

Beschwerden: Chancen oder Niederlagen?

Vielleicht geht es Ihnen auch so, dass Beschwerden nicht gerade einen Freudentaumel bei Ihnen und Ihrem Team auslösen. Dann sind Sie in bester Gesellschaft. Wir empfinden es häufig als Niederlage, wenn jemand an uns, dem Team oder dem Unternehmen Kritik äußert. Und sofort beginnt die Suche nach dem „Schuldigen“.

Warum dann eine Beschwerde als Chance sehen?

Studien fanden heraus, dass hinter vier Beschwerden im Durchschnitt 96 Personen stecken, die nichts sagen, sondern still und leise abwandern. Wobei sie das nicht davon abhält, die negativen Erlebnisse x-mal in ihrem Freundes- und Bekanntenkreis weiterzugeben. Wenn man es einmal von dieser Seite betrachtet, ist jede Beschwerde ein kostbares Geschenk: Schwachstellen können aufgedeckt, Fehler abgestellt und Verbesserungsprozesse eingeleitet werden. Eine kostenlose Unternehmensberatung also. Und die perfekte Möglichkeit, eine negative Mund-zu-Mund-Propaganda zu vermeiden, den guten Ruf zu behalten und weitere (stillschweigende) Beschwerden zu verhindern.

Doch wie werden die Chancen von Beschwerden voll ausgeschöpft und wie gehen die Mitarbeitenden mit den Beschwerdegebern um? All das und noch viel mehr erfahren Sie in diesem Seminar.

THEMENÜBERSICHT

- Merkmale einer guten Beschwerdekultur
- Elemente eines effektiven Beschwerdemanagements
- Erste Reaktion auf eine Beschwerde - Konfliktlösung vor Ort
- Gesprächsleitfaden für ein professionelles Beschwerdegespräch
- Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Menschen
- Tipps zur Bearbeitung von schriftlichen Beschwerden

Referentin / Trainerin

Die Schulungen werden durch Jessica Schäfer - studierte Gesundheitsmanagerin, Fachwirtin im Gesundheits- und Sozialwesen IHK, Lehrbeauftragte für Kommunikation und Servicequalität und Fachbuchautorin beim Springer Verlag - durchgeführt.

Seit mehr als zwei Jahrzehnten als Kinderkrankenschwester, Stationsleitung, QM-Beauftragte, in der Klinikleitung (Verwaltung) und der Beratung (www.passgenau-schaefer.de) sammelte sie Erfahrung in stationären, teilstationären und ambulanten Institutionen des Gesundheitswesens. Diese Branchenkenntnisse aus der Praxis, kombiniert mit dem Wissen aus Studium und diversen Lehrgängen, geben den Veranstaltungen Realitätsnähe, Bodenhaftung und gleichzeitig die nötige Tiefe.

So arbeite ich

Persönlich – und trotzdem mit der nötigen Distanz

Aus einem anderen Blickwinkel – aber nicht von oben herab

Praxisorientiert – und dennoch nicht ohne theoretische Grundlagen

Humor und Lachen – aber keine „fröhliche Null“

Kreativ - und trotzdem strukturiert und lösungsorientiert

Organisatorisches – kurz und knapp

- Die Seminarinhalte können gern auch als Workshop, Vortrag oder Lehrinheit angeboten werden – in Präsenz oder Online.
- Hinsichtlich der Zusammenstellung einzelner Elemente aus verschiedenen Seminaren zu einer Fortbildungsveranstaltung sind zahlreiche Variationen denkbar.
- Die endgültigen Inhalte und Schwerpunkte der Seminare werden im Vorfeld mit Ihnen abgesprochen und sind abhängig von der Institution, Zielgruppe, Teilnehmerzahl und Dauer.

Kontaktaufnahme

Sie wünschen sich weitergehende Informationen oder ein konkretes Angebot? Dann freue ich mich auf Ihre Kontaktaufnahme.

Jessica Schäfer, Jungfernweg 4, 82467 Garmisch-Partenkirchen

Tel +49 (0)8821-9646890

Mail j.schaefer@passgenau-schaefer.de

www.passgenau-schaefer.de