

Der Empfang - viel mehr als nur „Grüß Gott“ / „Guten Tag“ / „Grüezi“

Jeder von uns weiß um den berühmten „ersten Eindruck“ und seine Bedeutung. Entsprechend hoch sind die Erwartungen gegenüber Mitarbeitenden im Empfang bzw. der Patientenaufnahme. Sie sollten möglichst „eierlegende Wollmilchsäue“ sein, die immer sympathisch, kompetent, belastbar, souverän und diskret sind. Für jeden haben sie ein „offenes Ohr“ und sind Prellbock für Beschwerden.

Nicht immer kann dieses Wunsch-Profil von allen Mitarbeitenden in gleicher Weise erfüllt werden. Das ist nur menschlich, denn jeder kann nur die beste Version von sich selbst sein. Und gelebter Service am Empfang bedeutet authentisch sein und individuell, statt gekünstelt und floskelhaft. Wenn dann noch Herzblut und Leidenschaft dazukommen, sind das genau die Faktoren, die Patienten, Bewohnern und Besuchern von Anfang an ein „gutes Gefühl“ geben.

Dieses Seminar motiviert, ermutigt, frischt Wissen auf und vermittelt neue Ideen und Handlungsalternativen.

THEMENÜBERSICHT

- Der erste Eindruck: Ein „Moment der Wahrheit“ - und Sie mittendrin
- Der Blick durch die Brille des Gegenübers
- Umgang mit „schwierigen“ Menschen
- Serviceorientierte Kommunikation
- Nonverbale Kommunikation: Was wir und andere sagen, wenn wir nichts sagen
- Souveräner Umgang mit Beschwerden und Kritik
- Professionelles Telefonieren

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