



Schwerpunkt Alten- und Krankenpflege – erfolgreicher Umgang mit Beschwerden

Beschwerden sind Chancen!

Allzu oft wird nur Ärger, Enttäuschung oder Aggression wahrgenommen - und nicht die Chance, die darin steckt. Zeigen Sie Professionalität und Kundenorientierung in kritischen, emotionalen Situationen, um Bewohner und Angehörige aktiv zufrieden zu stellen und ihre Loyalität dauerhaft zu sichern. Nutzen Sie Beschwerden konsequent als Instrument der Kundenbindung.

Nach diesem Training werden Sie:

- ✓ die emotionalen Hintergründe eines reklamierenden Kunden kennen und lösungsorientiert reagieren
- ✓ aktive Kundenzufriedenheit umsetzen: Binden Sie Ihre Kunden durch das Übertreffen von Erwartungen
- ✓ die "sechs Schritte erfolgreicher Beschwerdebehandlung" kennen und anwenden
- ✓ auf Einwände und Beschwerden sachlich und positiv eingehen
- ✓ sich in schwierigen Situationen angemessen verhalten
- ✓ systematisch aus Beschwerden lernen

Trainingsinhalte

- ✓ typische Beschwerdeanlässe im Pflegebereich
- ✓ Servicebereitschaft als Bestandteil eines konzeptionellen Dienstleistungs-Managements verstehen
- ✓ Bedeutung einer Beschwerde: Störfaktor im Betrieb oder Chance zur Verbesserung?
- ✓ Beschwerde-Psychologie: Kundentypen unterscheiden
- ✓ Kundenerwartungen erkennen
- ✓ Techniken und Strategien im Umgang mit dem Kunden kennen
- ✓ mit emotionalen Angriffen professionell umgehen

Zielgruppe

- ✓ Personen, die im direkten Kontakt mit Patienten und deren Angehörigen stehen
- ✓ Empfangsmitarbeiter, Pflegepersonal, Servicekräfte, Ärzte, Verwaltungspersonal



Sven Herrmann
Geschäftsführer

Sprechen Sie mich an!
Eine Mail an info@novelis.de,
und schon sind wir für Sie aktiv

Ihr Ansprechpartner für:

- ✓ Trainingsmaßnahmen
- ✓ Personalentwicklungskonzepte
- ✓ Teamentwicklung
- ✓ Veränderungsprozesse und Prozessbegleitung
- ✓ individuelles Coaching
- ✓ Redner-Coaching