

„Hurra, eine Beschwerde!“

Beschwerdemanagement: Wirksames Verhalten bei reklamierenden Patienten



"Ich weiß dann gar nicht mehr, was ich sagen soll...", "Wie geht man mit aufgebrachtten Kunden wirksam um?". Beschwerden sind das Beste was Ihnen passieren kann. Denn jetzt wissen Sie wo der Kundenschuh drückt. Darauf eingehen und serviceorientiert handeln, das ist der Inhalt dieses Trainings.

Inhalt:

Kommunikation im Beschwerdefall

- Was ist eigentlich ein Konflikt und ab wann beginnt er?
- Verbale und nonverbale Kommunikation, do's and don'ts
- Welche Gesprächstechnik unterstützt sofort im Konfliktgespräch: Sach- / Beziehungsebene
- Die 4 Seiten einer Nachricht, Sender-Empfänger-Modell
- Effektive Gesprächstechniken

Hurra eine Beschwerde

- Motive, Perspektiven, Vorgehensweisen
- Die 4 Persönlichkeitstypen, Eisbergmodell
- Der professionelle Umgang mit nörgelnden Patienten
- Ihre Konfliktsituationen

Leitung: Sabine Neuwirth

Methodik: Visualisierung durch Power Point Präsentation, Kurzvortrag, Rollenspiele

Preis: € 115,00 (zzgl. 19% MwSt. = € 136,85) pro Person, incl. Snack, Getränke, Handout

Ihre Referentin:



Sabine Neuwirth

ist Expertin für Kommunikation und Motivationstrainerin. Die Inhalte ihrer Seminare und Trainings gestaltet sie orientiert am Alltag der TeilnehmerInnen. Sie sind kompetent wie kurzweilig und auf rasche positive Wirkungen ausgerichtet. Im regen Austausch mit den TeilnehmerInnen erhält jedes Seminar seine passende, ganz eigene Qualität im Hinblick auf das gemeinsame Ziel: In der Gruppe oder auch beim Einzelcoaching Strategien zur Verbesserung und letztlich Optimierung der aktuellen Situation zu entwickeln und einzuüben. Freuen Sie sich auf eine erfrischende Trainerin, die Ihre Potenziale zur Entfaltung bringt!

ANMELDUNG zum Seminar

„Hurra, eine Beschwerde!“

Extra Termine auch in Ihrer
Praxis möglich! Bitte wählen
Sie 089-95449096

[] 08.12.2017, 13-17 Uhr, **München**, Mein Arbeits(t)raum – Businesscenter, Freibadstr. 30, 81543 München

Anmeldedaten:

Name Praxis: _____

Adresse , Straße, PLZ, Ort: _____

Telefonnummer: _____

Email: _____

Teilnehmer, Nachname, Vorname: _____

Teilnehmer, Nachname, Vorname: _____

Teilnehmer, Nachname, Vorname: _____

Teilnehmer, Nachname, Vorname: _____

Die Teilnahmegebühr für das Seminar beträgt inkl. Snack, Getränke, Handout, Zertifikat **pro Person netto € 115,00 zzgl. 19% MwSt. (= brutto € 136,85)**. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie kurz vor Seminar eine Rechnung, diese gilt als Anmeldebestätigung. Die Geschäftsbedingungen von München Coaching finden Sie im Anhang.

Bitte senden Sie dieses Anmeldeformular unterschrieben entweder per Fax an: 089-95449097, gescannt per Email an: Info@Muenchen-Coaching.de oder melden Sie sich online an unter www.Muenchen-Coaching.de (bitte klicken)

Mit meiner Unterschrift bestätige ich die Richtigkeit o. g. Angaben und erkenne die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von München Coaching an.

Ort, Datum, verbindliche Unterschrift Teilnehmer

Stempel Praxis

Herzlichen Dank für Ihre Anmeldung – wir freuen uns auf Sie!

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

Für alle zwischen München Coaching (nachfolgend MC genannt) und dem Kunden geschlossenen Verträge bezüglich der Teilnahme an von MC angebotenen Seminaren und Veranstaltungen gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Es gelten ausschließlich diese AGB. Mögliche abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, MC hat ausdrücklich in Textform ihrer Geltung zugestimmt.

2. Vertragsschluss

2.1. Anmeldungen können per Brief, Fax, Email oder über das von MC angebotene Online-Formular erfolgen. Die Anmeldung des Kunden stellt ein bindendes Angebot dar.

2.2. Der Vertrag kommt durch die Bestätigung in Textform durch MC zustande.

2.3. Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Kann eine Anmeldung nicht berücksichtigt werden, so wird dies umgehend mitgeteilt.

3. Zahlungsbedingungen

3.1. Der Kunde ist verpflichtet, das Teilnahmeentgelt vor Beginn des Seminars oder der Veranstaltung zu bezahlen.

3.2. Sofern sich aus der Rechnung nichts anderes ergibt, sind Rechnungen sofort nach Erhalt zur Zahlung fällig. Der Kunde kommt spätestens 30 Tage nach Fälligkeit in Verzug. Dies gilt gegenüber einem Kunden, der Verbraucher ist, nur dann, wenn auf diese Rechtsfolge in der Rechnung ausdrücklich hingewiesen wurde. Für jede Mahnung nach Verzugseintritt kann MC € 3,- Auslagenersatz verlangen.

3.3. Der auf der Rechnung ausgewiesene Betrag ist an die angegebene Bankverbindung zu überweisen.

4. Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München, Telefon: +49 - (0)89/95449096, Fax: +49 - (0)89/95449097, Email: info@muenchen-coaching.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München, Fax: +49 - (0)89/95449097, Email: info@muenchen-coaching.de
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

Das vorstehende Widerrufsrecht gilt nicht, sofern das Rechtsgeschäft der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden zuzurechnen ist.

5. Stornierung durch den Kunden

5.1. MC räumt dem Kunden das Recht ein, den Vertrag bis 1 Woche vor Beginn des Seminars oder der Veranstaltung zu stornieren. Die Stornierung ist gegenüber MC in Textform zu erklären.

5.2. MC hat im Falle einer Stornierung Anspruch auf Ersatz einer angemessenen Entschädigung. Diese berechnet sich wie folgt:

Bei einer Stornierung bis zu 4 Wochen vor Beginn des Seminars oder der Veranstaltung entstehen keine Kosten.

Bei einer Stornierung von weniger als 4 Wochen bis zu 2 Wochen vor Beginn des Seminars oder der Veranstaltung sind 10% des Teilnahmeentgeltes zu zahlen. Bei einer Stornierung von weniger als 2 Wochen bis zu 1 Woche vor Beginn des Seminars oder der Veranstaltung sind 40% des Teilnahmeentgeltes zu zahlen. Bereits geleistete Zahlungen des Kunden werden von MC entsprechend zurückerstattet.

5.3. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass MC kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Kulanzregelungen sind ggf. möglich.

5.4. Bei Nichterscheinen zu Beginn des Seminars oder der Veranstaltung ist das volle Teilnahmeentgelt zu zahlen, soweit der Kunde nicht nach 5.1. storniert hat.

6. Rücktritt durch MC

6.1. MC ist berechtigt, aus wichtigem Grund vom Vertrag zurückzutreten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- für ein Seminar oder eine Veranstaltung nicht genügend Anmeldungen vorliegen
- das Seminar oder die Veranstaltung aus nicht von MC zu vertretenden Gründen abgesagt werden muss. Dies ist beispielsweise bei Krankheit oder Unfall des Dozenten / der Dozentin oder höherer Gewalt der Fall.

6.2. MC wird den Kunden über den Ausfall des Seminars oder der Veranstaltung unverzüglich informieren und im Falle eines Rücktritts ein bereits erhaltenes Teilnahmeentgelt unverzüglich zurückerstatten. Schadensersatzansprüche stehen dem Kunden hieraus nicht zu.

7. Haftung für Schäden

Für die Haftung von MC gelten unbeschadet der sonstigen gesetzlichen Anspruchsvoraussetzungen die folgenden Haftungsausschlüsse und –begrenzungen.

7.1 MC haftet, für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von MC, seiner gesetzlichen Vertreter oder seiner Erfüllungsgehilfen beruhen.

7.2 Für einfache Fahrlässigkeit haftet MC nur bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflicht). Im Übrigen ist eine Schadensersatzhaftung von MC gleich welcher Art, gleich aufgrund welcher Anspruchsgrundlage, einschließlich der Haftung bei Verschulden bei Vertragsschluss, ausgeschlossen.

7.3 Sofern MC wegen einfacher Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung auf denjenigen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen nach den bei Vertragsschluss bekannten Umständen typischerweise gerechnet werden musste.

7.4 Vorstehende Haftungsausschlüsse und –beschränkungen gelten weder, für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, noch für Schäden, die nach unabdingbaren gesetzl. Vorschriften, wie dem Produkthaftungsgesetz zu ersetzen sind, noch soweit MC eine Garantie übernommen hat.

7.5 Vorstehende Haftungsausschlüsse und –beschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von MC, der Erfüllungsgehilfen und sonstiger Dritter, deren sich MC zur Vertragserfüllung bedient.

8. Datenschutz

Einwilligungserklärung nach § 3, Abs. 4 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

MC erhebt personenbezogene Daten. Bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung dieser Daten hält sich MC an die datenschutzrechtlichen Vorgaben. Insbesondere werden nur Daten erhoben, verarbeitet und genutzt, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung eines Vertragsverhältnisses zwischen MC und dem Kunden, insbesondere für die Anmeldungen zu Seminaren bzw. Veranstaltungen und zum E-Mail- Benachrichtigungsdienst, erforderlich sind. Die Einzelheiten sind in den nachfolgenden Hinweisen enthalten. Der Unterzeichner willigt ein, in Zukunft über Veröffentlichungen im Internet und Seminarangebote von MC, an denen unsere Referenten beteiligt sind, per Email informiert zu werden. Diese Zustimmung kann jederzeit wieder storniert werden.

MC teilt dem Betroffenen jederzeit auf Anfrage mit, ob bzw. welche Daten des Betroffenen gespeichert sind.

Hinweise:

Wenn Sie sich bei uns anmelden, müssen wir nach Ihrem Namen, Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrer Adresse fragen. Nur so können wir Ihren Auftrag bearbeiten und ausführen und Sie über Ihren Anmeldestatus auf dem Laufenden halten. MC möchte zufriedene Kunden, und ein Teil unserer Aufgabe ist es, Ihre Privatsphäre zu schützen. MC stellt Ihre persönlichen Daten nicht Dritten zur Nutzung zur Verfügung. Die für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden gespeichert. Alle personenbezogenen Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

9. Form von Erklärungen

Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die der Kunde gegenüber MC oder Dritten abzugeben hat, bedürfen der Textform.

10. Erfüllungsort - Rechtswahl – Gerichtsstand

10.1 Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Textform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

10.2 Es findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

10.3 Erfüllungs- und Zahlungsort ist der Geschäftssitz von MC. Die gesetzlichen Regelungen über die Gerichtsstände bleiben unberührt, soweit es sich bei dem Kunden nicht um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen handelt. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist Gerichtsstand das für den Geschäftssitz von MC zuständige Gericht.

11. Wirksamkeit der Geschäftsbedingungen

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine andere ersetzen, die dem von den Parteien beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung in zulässiger Weise am nächsten kommt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.