

## Partnerorientiertes Verhalten an Pforte und Empfang

### Trainingsziele:

Das Training vermittelt den Mitarbeiter\*innen an Pforte und Empfang praktische Hilfen und Anregungen für den service- und kundenorientierten Umgang mit Besuchern und Gästen. Die Teilnehmer\*innen tragen somit dazu bei, das Krankenhaus noch erfolgreicher und in positiver Weise nach Außen zu repräsentieren. In zahlreichen Übungen werden Formen der Gesprächsführung und Grundlagen eines partnerorientierten Verhaltens anhand praktischer Beispiele trainiert.

### Trainingsinhalte:

1. Erwartungen von Besuchern und Patienten
2. Positive Repräsentation des Krankenhauses nach Außen
  - Ist-Soll Vergleich
3. Umgangsformen am Empfang
4. Grundlagen positiver Gesprächsatmosphäre praktisch erleben
5. Störungen in der Kommunikation
6. Wir erleben Kommunikation auf sachlicher und emotionaler Ebene
7. Wir erleben den Unterschied zwischen Ich- und Sie-Botschaften
8. Wie gewinne ich persönlichen Kontakt zum Gesprächspartner?
9. Wir erleben die Wirkung und Bedeutung gezielt eingesetzter Körpersprache
10. Wir trainieren die praktische Anwendung von Fragetechniken
11. Wir trainieren ein kundenorientiertes Aufnahmegespräch
12. Der Umgang mit Ängsten bei neuankommenden Patienten
13. Praktische Hilfen für die Gesprächsführung bei der Aufnahme

# Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

## NEUE HORIZONTE!

Seit über 30 Jahren

14. Wir trainieren unsere Selbstsicherheit im Umgang mit Gesprächspartnern
15. Wir stärken unsere soziale Sensibilität
16. Konfliktentschärfende und konsensfördernde Strategien trainieren
17. Kennenlernen von Entspannungsmöglichkeiten in Stresssituationen
18. Gesprächsführung bei der Entlassung von Patienten
19. Verhalten in schwierigen Situationen
20. Telefongespräche partnerorientiert führen
  - Sich freundlich melden und das Gespräch positiv abschließen
21. Nachhaltig! Gezielte Beratung für einen guten Transfer
  - Was waren meine wichtigsten Lerninhalte?
  - Was will ich konkret umsetzen?
  - Welche Schwierigkeiten können auftreten? Wie will ich ihnen begegnen?
  - Wo kann ich Unterstützung bekommen?
  - Bilanz- wann?

### **Methoden:**

Kurze Impulsreferate, die Einzel-, Klein- und Großgruppen Arbeit, Verhaltensdemonstrationen durch Trainer, Fallarbeit sowie viele praktische Übungen

**Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Pforte und Empfang

**Dauer:** 2 Tage oder 2 x 1 Tag; bei Telefontraining on the Job nach Vereinbarung

**Dieses Training wird auch als Training on the Job durchgeführt**

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