

Kundenorientierte Kommunikation mit Patienten und Angehörigen

Entscheidend für die Bewertung des Patienten und seiner Angehörigen ist die Wahrnehmung während und am Ende des Krankenhausaufenthalts. Diese kann sowohl ausschlaggebend sein für die Wahl des Krankenhauses, wenn wieder einmal eine Behandlung notwendig ist, als auch für die Art der Multiplikation dieser Wahrnehmungen und Erfahrungen in der Öffentlichkeit.

Offenheit, Freundlichkeit, Einfühlungsfähigkeit und Klarheit bilden den kommunikativen Schwerpunkt der Qualität des Dienstleistungsunternehmens Krankenhaus. Inwieweit diese Prinzipien verwirklicht sind, entscheidet mit über den Ruf und damit letztlich auch über den wirtschaftlichen Erfolg.

Seminarziele:

Die Teilnehmer*innen lernen gezielt die Kundenbedürfnisse zu ermitteln und im Rahmen ihrer Möglichkeiten (Befugnisse, gesetzliche Bestimmungen usw.) den Kunden beratend und lösungsorientiert zu unterstützen. Sie setzen sich mit den Grundlagen einer positiven und kundenorientierten Kommunikation in ihren Arbeitsfeldern auseinander, werden mit den wichtigsten Gesprächstechniken bekannt gemacht und erfahren, wie sie durch das eigene Auftreten einen Beitrag zur positiven Außenwirkung ihres Krankenhauses leisten.

Seminarinhalte:

1. Das psychologische Kommunikationsmodell und dessen Bedeutung für eine kundenorientierte Kommunikation
Welche Erwartungen an den Umgang mit ihnen haben unsere Kundinnen und Kunden?
2. Wir trainieren die Grundlagen der kundenorientierten Gesprächsführung
3. Die positive Gestaltung des Erstkontakts
Ängste und Unsicherheiten abbauen
Wie bewirke ich bei Gesprächspartner*innen eine positive Resonanz?
Bewusstwerden der eigenen Wirkung auf Gesprächspartner*innen

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

4. Die Merkmale eines professionellen lösungsorientierten Beratungsgesprächs
 - Definition der Gesprächsziele
 - Analyse der Kundenbedürfnisse
 - Unklarheiten ansprechen
 - (unangenehme) Fakten partnerorientiert vermitteln
 - Gesprächsergebnisse benennen und zusammenfassen
 - * Praktisches Training konkreter Gesprächssituationen
5. Wir lernen Techniken der Gesprächsführung im Gespräch anzuwenden
6. Kontakt zu Gesprächspartner*innen herstellen – auch in schwierigen Situationen
7. Was gehört zu einem patientenorientierten Umgangston?
8. Unterschiedliche Gesprächspartner und deren Behandlung
9. Der Umgang mit aggressiven und betrunkenen Patienten (beispielsweise in der Ambulanz)
10. Die Anwendung von Konfliktbewältigungs- und Gesprächstechniken in der Praxis
11. Die Entwicklung von Qualitätsstandards für ein partnerorientiertes Verhalten
 - Im Aufnahme- und Aufklärungsgespräch
 - Beim Betreten des Krankenzimmers
 - Bei pflegenden bzw. versorgenden Tätigkeiten
 - Bei der Vorbereitung auf eine Operation
 - In verschiedenen Funktionsbereichen
12. Verabschiedung - wie bleiben wir und unsere Klinik bei den Kunden in positiver Erinnerung?
13. Nachhaltig. Gezielte Transferberatung und individuelles Feedback für die Teilnehmenden
 - Was sind meine wichtigsten Seminarerkenntnisse?
 - Was will ich praktisch umsetzen?
 - Welche Schwierigkeiten könnten auftreten und wie will ich damit umgehen?
 - Wo kann ich mir Unterstützung holen?
 - Wann will ich eine Bilanz ziehen?

*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

Methoden:

Kurze Impulsreferate, Klein- und Großgruppen Arbeit, Verhaltensdemonstrationen durch den Trainer, Fallarbeit und viele praktische Übungen

Zielgruppe:

Führungskräfte sowie Mitarbeiter*innen in der Pflege und aus den Funktionsbereichen

Dauer: 2 Tage

Für Ihre speziellen Fragestellungen entwickeln wir gerne eine passgenaue Seminarkonzeption. Sprechen Sie uns an!

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