

PFLEGE-KNIGGE

Zielgruppe: Pflegekräfte

Mitarbeiter/innen in Pflegeeinrichtungen stehen bezüglich ihres Verhaltens gegenüber Bewohner/innen und Angehörigen unter sehr hohem Druck. Freundlichkeit und Service wird von den Angehörigen in ihrem privaten Umfeld thematisiert. Häufig liegt die Herausforderung darin, auch in Stress- oder Konfliktsituationen freundlich zu bleiben und professionell damit umgehen zu können.

Dieses Seminar gibt Impulse, das eigene Verhalten im Bewohner- und Angehörigenkontakt zu reflektieren. Gemeinsam entwickelte Verhaltensregeln helfen kundenfreundlich zu agieren und dabei authentisch zu bleiben.

Inhalte

- **Kundenbegriff und Kundenbild**
- **kundenorientierte Kommunikation**
- **häufige “Kommunikations-Fallen”**
- **Reflexion des eigenen Verhaltens gegenüber Bewohner/innen und Angehörigen**
- **Tipps und Übungen zur Verhaltensänderung**

 In-house-Seminar: 895,00€*	 Martina Scheerle	 8 Punkte	 Termin nach Vereinbarung <small>(8 Unterrichtsstunden)</small>
---	--	--	---

TELEFONTRAINING

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt

Telefongespräche kundenorientiert zu führen ist nicht immer einfach, denn ein wichtiger Sinneskanal, die visuelle Wahrnehmung, wird nicht bedient. Das macht es für die Gesprächspartner/innen schwieriger, die Emotionen der/des anderen richtig zu deuten. Insbesondere im Falle von Konflikten oder Beschwerden kann das zur Herausforderung werden.

Das Seminar gibt Anregungen, wie Sie sich besser und kundenorientierter am Telefon präsentieren können. Reflektieren Sie ihren eigenen Stil am Telefon – ein Lächeln hört man.

Inhalte

- **Das Telefongespräch – häufig der erste Kontakt mit der Einrichtung**
- **Die eigene Stimme kennenlernen**
- **Den Menschen am anderen Ende der Leitung wahrnehmen**
- **Konflikte und Beschwerden am Telefon entgegennehmen**
- **Unproduktive Gesprächsverläufe analysieren**
- **So gelingt ein kundenorientiertes Telefongespräch**

 In-house-Seminar: 895,00€*	 Sabine Engelhardt	 8 Punkte	 Termin nach Vereinbarung <small>(8 Unterrichtsstunden)</small>
---	---	--	---

KUNDENORIENTIERUNG „LEB-BAR“ GESTALTEN

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt

Der Konkurrenzdruck zwischen den Anbietern im Gesundheitswesen wird größer, der Kunde hat die „Qual der Wahl“. Um am Markt bestehen zu können, haben sich viele Arbeitgeber die Kundenorientierung auf die Fahne geschrieben. Doch Kundenorientierung im Pflegealltag, wie lässt sich das umsetzen?

Inhalte

- **Wer sind meine Kunden und welche Bedürfnisse haben sie?**
- **Was kann ich umsetzen und was muss ich dafür tun?**
- **Wie kommuniziere ich wertschätzend, wenn ich einen Wunsch nicht erfüllen kann?**
- **Kundenorientierung als eine persönliche innere Haltung**

 In-house-Seminar: 895,00€*	 Sabine Engelhardt	 8 Punkte	 Termin nach Vereinbarung <small>(8 Unterrichtsstunden)</small>
---	---	--	---

*Alle Preise verstehen sich inkl. Mehrwertsteuer, zzgl. Kosten für Anfahrt und ggf. Übernachtung.