

Erfolgsfaktor gelebte Servicequalität.

Mit Haltung und Verhalten gegenüber Mitarbeitenden und Patienten den entscheidenden Unterschied machen

Die erlebte Servicequalität – nicht die in den QM-Handbüchern oder Hochglanzbroschüren beschriebene – ist für die Patienten, Bewohner, Klienten, Kunden aber auch die Mitarbeitenden oft maßgeblich dafür, ob sie bleiben, wiederkommen und/oder weiterempfehlen. Damit ist Service nicht nur gelebte Nächstenliebe oder schön für die Sozialromantik, sondern auch ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Dazu kommt, dass diese Servicequalität von Konkurrenten zwar auf dem Papier, jedoch nicht im „echten Leben“ kopiert werden kann.

Gelebter Service ist viel mehr als nur lächeln, Luxusleistungen oder arbeiten nach einem vorgegebenen „Schema F“. Stattdessen braucht es auf allen Kontaktstufen eine Servicekultur, die individuell, begeisternd und passgenau ist.

Das Seminar zeigt Wege und Chancen auf, wie eine konsequente Serviceorientierung die Zufriedenheit aller Beteiligten steigert. Ganz ohne rosarote Brille oder Traumvorstellungen, sondern realistisch – aus der Praxis für die Praxis!

THEMENÜBERSICHT

- Gründe für eine konsequente Serviceorientierung
- Faktoren für Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit
- Wo bleibt die Servicequalität, wenn´s mal schwierig wird? / Steine auf dem Serviceweg
- Bedingungen für eine gute Servicequalität
- Irrtümer hinsichtlich Service
- Souveräner Umgang mit herausfordernden Menschen
- Serviceorientierte Kommunikation
- Servicequalität am Telefon

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 abgeprochen 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