

Beschwerdemanagement mit Angehörigen

Kunden sind häufig mit dem, was sie erhalten, nicht so zufrieden, da sie sich das Produkt oder die Dienstleistung anders vorgestellt haben. Dies trifft auf das Krankenhaus wie auf jedes andere Unternehmen zu. Auf diese Unzufriedenheit proaktiv einzugehen, reduziert die augenblickliche Spannung und schafft die Basis für eine zukünftige gute Beziehung zum Kunden. Beschwerdeführer, deren Anliegen zur Zufriedenheit gelöst wurde, sind auf Dauer oft loyalere Kunden als solche, die nie Anlass zu einer Beschwerde hatten.

Angehörige sind wichtige Kunden in der aktuellen Versorgung des Patienten, sie sind als potentielle Patienten und Meinungsträger von nicht zu unterschätzender Bedeutung.

Trainingsinhalte

- Definition und Zielsetzung des Beschwerdemanagements
- Beschwerdemanagement im Krankenhaus
- Beschwerden von Angehörigen
- Durchführung von Gesprächen mit Angehörigen
- Bearbeitung von Beschwerdefällen in Gruppen und im Plenum
- Stimulierung von Beschwerden

Zielgruppe

Führungskräfte aus Medizin, Pflege und Verwaltung

Methodik

Impulsreferate zu den einzelnen Themen, moderierte Einzel-, Gruppen- und Plenumsarbeit, Rollenspiele, Fallarbeit, praktische Übungen

Ihr Nutzen

In diesem Seminar erfahren Sie Grundzüge des Beschwerdemanagements. In Konfliktgesprächen trainieren Sie den passenden Umgang mit unzufriedenen Angehörigen. Sie erarbeiten sich Vorgehensweisen, Beschwerden zu stimulieren, um Ihr Handlungsrepertoire und die Bindung der Kunden an Ihr Krankenhaus zu festigen.

Trainer

Klaus Lang, Organisationsberater. Diplom-Psychologe und Krankenpfleger

Umfang

2 Tage

Termin

Auf Anfrage