

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

Effizientes Beschwerdemanagement in der Klinik

Seminarziele:

- Erkennen der Chancen des professionellen Beschwerdemanagements für die Klinik
- Den Umgang mit „sich beschwerenden Patientinnen und Patienten“ kundenorientiert gestalten lernen
- Entwicklung eines Beschwerdemanagementsystems

Seminarinhalte:

1. Die positiven Aspekte einer Kundenbeschwerde für die Klinik
2. Die Patientenbeschwerde als Instrument der Kundenbindung
3. Psychologische Hintergründe sich emotional beschwerender Patientinnen und Patienten
 - Wie reagieren Patientinnen und Patienten, wenn sie sich beschweren?
 - Was erwarten unzufriedene Patientinnen und Patienten?
4. Praktische Hilfen zur Gesprächsführung mit unzufriedenen Patientinnen und Patienten
 - Wir trainieren bewährte Techniken der Gesprächsführung
 - Fragetechniken zur lösungsorientierten Gesprächsführung
 - Wir erleben die Bedeutung der positiven Formulierung
 - Aus der Sicht der Patientinnen und Patienten argumentieren – praktische Übungen
5. 5 typische Fehler bei der Entgegennahme der Beschwerde
6. Das 4 – Stufenprogramm zur Bearbeitung von Beschwerden
7. Wie sich durch versöhnliche Briefe Beschwerden abschwächen
 - Selbstdiagnose zum Service in der Klinik
 - Checkliste „Kundenbeschwerden“
 - Vordruck zur Entgegennahme der Beschwerde der Patientinnen und Patienten
8. 9 Regeln für die Beantwortung von Reklamationen/Beschwerden

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

9. Die Beschwerde – Entgegennahme am Telefon

10. Praktisches Werkzeug zum Beschwerdemanagement

11. Wir entwickeln die Qualitätsstandards für das Beschwerdemanagement der Klinik

Methoden: Kurze Impulsreferate, Klein- und Großgruppenarbeit sowie Fallarbeit

Zielgruppe:

Mitarbeiter*innen aus der Verwaltung und Qualitätssicherung

Seminardauer: 2 Tage

Für Ihre speziellen Fragestellungen entwickeln wir sehr gerne ein passgenaues Veranstaltungskonzept. Sprechen Sie mit uns!

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*