2510-022IF Kundenkommunikation (nicht nur) auf Wahlleistungsstationen

Kursnr.:	2510-022IF
Beginn	Dienstag, 21.10.2025, 09:00 Uhr
Dauer	1 Tag, 9 UE
Kursort	Raum 01; 2. OG; DIAKOVERE Akademie Hauptgebäude
Gebühr	190,00 € / DIAKOVERE Mitarbeitende: 0,00 €
Informationen	Zielgruppe: Mitarbeitende auf Privat- und Wahlleistungsstationen, Mitarbeitende auch von anderen Stationen, die im Patientendialog stehen
Inhalte/Lernziele	PatientInnen erwarten eine Leistung, die mit Serviceleistungen eines Hotels vergleichbar sind, weil Sie viel Geld dafür bezahlt haben. Pflegekräfte auf diesen Stationen sind aufgrund ihrer Präsenz oftmals die AnsprechpartnerInnen, auch und gerade wenn es nicht um pflegerische Leistungen geht. In diesem Workshop wollen wir uns die Grundfunktionen von werblicher Sprache anschauen, d.h. was sind die Faktoren, die zu einer entsprechenden Erwartungshaltung führen und wie wir auf den Stationen diesen Erwartungen professionell begegnen. - Aufmachung der Flyer und des Internets - Kundenorientierung/Patientenorientierung versus professionelle Pflege - ein Widerspruch? - Rollenverständnis - Wertschätzende Kommunikation im "Kundendialog". - Der Kunde hat recht - auch wenn er nicht recht hat, oder? - Professionalisierung der Kommunikation bei schwierigen Patienten - Trennung von Person und Sache - Konfliktdeeskalation im Dialog mit den PatientInnen - Was ist eigentlich mit den Angehörigen - Vertrauen aufbauen und gewinnen - "Bin ich nicht zuständig" - geht auch anders, nur wie? Gemeinsam erarbeiten wir anhand von konkreten Situationen aus dem Berufsalltag Möglichkeiten und "Handwerkszeug", wie Sie mit den unterschiedlichen Anforderungen auf den Stationen umgehen können und durch kundenorientierte Kommunikation Patienten zufrieden machen.
Methode	Fallbeschreibung und -besprechung, Gesprächsübungen, Ergänzende theoretische Inputs, Rückmeldung und Auswertung am Fall, Diskussion, Kurzvortrag, Gruppenarbeiten
Hinweis:	Diese Seminar wendet sich hauptsächlich an Mitarbeitende auf Wahlleistungsstationen. Es können aber auch Mitarbeitende teilnehmen, die nicht auf Wahlleistungsstationen arbeiten, da sich vieles auf andere Bereiche übertragen lässt.

Termine

Datum	Uhrzeit	Ort
21.10.2025	09:00 - 17:00 Uhr	Raum 01; 2. OG; DIAKOVERE Akademie Hauptgebäude

zur Kursdetail-Seite