

DIENSTLEISTUNGEN IM PFLEGEBEREICH PROFESSIONELL VERKAUFEN

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen im Erstkontakt mit der Kundin/dem Kunden

Die Leistungen der verschiedenen Pflegeheime und sozialen Dienste werden von vielen Kundinnen/Kunden oder deren Angehörigen verglichen, bevor die Entscheidung für oder gegen das Angebot fällt. Dieser Umstand verleiht dem Beratungs- oder Verkaufsgespräch eine besondere Bedeutung und zwingt Mitarbeiter/innen, die Erstgespräche mit den Kundinnen/Kunden führen, sich mit dem Thema Kundenakquise und Kundenbindung auseinander zu setzen.

In diesem Seminar werden verschiedene Verkaufsstrategien erläutert, die auf die Situation von Einrichtungen der Pflege abgestimmt sind. Neben dem Erwerb von theoretischem Hintergrundwissen werden Gespräche anhand nachgestellter Verkaufssituationen geübt und analysiert.

Inhalte

- **Die Rolle des „Verkäufers“**
- **Grundlagen der Kundenpsychologie**
- **Die Kundinnen/Kunden verstehen**
- **Was beeinflusst die Entscheidung für oder gegen eine Einrichtung?**
- **Die Bedeutung des Preises**
- **Vorbereitung und Strukturierung eines Verkaufsgesprächs**
- **Was ist im Verkaufsgespräch zu beachten?**
- **Nachbereitung von Verkaufsgesprächen**
- **Praktische Übung von Verkaufsgesprächen**



In-house-Seminar:
895,00€*



Martina Scheerle



Abhängig von der
Semindauer



Termin nach
Vereinbarung
(8 Unterrichtsstunden)

KOMPETENTER UMGANG MIT BESCHWERDEN

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt

Wer kennt das nicht, dass im Arbeitsalltag ständig Zeitdruck ist, trotzdem gibt man sein Bestes für die Pflegebedürftigen und versucht allen gerecht zu werden. Und dann kommen die Angehörigen und beschwerten sich, weil etwas nicht so geklappt hat wie es sollte.

Das Pflegepersonal fühlt sich ungerecht behandelt und fängt an sich zu rechtfertigen, die Angehörigen fühlen sich in ihrem Anliegen nicht ernst genommen und schon ist ein unbefriedigender Gesprächsverlauf in vollem Gang.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie eine Beschwerde kompetent und freundlich annehmen. Dabei bekommen Sie Hilfestellung sich ihrer Gefühle klar zu werden, sich aber nicht von ihnen leiten zu lassen, sondern die Beschwerde auch als etwas Positives sehen zu können.

Inhalte

- **Kundenbegriff und Kundenverhalten**
- **Wie kommt es zu einer Beschwerde? – Sich über die Erwartungen der Kunden klar werden**
- **Reflektion des eigenen Umgangs mit Beschwerdegesprächen**
- **So gelingt das Beschwerdegespräch**
- **Möglichkeiten der Wiedergutmachung**
- **Praktische Übungen**



In-house-Seminar:
895,00€*



Martina Scheerle



8 Punkte



Termin nach
Vereinbarung
(8 Unterrichtsstunden)