

Konflikt-Gespräche

Korrekt geführte Konflikt-Gespräche erhalten die Beziehung!

1. Kontakt herstellen
2. Bezug nennen
3. Entscheidung mitteilen
4. Begründung geben
5. Verständnis zeigen
6. Verabschiedung

1. Kontakt herstellen

Schön, dass ich Sie so schnell erreichen konnte..
Danke für Ihren (pünktlichen, sofortigen..) Rückruf..
Ich freue mich, dass ich Sie gleich persönlich erreiche..

2. Bezug nennen

Ihre Anfrage vom ..zum Thema ..
Ihre Kündigung vom..
Ihr Anruf am.. wegen..

Erst das Datum, dann der Bezug!
Formulierung kurz und klar!

3. Entscheidung mitteilen

Ihre Anfrage vom ..zum Thema ..
Ihre Kündigung vom..
Ihr Anruf am.. wegen..

Erst das Datum, dann der Bezug!
Formulierung kurz und klar!

4. Begründung geben

Begründung in der Sache!

Fakten: klar, verständlich, kurz

Keine Entschuldigung!

5. Verständnis zeigen

„Ich verstehe Ihre Enttäuschung (Ihre Erregung, Ihren Ärger..)“

„Die (nochmalige, sorgfältige..) Prüfung Ihres Anliegens ergibt keine Möglichkeit für eine andere Entscheidung“.

Nicht: „bitte haben Sie dafür Verständnis“

6. Dank und Verabschiedung

Vielen Dank für Ihren Anruf!

Vielen Dank für das Gespräch!