

Kundenorientierung in Gesundheitseinrichtungen

Seminar
M10

Gesundheitseinrichtungen stehen heute in wachsender Konkurrenz zueinander. Künftig werden sich nur diejenigen Einrichtungen behaupten können, die sich als kundenorientierte Dienstleistungsunternehmen verstehen: Betriebe, in denen die Klienten erleben, dass ihre Zufriedenheit im Mittelpunkt des Leistungskonzepts steht.

Das Verbraucherbewusstsein ist auch gegenüber den medizinisch-pflegerischen Leistungen und ihren Rahmenbedingungen kritischer geworden - keinesfalls verwunderlich angesichts steigender Krankenversicherungsbeiträge und zunehmender direkter finanzieller Eigenbeteiligung der Patienten.

Kundenorientierung ist daher das Gebot der Stunde: Die Patienten sind keine Bittsteller, sondern Geschäftspartner und letztlich die indirekten „Arbeitgeber“ für die Gesundheitsbetriebe und deren Mitarbeiter/innen!

Seminarziel Die Teilnehmer/innen erkennen die spezifischen Anforderungen an die berufliche Verantwortung im Dienstleistungsunternehmen. Ihnen wird bewusst, welche Bedeutung die Kundenzufriedenheit hat und wie man den Erwartungen von Kunden gerecht werden kann. Sie reflektieren ihr Auftreten und üben kundenorientiertes Verhalten insbesondere in schwierigen, belastenden Situationen.

Inhalte

- Der Kunde (Patient) als unverzichtbarer Partner
- Besonderheiten des Dienstleistungsunternehmens
- Modernes Selbstverständnis einer Dienstleistungskraft
- Kundenerwartungen und Dienstleistungsqualität
- Kundenzufriedenheit als Basis des Leistungskonzepts
- Das persönliche Dienstleistungsverhalten
- Eigenverantwortliches und kreatives Handeln
- Die Interaktion mit dem Kunden
- Helfendes Fragen und Zuhören
- Klientenorientierter Umgang mit Beschwerden
- Konstruktives Konfliktverhalten, Aggressionsabbau
- Kundenorientierte Zusammenarbeit innerhalb des Betriebs

Methodik Die Lehrinhalte werden im Vortrag, in Diskussionen und Übungen vermittelt. In videogestützten Rollenspielen werden die Gesprächs- und Verhaltenstechniken geübt. Es werden Literaturhinweise und ausführliche Teilnehmerunterlagen ausgegeben.

Teilnehmer Mitarbeiter/innen aller Aufgabenbereiche in stationären und ambulanten Gesundheitseinrichtungen. Maximal 12 Teilnehmer/innen.