

**Leseprobe**

# Wedding Planner (IST)

**Studienheft**

## Grundlagen und Besonderheiten der Hochzeitsplanung

**Autor**

**Patricia Follesa**

IHK-geprüfte Hochzeitsplanerin und Autorin

# Kapitel 4

## 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

### 4.1 Planungsabläufe

- 4.1.1 Bedarfsanalyse
- 4.1.2 Kostenplan aufstellen
- 4.1.3 Locationsuche
- 4.1.4 Trauung(en) und groben Ablaufplan entwerfen
- 4.1.5 Erste Dienstleister anfragen und buchen
- 4.1.6 Dekokzept entwerfen
- 4.1.7 Weitere Dienstleister buchen und nach und nach Planungsdetails klären
- 4.1.8 Locationbesprechung/finale Absprachen und Koordinationen
- 4.1.9 Zeremonienmeister am Hochzeitstag
- 4.1.10 Nachbetreuung

### 4.2 Tipps für zufriedene Kunden

**Lernorientierung**

Nach Bearbeitung dieses Kapitels sind Sie in der Lage,

- die Abläufe der professionellen Hochzeitsplanung zu benennen;
- zu wissen, wie man ein erstes Kundengespräch mit einer Bedarfsanalyse führt.

Wenn nun ein Paar von den Leistungen eines Hochzeitsplaners überzeugt wurde, beginnt für den Planer die eigentliche Hochzeitsplanung. Hier gilt es, die Abläufe und Reihenfolgen zu kennen, um eine reibungslose Hochzeit realisieren zu können. Professionell geht man am besten eine Hochzeit wie ein Projekt an, und sollte über Termine, Angebote, Vorschriften und so weiter Buch führen. Für jeden Kunden sollte ein eigener Ordner angelegt werden, in dem alle Unterlagen abgeheftet werden können. So behält man in allen Phasen der Planung den Überblick und kann das Paar zum Beispiel an fehlende Bestätigungen, die kommenden Planungsschritte und Zahlungsfristen aufmerksam machen.

Im Folgenden ist eine Checkliste aufgeführt, die die zeitliche Abfolge einer Hochzeitsplanung nach Monaten sortiert aufzeigt. Diese sollte natürlich an das jeweilige Paar angepasst werden. Diese Liste kann beispielsweise auch in eine Excel-Tabelle übertragen und dann durch verschiedenste Spalten erweitert werden. So lassen sich alle wichtigen Informationen übersichtlich festhalten.

**Reibungslose  
Hochzeit**

#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

12–6 Monate vorher
■ Rahmenbedingungen klären
▶ Budget
▶ Termin
▶ Gästezahl
■ Locationsuche
■ Location buchen
■ Anzahlung vornehmen
■ Standesamt auswählen
■ Kirche auswählen
■ Erforderliche Dokumente besorgen
■ Mit Pfarrer/Priester absprechen
■ Groben Tagesablauf erstellen
■ Dekokzept erstellen
■ Brautkleid auswählen
■ Trauzeugen ernennen
■ DJ auswählen und buchen
▶ DJ
▶ Fotografen
▶ Videografen
▶ Künstler
▶ Musiker
▶ Feuerwerker
■ „Save the Dave“-Karten verschicken
■ Hochzeitsreise planen
■ Urlaub für Hochzeitsreise einreichen
■ Tanzkurs auswählen
■ Anmeldung zur Eheschließung

#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

##### 5–4 Monate

- Beim Eheseminar anmelden
- Geschenketisch erstellen
- Hotelzimmer für Gäste optionieren
- Hotelzimmer für Brautpaar buchen
- Kinderbetreuung buchen
- Hochzeitsanzug auswählen
- Hochzeitsgefährte auswählen und buchen
- Anfahrtsskizze erstellen
- Einladungskarte auswählen und drucken
- Einladungskarten versenden
- Ggf. Visum und Impfungen für Flitterwochen
- Trauringe auswählen
- Dekorateurin buchen
- Sektempfang planen

##### 4–3 Monate

- Brautaccessoires kaufen
- Gastgeschenke auswählen
- Kleidung fürs Standesamt kaufen
- Tagesplan überarbeiten
- Blumenkinder ernennen
- Kosmetikbesuche einplanen
- Brautstyling buchen
- Termin bei Floristik
- Termin beim Konditor
- Weitere Dekoartikel besorgen

#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

2 Monate
■ Zu- und Absagen der Gäste überprüfen
■ Gästetransport planen
■ Sitzordnung erstellen
■ Weitere Papeterie auswählen und drucken
▸ Menükarte
▸ Namenskarten
▸ Tischnummern
▸ Kirchenheft
▸ Sitzplan
■ Buffet/Menü festlegen
■ Briefing Location
■ Tanzkurs besuchen
■ Besprechung der kirchl. Trauung
■ Probetermin Brautstyling
■ Ringe gravieren lassen
■ Trauerkerze besorgen
■ Streublumen-Körbchen besorgen
■ Ringkissen besorgen
■ Änderungstermin Hochzeitskleidung
■ Brautschuhe einlaufen
■ Tischrede vorbereiten

1 Monat
■ Polterabend planen
■ Ringe abholen
■ Hochzeitsanzeige aufgeben
■ Beratungstermin beim Anwalt
■ Generalprobe Trauung
■ Letzte Anprobe Hochzeitskleidung
■ Friseurtermin Bräutigam
■ Feinabstimmung Foto/Video
■ Technik für Musiker klären
■ Feinabstimmung Hochzeitsgefährt
■ Parkplatz fürs Hochzeitsgefährt klären
■ Feste Gästezahl und Sitzplan an Location durchgeben

#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

2–1 Woche
■ Maniküre/Friseur einplanen
■ Gästetransport überprüfen
■ Parkplätze für Gäste überprüfen
■ Wege abfahren
■ Letzte Fragen von Eltern/Trauzeugen klären
■ Umschläge mit den Dienstleis- honoraren vorbereiten
■ Notfallkoffer überprüfen
■ Feinabstimmung mit allen Dienstleis- tern inkl. Auf- und Abbauzeiten
▶ Stylistin
▶ Pfarrer/Küster/Organist
▶ Caterer
▶ Kinderbetreuung
▶ Künstler
▶ Feuerwerker
▶ Musiker
▶ Konditor
▶ Location
▶ Floristin

  

1 Tag
■ Für Flitterwochen packen
■ Kleidung bereitlegen
■ Eheringe bereitlegen
■ Dokumente bereitlegen

  

Nach der Hochzeit
■ Geliehenes zurückgeben
■ Offene Rechnungen begleichen
■ Namensänderungen durchgeben
■ Dankeskarten verschicken
■ „Trash the Dress“-Shooting?
■ Hochzeitskleidung reinigen lassen
■ Fotoalbum bestellen/erstellen

Diese Übersicht sowie die danach beschriebenen Planungsabläufe können natürlich immer nur idealtypisch sein und müssen entsprechend an die reale Situation angepasst werden. In der tatsächlichen Vorbereitung laufen manche Prozesse vielleicht parallel oder in einer veränderten Abfolge ab, wenn das Paar möglicherweise manche Punkte selbst einbringt.



## 4.1 Planungsabläufe

**Zehn Punkte** Die folgenden zehn Punkte beschreiben die wesentlichen Abschnitte einer professionellen Hochzeitsplanung:

1. Bedarfsanalyse
2. Kostenplan aufstellen
3. Locationsuche
4. Trauung(en) planen und groben Ablaufplan entwerfen
5. Erste Dienstleister anfragen und buchen
6. Hochzeitskonzept entwerfen
7. Nach und nach Planungsdetails klären, z. B. Kleid, Papeterie, Hochzeitstorte, Gastgeschenke auswählen, weitere Dienstleister buchen, Gästekoordination
8. Locationbesprechung und finale Absprachen und Koordination
9. Zeremonienmeister am Hochzeitstag
10. Nachbetreuung

### 4.1.1 Bedarfsanalyse

Theoretisch beginnt die Hochzeitsplanung schon vor der eigentlichen Buchung, nämlich bei dem ersten Kennenlerntermin. Bei diesem ersten Treffen werden ja schon die Rahmenpunkte besprochen, die sich das Paar wünscht, und es erhält vom Planer ein erstes Feedback zur Realisierbarkeit seiner Wünsche.

Es gibt ebenso Wedding Planner, die das unverbindliche Kennenlernen von der eigentlichen Bedarfsanalyse trennen. Beide Wege führen sicher zum Ziel und jeder Planer muss für sich entscheiden, was ihm mehr liegt und bei seinen Kunden auch besseren Anklang findet. Wirtschaftlich ist es etwas effektiver, wenn man gleich die Zeit des ersten Termins nutzt, um im Buchungsfall direkt mit der Planung starten zu können. Andererseits, wenn man merkt, dass dieser Weg nicht zu Buchungen führt oder nur zu wenigen, kann es eine Lösung sein, an der Stelle sein Herangehen umzustellen.

Da auf jeden Fall der erste Termin so wichtig ist, denn hier können die Paare von der eigenen Dienstleistung überzeugt werden, soll hier näher auf die Faktoren eingegangen werden, die das Kundengespräch erfolgreich machen.



### Kundengespräch

Im Kundengespräch hat man nun länger Zeit, auf den Kunden einzugehen, zu erkennen, was dieses Paar im Speziellen wünscht, um ihm dann eine passende Dienstleistung anbieten zu können.

**Wer nicht weiß, was ein Kunde möchte, kann ihm nicht geben, was er braucht!**

Daher lautet die erste Regel beim Kundengespräch: Lernen Sie Ihr Brautpaar kennen!

Alle Hochzeitsplaner bieten ein kostenloses Kennenlerngespräch an, bei dem sie die Wünsche und Anforderungen des Paares erfragen können sowie sich und ihre Arbeit vorstellen.

Doch zu einem erfolgreichen Kundengespräch gehört eine gute **Vorbereitung**.

- Zunächst sollte das Ziel dieses Gespräch so genau wie möglich für sich geklärt sein: Möchte man den Kunden nur kennenlernen oder soll gleich ein Vertragsabschluss erfolgen?
- Man sollte sich so gut wie möglich auf das jeweilige Paar einstellen. Wenn man die beiden von einer Messe her kennt, weiß man ja vielleicht schon ein paar Eckdaten. Gut wäre es, wenn man diese Daten auch gleich parat hat und dem Paar das Gefühl gibt, dass man sich an sie erinnert. Hat der Kunde den Kontakt nicht auf einer Messe, sondern zum Beispiel per E-Mail aufgenommen, sollte man versuchen, wenigstens kurz mit ihnen zu telefonieren, um vorab einen Eindruck zu bekommen und erste Informationen zu erhalten.

Zum Einstellen auf ein Paar gehört es auch, sich auf den Typ des Kunden „einzuschwingen“. Das bedeutet ganz praktisch, dass man ein Gespräch mit einem etwas älteren, vielleicht konservativeren Paar anders angeht als mit einem ganz jungen. Man würde eine andere Wortwahl verwenden, ein anderes Auftreten, wahrscheinlich auch andere Bilder zeigen. Das meint gar nicht, dass man sich verstellen soll. Das wäre nie eine gute Idee. Sondern man stellt je nachdem verschiedene Facetten seiner Persönlichkeit und seines Leistungsspektrums heraus und andere wiederum behält man eher im Hintergrund.

**Auf den Typ des Kunden  
„einschwingen“**



#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

##### Kundengespräch in drei Phasen einteilen

- Inhaltlich sollte man sich einen roten Gesprächsfaden zurechtlegen, nach dem sich der Ablauf des Treffens orientiert. Idealerweise sollte das Kundengespräch in drei Phasen eingeteilt werden:
  - ▶ **Einleitung:** Die Einleitung sollte auf jeden Fall eine Begrüßung enthalten und vielleicht auch etwas Small Talk. Dann sollte man das Paar erzählen lassen. Hier kann man auch einen Fragebogen benutzen und alle Daten und Fakten erfragen, die man für die Planung wissen muss.
  - ▶ **Hauptteil:** Nun geht es um die eigenen Leistungen als Hochzeitsplaner. Es sollte beschrieben werden, was man für das Paar tun kann und welches Angebot zum jeweiligen Kunden am besten passt. Vielleicht hat man auch eine kleine Präsentation mit Bildern zur Veranschaulichung vorbereitet. Oder man erläutert seine Preisliste und das Angebotsspektrum genauer. Hier sollten Sie nun die Argumente, die für einen Wedding Planner im Allgemeinen und für Sie im Speziellen sprechen, parat haben und vorbringen.
  - ▶ **Ende:** Zum Schluss sollte das Gesagte nochmals kurz zusammenfasst werden, um Missverständnissen vorzubeugen und um dem Paar das Gefühl zu geben, verstanden worden zu sein. Wenn es das Ziel war, zu einer Vertragsunterzeichnung zu kommen, ist dies der richtige Moment. Der Kunde kann konkret gefragt werden, was er von dem Angebot hält und ob er vielleicht noch Fragen hat. Das Gespräch sollte mit einem Ausblick auf das weitere Vorgehen abgeschlossen werden: „Anhand der Dinge, die wir bisher besprochen haben, sende ich Ihnen in drei Tagen ein Angebot/ein vorläufiges Konzept usw. zu und Sie entscheiden dann, ob es Ihnen zusagt.“
- Wichtig ist, dafür zu sorgen, dass alle nötigen Unterlagen, die gebraucht werden könnten, auch bereitliegen. Sind aktuelle Flyer und Visitenkarten vorhanden? Der Vertrag ausgedruckt? Ist das Notebook aufgeladen?
- Es sollte natürlich ein angemessener Eindruck hinterlassen werden und es sollte entschieden werden, welcher Eindruck das sein soll: Ein besonders seriöser? Ein ausgesprochen kreativer? Entsprechend muss auch die Kleidung ausgewählt werden. Kostüm, Turnschuhe oder irgendetwas dazwischen? Vielleicht lohnt es sich auch, über ein Seminar für Körperhaltung oder ein Stimmtraining nachzudenken.
- Das Gespräch sollte in Ruhe stattfinden können. Selbstverständlich sollte dazu das Telefon stumm gestaltet sein und man nicht durch weitere Termin in Zeitdruck geraten. Jedoch braucht der Termin sich auch nicht endlos in die Länge zu ziehen: eine Stunde ist in der Regel völlig ausreichend.

#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

- Wenn man von sich weiß, dass man vor so einem Gespräch sehr nervös wird, sollte man sich rechtzeitig Entspannungstechniken aneignen. Grundsätzlich ist wohl jeder in der Situation etwas angespannt, besonders wenn man noch nicht viel Übung darin hatte. Ein wenig (positive) Anspannung gehört auch dazu, um möglichst konzentriert zu sein. Ein Mittel, um sich auf diese Situationen vorzubereiten, ist zum Beispiel das Ausmalen von Best- und Worst-Case-Szenarien. Indem man gedanklich sowohl den optimalsten als auch den schlechtesten Gesprächsverlauf durchspielt, ist man bereits auf alle Möglichkeiten vorbereitet.
- Last but not least: Es sollten immer Pufferzeiten eingeplant werden – unabhängig davon, ob man zum Paar nach Hause fährt und vielleicht in einen Stau gerät oder das Paar ins Büro kommt und dabei sogar zu früh dran ist. Und: Es sollte immer an ein Pfefferminzbonbon für frischen Atem gedacht werden!

Einen Fragenkatalog für das Brautpaar vorbereitet zu haben, hilft, an alle wichtigen Punkte zu denken, die man zur Hochzeitsplanung wissen muss, und macht einen professionellen Eindruck! Ob man diese Liste nun schon zum ersten Treffen benutzt oder erst nach Vertragsunterzeichnung, ist jedem Planer selbst überlassen. Abgeraten werden kann jedoch davon, diesen Fragebogen vorab beispielsweise per Mail an das Paar zu verschicken. Das schreckt viele Kunden erstmal ab und das Beantworten so vieler Fragen, würde die meisten auch überfordern. Schließlich wissen die Paare oft noch gar nicht im Detail, was sie möchten.

#### Fragenkatalog

##### Folgende Aspekte können in einem Fragebogen enthalten sein:

- Die Kontaktdaten des Brautpaares
- Das Wunschdatum für die Feier – Gibt es schon einen bestimmten Tag, der festgelegt ist, oder ist das Paar offen für eine Zeitspanne?
- Wo und in welchem Umkreis soll die Feier stattfinden?
- Welche Art von Location soll es sein? Welche Kriterien muss sie erfüllen?
- Wie viele Gäste werden erwartet? Müssen Einschränkungen berücksichtigt werden? Wie viele Kinder in welchem Alter sind darunter?
- Kommen viele Gäste von außerhalb und brauchen daher eine Übernachtung?
- Welche Art(en) von Trauung soll es geben? Gibt es bei einer kirchlichen Trauung die Vorgabe einer bestimmten Kirche?
- Wie hoch ist das Budget und soll das Honorar des Planers darin enthalten sein? Sollen die Hochzeitskleidung und die Ringe inklusive sein?



#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

- Gibt es No-Gos, die es gar nicht geben darf, oder Dinge, die auf jeden Fall zur Hochzeit dazu gehören müssen?
- Gibt es bereits ein bestimmtes Motto oder eine vorgegebene Stilrichtung für die Dekoration?

Nicht zu vergessen sind auch Fragen, die den Typ und den Stil des Paares betreffen. Da können folgende Fragen hilfreich sein:

- Gibt es eine besondere Kennenlerngeschichte?
- Welche gemeinsame Hobbys oder Interessen gibt es?
- Welche Lieblingsfarben, -filme, -songs, -blumen haben die beiden?
- Welche Adjektive würde das Paar und ihre Wunschhochzeit beschreiben (kreativ, modern, klassisch, unkonventionell ...)?

Es geht also am Anfang darum, zu verstehen, was das Paar möchte und wer sie sind. Da bei einer Buchung als einer der ersten Schritte die Locationsuche ansteht, werden zu diesem Punkt schon viele Details benötigt.

##### **Deko- und Konzeptentwurf**

Manche Hochzeitsplaner stellen dem Paar schon gleich zu Beginn der Planung einen **Deko- und Konzeptentwurf** vor. Dies soll verhindern, dass der Kunde das Gefühl hat, er würde die „Katze im Sack“ kaufen. Auf der anderen Seite ist so ein Konzept zu erstellen viel Arbeit und kostet einen hohen Zeitaufwand. Besonders wenn man im Zweifelsfall gar nicht gebucht wird und es dann umsonst war. Oder das Brautpaar freut sich dann über die kostenlosen Ideen und plant damit alleine weiter. Zudem ist die Gefahr recht groß, dass man nicht sofort zu 100 % den Geschmack der beiden trifft, da man sie ja noch nicht so gut kennt. Dann verliert man den Kunden gerade wegen des Konzeptes, was man sonst im Laufe einer Kompletplanung noch überarbeiten und weiterentwickeln könnte.

##### **Einfühlungsvermögen**

Tatsächlich sind die wichtigsten persönlichen Fähigkeiten an dieser Stelle der Zusammenarbeit mit einem Kunden (und ja, bleibt es auch im ganzen Verlauf) das **Einfühlungsvermögen** und das **Zuhören**. Oft ist es auch ein Lesen zwischen den Zeilen. Denn Brautpaare können meistens gar nicht so genau formulieren, was sie möchten und was sie meinen. Das heißt nicht immer, dass sie es nicht wissen. Aber so oft beschreibt man nicht, welche Atmosphäre einem in einer Location wichtig ist, oder kennt die Namen für die verschiedenen Dekostile, die man im Internet gesehen hat. Bewährt hat sich dabei, mit vielen Bildern zu arbeiten. Damit kann ein Paar ganz konkret sagen, was ihm gefällt und was nicht. Begriffe wie „modern“, „grün gelegen“, „hell“ und so weiter können vollkommen verschieden ausgelegt werden.

#### 4. Hochzeitsplanung als Projektplanung – Reihenfolge der Hochzeitsplanung

Schon bei diesem anfänglichen Gespräch müssen auch die Wünsche angesprochen werden, die nicht realisierbar sind. So kann es oft passieren, dass Vorstellungen und Budget so in der Form nicht vereinbar sind. Oder dass man sofort weiß, dass es die beschriebenen Wunschkriterien für eine Location in der näheren Umgebung nicht gibt. Natürlich möchte man nicht derjenige sein, der Träume zum Platzen bringt. Das sollte man auch möglichst sanft tun, aber dennoch bestimmt. Denn man sollte eben nie etwas versprechen, was man nicht halten kann! Wenn das Paar dann tatsächlich bucht und die Umsetzung der Wünsche erwartet, diese aber nicht erhält, ist es zu Recht enttäuscht und auch verärgert.

Idealerweise kann man, statt sagen zu müssen: „Das geht nicht“, besser Alternativen aufzeigen. Zum Beispiel: „Leider gibt es in diesem Umkreis kein Schloss, das Ihren Vorstellungen entspricht und welches eine Kapazität für 200 Gäste hat. Aber ich kenne ein paar historische Gebäude, die einem Schlossambiente nahe kommen, die sicher passen würden.“ **Problemlösungen** erhöhen dazu die Buchungswahrscheinlichkeit um ein Vielfaches.

#### Problemlösungen

Wenn ein Paar durch eine Anzeige oder das Internet auf eine Agentur aufmerksam wurde und anfragt, gibt es meist nur sehr wenige Informationen von sich preis. Idealerweise erfragt man dann eine Telefonnummer, unter der man noch etwas mehr über den Kunden erfahren kann. Es macht durchaus Sinn, an dieser Stelle schon zu selektieren. Wenn man beispielsweise merkt, dass ein Paar zu wenig Budget hat, um eine Komplettplanung zu buchen, kann man überlegen, ob ein Termin überhaupt angebracht ist. Es sei denn, man möchte vielleicht noch Teilplanungen verkaufen oder sich einfach Übung in Kundengesprächen aneignen. Prinzipiell sollte man aber mit seinen Ressourcen haushalten, dazu gehört eben auch Zeit.

Ein letzter Tipp zum Thema Kundengespräch: Manche Paare versuchen – bewusst oder unbewusst – aus einem Kennenlerntermin ein kostenloses Beratungsgespräch zu machen. Darauf sollte man nicht eingehen. Es ist sicherlich ein schmaler Grat zwischen möglichst viel Kompetenz und Branchenkenntnis zu zeigen und andererseits nicht zu viele Informationen umsonst herauszugeben. Allein das Bewusstwerden dieser Grenze hilft schon dabei, sich nicht ausnutzen zu lassen.

