
Konflikte mit Kund_innen erfolgreich managen

Der Workshop vermittelt den Teilnehmenden die Grundlagen, um Konflikte mit Kund_innen auf Augenhöhe zu lösen. Das gemeinsam Erarbeitete üben sie im Anschluss in der Gruppe ein und erlangen so die Kompetenz, die Wünsche der Kund_innen zu berücksichtigen und dabei die eigenen Interessen zu wahren.

Wie und ob das möglich ist, diskutieren die Teilnehmenden anhand von Fragestellungen wie „Was ist guter Service?“ und „Was ist eine gute Dienstleistung?“ Sie entwickeln für sich ein Standing, mit dem sie sich gegen unzumutbare Forderungen wappnen können. Hierfür ist die Ermittlung eines individuell stimmigen Honorars wichtig, das die Teilnehmenden für sich im Workshop festlegen und auf dessen Basis sie im Gespräch mit Kund_innen sicher argumentieren können.

Woran erkenne ich gute oder schlechte Kund_innen? Wie verhalte ich mich in Konflikten? Was sind typische Konfliktfelder im Lektorat? Besprochen werden Themen wie Reklamation, überzogene Forderungen an die Qualität der Arbeit oder zu geringes Honorar. Anhand praktischer Beispiele aus dem Arbeitsalltag finden die Teilnehmenden heraus, wie sie sich im Konfliktfeld geschickt verhalten.

Ansätze für erfolgreiches Konfliktmanagement bietet das praxisorientierte Kommunikationsmodell von Schulz von Thun. Es hilft, zwischenmenschliche Kommunikation zu entschlüsseln und in typischen, schwierigen Situationen mit Kund_innen professionell zu (re-)agieren. Henrike Doerr stellt das Konzept vor, die Teilnehmenden üben es in Rollenspielen ein – und kommen so zu Lösungen, die sie im Alltag anwenden können.

Format:	Workshop
Zielgruppe:	Freie Lektorinnen/Lektoren
Voraussetzungen:	keine
Lernziel:	Kundenbeziehungen erfolgreich managen und Lösungen finden, die für beide Seiten – Lektor_in wie Kund_in – zu Zufriedenheit führen.
Programm:	<ul style="list-style-type: none">• Begrüßung und Einführung• Vorstellung des Kommunikationsmodells von Schulz von Thun• Diskussion der Fragen „Was sind gute Honorare?“, „Was ist guter Service?“, „Was sind gute Kund_innen?“ und „Wie gehe ich mit ‚schlechten‘ Kund_innen um?“• Verhalten in typischen Konfliktsituationen, z. B. Reklamation, zu niedrige Honorare, zu hohe Erwartungen an die Leistung und Qualität• Abschluss und Ausblick

Methoden:	Vortrag, Rollenspiel, Gruppenarbeit
Referentin:	<p>Henrike Doerr, www.text-welten.com Henrike Doerr ist freiberufliche Lektorin, Texterin und Trainerin. An der Universität Passau erfüllt sie außerdem einen Lehrauftrag für Kreatives und journalistisches Schreiben. Nach dem Studium der Germanistik und Philosophie an der Universität Leipzig arbeitete sie mehrere Jahre als Lektorin in einem Belletristik- sowie in einem Fachbuchverlag. Außerdem war Henrike Doerr als Übersetzerin für Englisch und Deutsch in einer Agentur tätig. Sie bringt besonders viel Erfahrung in den Bereichen Marketingkommunikation, Werbelektorat, Buch- und Zeitschriftenlektorat sowie Übersetzungslektorat mit. Als Lektorin und Texterin liegen ihre Schwerpunkte auf den Bereichen Wirtschaft, Finanzmarkt und Börse sowie Ratgebertexte. Sie schreibt für Zeitschriften, Newsletter, Websites und Magazine – vor allem für Unternehmenskunden. In ihren Workshops geht es um den Umgang mit Texten, das Schreiben, Kreativität und einzelne Bearbeitungsmethoden von Texten. Sie vermittelt den Teilnehmenden mit ihrem Angebot das Handwerkszeug, auf der vielseitigen Klaviatur der Sprache zu spielen.</p>
Termin:	21.04.2018, 10.00–18.00 Uhr
Ort:	Nachbarschaftsetage, Fabrik Osloer Straße, Osloer Straße 12, 13359 Berlin, Telefon 030 493 9042 www.nachbarschaftsetage.de
Teilnahmegebühr:	<p>139,50 Euro für Mitglieder (VFLL, VdÜ, BücherFrauen, io, Texterverband, Selfpublisher, Junge Verlagsmenschen); 188,50 Euro für Nichtmitglieder</p>
	Die Teilnahmegebühr ermäßigt sich auf die Hälfte bei Nutzung der Bildungsprämie. Nähere Informationen unter: www.bildungspraemie.info
Verpflegung:	9 Euro; enthalten sind Kaltgetränke, Kaffee, Tee, Plätzchen Ein Mittagessen in einem der umliegenden Restaurants kann organisiert werden.
Gesamtbetrag:	148,50 Euro für Mitglieder 197,50 Euro für Nichtmitglieder
Anmeldung:	Mit dem Anmeldeformular bei Silke Leibner, Sonntagstraße 10, 10245 Berlin, info@silbenschliff.de oder direkt auf der VFLL-Website: http://www.vfll.de/veranstaltungskalender/ Anmeldeverfahren: Anmeldung – Rechnungsstellung nach Anmeldeschluss – Zahlung nach Rechnungserhalt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.
Anmeldeschluss:	21.03.2018
Hinweise:	Auf Wunsch behandeln wir typische Konfliktsituationen aus Ihrem Arbeitsalltag. Bitte senden Sie uns dazu Beispiele bzw. Beschreibungen eines von Ihnen erlebten Konfliktes bis zum 9.4.2018 per E-Mail an info@silbenschliff.de .