

Professionelle Kundenkommunikation und Umgang mit Beschwerden

Kunden- und Serviceorientierung sind entscheidende Haltungen, mit denen Krankenhäuser und Seniorenheime ihre Zukunft sichern. Neben der Gesamtstrategie zählt hierbei vor allem das praktische Know-how der Mitarbeiter/innen. Dabei geht es in allen kundennahen Bereichen zunächst um eine focussierte Aufmerksamkeit gegenüber den Kundenbedürfnissen.

Der Umgang mit Beschwerden nimmt hierbei eine besondere Stellung ein. Denn ist erst einmal – tatsächlich oder vermeintlich – etwas schiefgegangen, ist echtes kommunikatives Geschick gefragt.

Dass sich ein kundenorientiertes Krankenhaus wohltuend von der vielleicht noch träumenden Konkurrenz abhebt, ist dabei nur die eine Seite. Handfeste wirtschaftliche Vorteile gehören genauso zum Gesamtbild wie die Überzeugung, dass eine christliche Einrichtung gar nicht anders kann, als kundenorientiert zu sein...

Ziel:

Die Teilnehmer/innen kennen die Merkmale einer kundenorientierten Gesprächsführung. Sie erweitern ihre Möglichkeiten, Beschwerdesituationen frühzeitig zu erkennen, adäquat damit umzugehen und zu einem guten Ende zu führen.

Inhalte:

- Service- und Kundenorientierung im Krankenhaus
- Einfluss von Denkmustern auf das kommunikative Verhalten
- Merkmale professioneller Gesprächsführung im Patientenkontakt
- Rhetorische Fertigkeiten und Formulierungen im Umgang mit Kunden (Einstieg, Argumentation, Beenden des Gesprächs)
- Umgang mit Emotionen und sog. „schwierigen“ Kunden
- Regeln in Konflikt- und Beschwerdegesprächen
- Deeskalierendes Verhalten
- Maßnahmen zum Selbstschutz und Umgang mit verbalen persönlichen Angriffen (in der Rolle bleiben, Distanz wahren)
- Stressmanagement
- Besonderheiten im Telefonkontakt mit Kunden
- Fallbeispiele: Überbringen „schlechter Nachrichten“

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen mit (telefonischem) Patienten- und Besucherkontakt

Methoden: Theorieinputs, Gruppen-, Paar- und Einzelarbeit, praktische Übungen

Dauer: ein Tag

Referent: Hans-Jörg Hayer, Dipl.-Kfm., Beratung - Coaching - Training, Trier