

* Конфликт Что делать?

Михаил Иванович Кузнецов
АКАДЕМИЯ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ
+7926 554 18 50 mik8@mail.ru

* Конфликты с клиентами

* Конфликты между сотрудниками

* Конфликты с руководством

*** Зоны конфликтов**

Последствия:

- * Уход клиента из клиники. В настоящее время клиенты уходят не к конкуренту, а из вашей клиники
- * Уход за специалистом в «другое место»

Положительные результаты:

- * Выявление **НОВОЙ ВОЗМОЖНОСТИ**
- * Снижение издержек на рекламу и маркетинг
- * Выявление «провокационных клиентов»

*** Конфликты с клиентами**

- * Последствия:
- * Нарушается взаимодействие между сотрудниками
- * «Климат» портится, возникают точки «напряжения»
- * Поддержка и развитие снижается

*** Конфликты между
сотрудниками**

- * Последствия:
- * Снижается авторитет руководителя
- * Ухудшается внедрение новых правил сервиса
- * Повышается «внутреннее вредительство»
- * Игра «против клиентов»

*** Конфликты с
руководством**

* Плохие конфликты: выясняем отношения, а не решаем задачу, очень эмоционально, теряем клиентов, нарушаем позитивную атмосферу в коллективе

* Хорошие конфликты: решаем задачи, обсуждаем и исправляем причины, улучшаем результаты, повышаем прибыль

*** Конфликты хорошие
и не очень**

- * Стараемся его избегать, не замечать, «закрывать тему» - найти псевдорешение,
- * В итоге конфликт «разрастается», последствия будущих конфликтов на той же почве утяжеляются.

*** Конфликт - это «зло»**

- * Потери клиентов
- * Потери выручки
- * Увеличение маркетинга и повышение издержек
- * Снижение прибыли
- * Создание негативной репутации
- * Сложности в развитии и расширении
- * Негативный настрой в коллективе

*** Последствия нерешенных конфликтов**

* «Узкие места»

* «Зона Роста»

* Опасность. Нерешенный конфликт усугубляется.

* Возможность развития

* Недополученная выручка и прибыль

*** Конфликт - это ...**

- * Стараемся в нем разобраться, найти истинное решение
- * Конфликт больше не повторяется
- * Недовольный клиент становится лояльным
- * Финансовые издержки на рекламации и привлечение новых клиентов снижаются

*** Когда конфликт приносит пользу**

- * Клиент - специалист
- * Клиент - администратор
- * Сотрудник - руководитель
- * Сотрудник - сотрудник

* Человек - человек

* Человек - группа

* Группа - группа

* Виды и уровни конфликтов

- * Выявить сам конфликт. Найти истинную причину.
- * Понять, кто участники?
- * Кто и что хочет? Как они видят решение?
- * Что им мешает прийти к выгодному решению?
- * Изменить причину конфликта
- * Найти общий язык с участниками
- * Довести участников до решения

*** Что делать?**

*К

*О

*Н

*Ф

*Л

*И

*К

- * Сотрудник не научен, его «картина мира» не соответствует «картине предприятия»
- * Результаты обучения сотрудника не проверены, в том числе уровень знаний и навыков сотрудников
- * Самоконтроль и мотивация сотрудника снизились и он позволил себе что-то пропустить и не заметить
- * «Злой умысел» сотрудника

**Причины появления
конфликтов**

- * Изменить настрой и отношение к конфликтам. Извинитесь за случившееся.
 - * Постоянно искать возможные причины и устранять их
 - * Позитивно относиться к самому конфликту и инициатору
 - * Исправив ситуацию, Вы создадите еще одного преданного вашему предприятию человека
- * Как не создавать негатив?**

- * МИХАИЛ ИВАНОВИЧ КУЗНЕЦОВ
- * АКАДЕМИЯ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ
- * www.krasotaproff.ru
- * mik8@mail.ru
- * + 7 926 554 18 50
- * Skype: krasotaproff.ru

*** Желаем Вам Успехов**