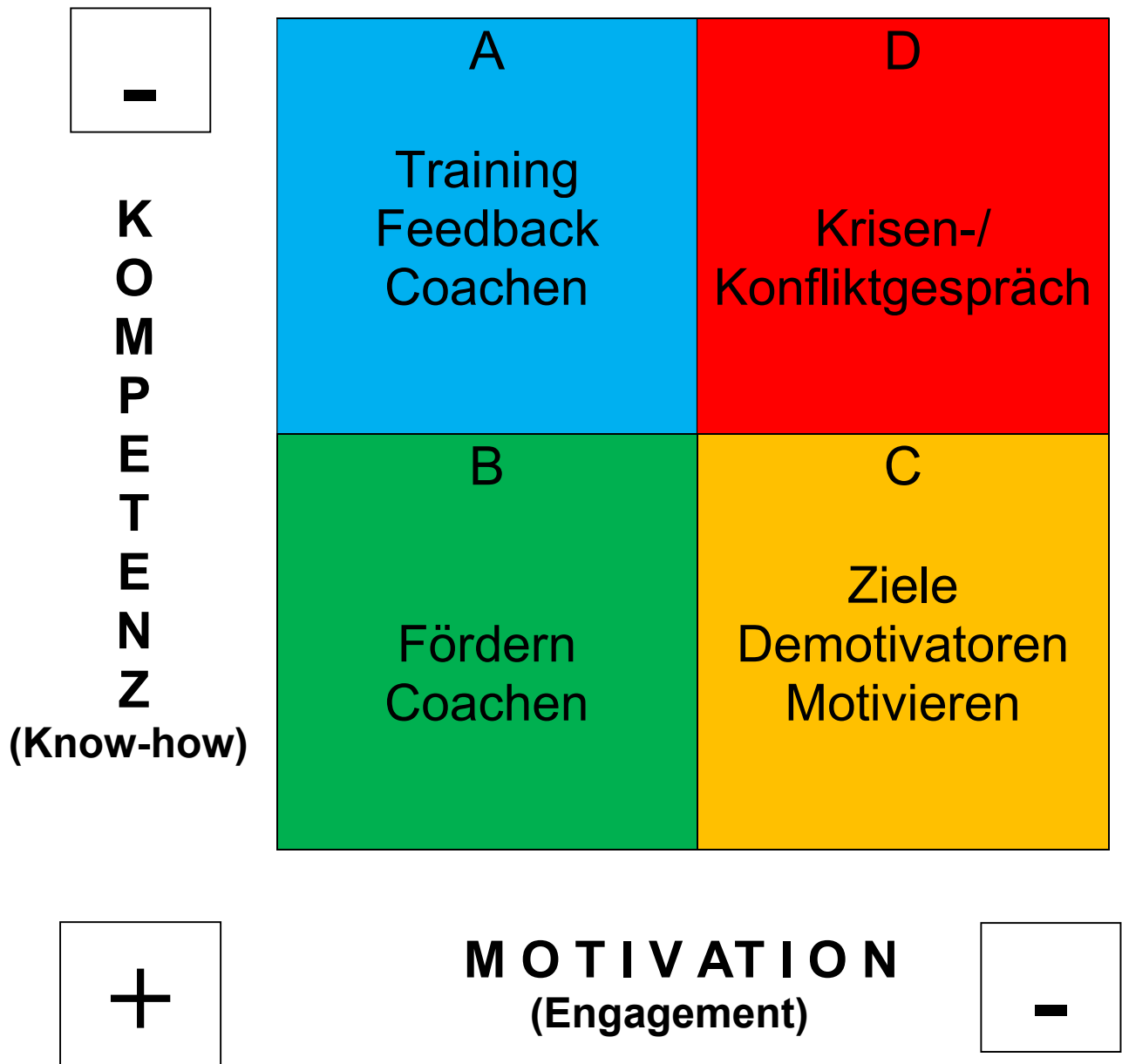
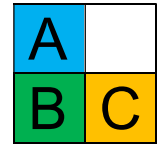


## Das PM-Quadrat



# Feedback- und Coachinggespräch



**ZIEL: Stärken stärken A+B (... und laufend darüber hinaus)**

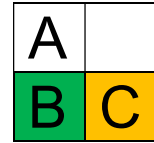
Zielgruppe: Hauptsächlich neue FN's

Zeit: Laufend, oft Anlass-bezogen, Einverständnis einholen

Stichworte: Stärken stärken, Qualifiziertes Lob, Wirkung des beobachteten Verhaltens auf PM, Veränderungsvorschläge (Max.3!), Zusammenfassung

Datum:
Franchisenehmer (FN):
Partnermanager (PM):
<b>Beobachtetes Verhalten</b> (in letzter Zeit, seit letztem Treffen): Anlassbezogen - z.B. Events, Schulungen, Tagungen Stärken hervorheben
Sichtweise PM:
Sichtweise FN:
<b>Veränderungsvorschläge</b> (max. 3):
Sichtweise PM:
Sichtweise FN:
<b>Zusammenfassung:</b>
<b>FN Vorhaben in Zukunft:</b>
<b>PM Bestärkung:</b>

## Förder- und Zielgespräch (kombiniert)



**ZIEL: Evaluierung der FN Situation, beidseitig und neue Motivation (A), B + C**

Zielgruppe: Alle bestehenden FN's - ausführliches Gespräch (Neue auch möglich)

Zeit: Termine und Themen geplant, 1 - 2x /Jahr

Stichworte: Vergangenheit - Gegenwart - Zukunft

Ziel: Fördern und neue Motivation durch neue Perspektiven oder (konkrete) Ziele - Zielgespräch

Datum:
Franchisenehmer (FN): Partnermanager (PM):
<b>Einschätzung</b> der Vergangenheit (seit dem letzten Gespräch):
Sichtweise FN:
Sichtweise PM:
<b>Einschätzung</b> der aktuellen Situation:
Sichtweise FN:
Sichtweise PM:
<b>Stärken / Vorlieben</b> (ist nicht immer dasselbe!)
Sichtweise FN:
Sichtweise PM:

<b>Entwicklungspotenziale:</b>
Sichtweise FN:
Sichtweise PM:

<b>Gemeinsame Ziele für die Zukunft / die nächsten Monate (mit Datum):</b> Spezifisch Messbar Aktionsbezogen Realistisch Termin
<b>Kommentare zu Zielen</b> (auch zu früheren):

<b>Verantwortlichkeit + Rahmenbedingungen klären:</b>
<b>Kontrolle</b> vereinbaren (Was – wie kontrollieren):

<b>Weitere konkrete Maßnahmen:</b>

<b>Sonstige Kommentare:</b>

Zur Kenntnis genommen:

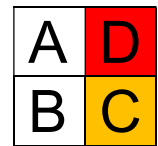
PM: .....

FN: .....

## Vorschlag zur Durchführung des Förder- und Zielgespräches

- Partnermanager und Franchisenehmer bereiten je ein Formular vor und nehmen dieses ins Gespräch mit.
- Während des Gespräches wird ein neues Formular ausgefüllt, auf dem dann gemeinsam beide Sichtweisen eingetragen werden.
- Bei den Punkten Ziele und konkrete Maßnahmen kann nur noch eine - die gemeinsam vereinbarte – Vorgehensweise eingetragen werden
- Anschließend nehmen beide das Besprochene zur Kenntnis und bezeugen das durch Ihre Unterschrift – das bedeutet nicht, dass beide mit der Sichtweise des jeweils anderen zu den einzelnen Punkten einverstanden sind, sondern nur, dass sie sie kennen.
- Das ausgefüllte Formular ist gleichzeitig auch die Basis für das nächste Förder- oder Zielgespräch, bei dem dann rückblickend über die Maßnahmen- und Zielerreichung gesprochen wird.

# Krisen-/ Konfliktgespräch



**ZIEL: Kritische Situation MUSS geklärt werden D, auch C möglich (selten)**

Zielgruppe: FN, dessen Leistung und Motivation gar nicht (mehr) stimmt

Zeitpunkt: FN hat „innerlich gekündigt“, anlassbezogen, Gefährdung des Systems

Hinweis: FN macht keine Weiterbildung, „Dienst nach Vorschrift“, FN im „out“, negative Haltung

Ziele: Hintergründe für (Fehl-)Verhalten erkennen + neutralisieren / beseitigen,

ZIEL ist wichtiger als der Weg! Konflikt beherrschen => WIN-WIN erreichen + neue Motivation.

Eine Lösung MUSS gefunden werden!

**PM führt das Gespräch konsequent!** Herausforderung: Sachlich bleiben, W-Fragen

Motto: Weich zur Person, hart in der Sache.

Datum:
Franchisenehmer (FN):
Partnermanager (PM):

<b>Positiver Einstieg</b> (auch die positiven Aspekte ansprechen):
<b>Sichtweise PM</b> „Karten auf den Tisch“: (Fehlverhalten aktiv ansprechen, sachlich in „ICH-Botschaften“, ggfls. Konsequenzen „andeuten“):
<b>Grund für Verhalten</b> W-Fragen: (FN Landkarte) erfragen:
<b>Sichtweise PM</b> (eigene Landkarte) - Sinn: „Damit Sie verstehen können, warum das für mich / das System wichtig ist ...“

<b>WSSV</b>
PM: Lösungsvorschlag vom FN erfragen:
PM: Bei Bedarf Vorschlag ergänzen – wie oben, - oder noch einmal: WSSV

Sofort vernünftige <b>Kontrolle mit Termin</b> vereinbaren (Was wird wie kontrolliert):
---

## Kündigungsgespräch

A	D
B	C

Teil der Führungsverantwortung – **meist nur Franchisegeber / GF**

**ZIEL: Lieber ein Ende mit Schrecken, als ein Schrecken ohne Ende D**

Zielgruppe: FN's, deren Verhalten nicht verändert werden kann.

Zeitpunkt: Gefährdung des Systems und des Teams

Ziel: Wiederbegegnung - OK!!

Stichworte: Vorbereiten! Mensch ok, Position nicht“ Sachlich bleiben,

Weich zur Person, hart in der Sache

Datum:
Franchisenehmer (FN):
Partnermanager (PM):

Rapport herstellen - soweit möglich
<b>Kündigung aussprechen</b>
PM: Klar in der Sache, weich zur Person Ggfls. auch positive Aspekte erinnern
PM: <b>Feedback geben</b> – Begründung für Kündigung:

Konkretes <b>Feedback vom FN</b> einholen: (jetzt unbelastet und ehrlich)
Ggfls.: Überlegen, was FN tun könnte?

<b>Vereinbarung:</b>
Weitere Schritte / ToDo's, / Übergabe / Termine ...:
Wie wird die Kündigung (im System) kommuniziert: