

Kundenorientierung und Beschwerdemanagement

Erfolg durch Kundenorientierung und professionelle Ansprache

Kursleitung:

Anne-Chris Leonhardt, Trainerin Verkauf & Vertrieb, Coach der Wirtschaft IHK

Zielgruppe:

Alle Berufsgruppen

Inhalte:

In diesem eintägigen Seminar werden dem Teilnehmer ein sicherer Umgang mit Kunden/ Patienten/ Angehörigen vermittelt. Themenschwerpunkte sind:

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Mitarbeiter sind interne & externe Kunden
- Erwartungen eines reklamierenden Patienten oder Angehörigen
- Annahme einer Beschwerde
- Sachebene – Beziehungsebene einer Beschwerde
- Umgang mit schwierigen Patienten und Angehörigen
- Positive Formulierungen statt Reizformulierungen
- Fragetechnik „ Wer fragt, führt“
- Praktisches Rollenspiel und Auswertungen

Termine:

I 20.05.2009

II 20.11.2009

Jeweils von 9:00 Uhr bis 16.00 Uhr

Unterrichtseinheiten: 8 UE (á 45 Minuten)

Teilnehmerzahl: 15 Personen

Kursgebühr: 80,-- Euro (incl. Mittagessen und Pausengetränke)

Anmeldung:

z.Hd. Frau M. Odrobina (Sekt. Pflegedienstleitung)

☎ 05621/794-165 oder Telefax: 05621/794-140

E-mail: PDL@Neurologische-Klinik-Westend.de