Professioneller Umgang mit Beschwerden & Reklamationen

Souverän reagieren - kompetent kommunizieren - kundenorientiert formulieren

H+ Bildung • schafft Kompetenz

Professioneller Umgang mit Beschwerden & Reklamationen

Der Umgang mit den Patienten und Angehörigen verläuft nicht immer konfliktlos. Es gibt Situationen, da können wir Erwartungen und Wünsche nicht oder nicht vollständig erfüllen. Ein positives Verhalten und wertschätzende Antworten auf Beschwerden sind unabdingbar und oft ausschlaggebend für eine hohe Kundenzufriedenheit und ein gutes Image auf dem Markt.

Zielgruppe

Führungspersonen aus Gesundheitsinstitutionen, welche in ihrer Tätigkeit Beschwerden und Reklamationen von Patienten und Angehörigen behandeln.

Voraussetzungen

Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit: Das Seminar lebt auch von den Ressourcen und Erfahrungen der Teilnehmenden.

Handlungskompetenzen

Sie gehen mit Reklamationen und Beschwerden situativ und angemessen um und behandeln diese kundenorientiert. Sie begegnen verärgerten Patienten und / oder Angehörigen empathisch und diskutieren sachlich, um Lösungen zu finden. Sie formulieren wertschätzende und klar strukturierte Antworten auf Reklamationsschreiben und verfassen negative Botschaften in der richtigen Tonalität.

Methoden

Nach dem Motto „So viel Praxis wie möglich“ werden wir im Training sehr intensiv und interaktiv arbeiten. Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenübungen, Praxissimulationen, Trainer-Feedback mit Tipps und Empfehlungen zur Umsetzung im Arbeitsalltag, Arbeitsblätter, Seminarunterlagen.

Hinweise

Die Kosten für Unterkunft und Verpflegung gehen zu Lasten der Teilnehmenden.

Dozierende

Fachpersonen mit ausgewiesener Weiterbildung und fundierter Praxis. Details unter www.hplus-bildung.ch

Inhalte

Seminartag 1:

- Persönlicher Kontakt mit Beschwerdeführern
- Wichtige Regeln für Reklamations- und Beschwerdegespräche
- Souverän handeln in schwierigen Gesprächssituationen
- Sicherer Umgang mit Beschwerdeführern am Telefon
- Umgang mit Personen, die sich im Ton vergreifen oder drohen
- Wortwahl, Tonalität und Körperhaltung
- Verhalten, wenn der Fehler bei uns liegt

Seminartag 2:

- Beschwerdemanagement per Brief und E-Mail
- Auf Beschwerden in Briefen und E-Mails kompetent reagieren
- Grundprinzipien für einen zeitgemässen Brief und E-Mail-Stil
- Do's und Dont's beim kundenorientierten Schreiben
- Klar, zielgerichtet und präzise formulieren
- Antworten auf Kritik, Absagen und Ablehnungen
- Tipps für einen optimierten Schreibstil

Abschluss

Die Teilnehmenden erhalten eine Seminarbestätigung von H+ Bildung.

Dauer

2 Tage

Kosten

CHF 800.–
Seminarkosten inkl. Dokumentation

Lernzeit

2 Tage Präsenzunterricht, individuelle Selbstlernzeit

Daten

Die Unterrichtstage sind auf unserer Webseite publiziert.
https://hplus-bildung.ch/pub

AGB / Datenschutz

Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und unsere Datenschutzerklärung unter: www.hplus-bildung.ch/agb

Informationen

Weitere interessante Seminare finden Sie auf unserer Webseite www.hplus-bildung.ch