

„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

[] 07.12.2018, 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 AGB von München-Coaching an. Im Sinne der aktuellen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO vom 25.05.2018) willige ich ein, dass meine Daten zur Verarbeitung und für weitere Seminar-informationen gespeichert werden dürfen. Diese Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

Ort, Datum, verbindliche Unterschrift Teilnehmer

Stempel Praxis

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