungsportalen oder Social Media
 - Unbezahlbares Marketing!

KONFLIKTMANAGEMENT

Nach der Hochzeit:

- Beschwerden der Brautpaare
 - Unzufriedenheit entgegenwirken, auch wenn Auftrag gelaufen
 - Brautpaar soll sich an das Schöne erinnern
 - Mundpropaganda & Internetbewertungen nicht außer Acht lassen

KONFLIKTMANAGEMENT

Sieh jedes Feedback oder
Beschwerde als Chance für deine
Weiterentwicklung!

KONFLIKTMANAGEMENT

Beschwerdeforen im Internet

- Bewertungen haben starken Einfluss auf potenzielle Kunden
- Beantworte Beschwerden öffentlich
- Schlaf eine Nacht darüber bevor du antwortest
- Antworte servicefreundlich & professionell

KONFLIKTMANAGEMENT

Dein Brautpaar erwartet

- Erreichbarkeit
- Verständnis für ihr Anliegen
- Vertrauenswiederaufbau
- Zuverlässige Informationen
- Kulanz

KONFLIKTMANAGEMENT

Tipps zum Umgang mit der Beschwerde:

- Versetze dich in die Lage des Kunden
- bleib objektiv, sei geduldig
- Hör aktiv zu, stelle die richtigen Fragen
- Versuche Ziele und Erwartungen zu ergründen
- Verteidige dich nicht