

Prüfe bitte bei jeder Formulierung, ob die Ziele den SMART-Kriterien entsprechen.

Beispiel:

Formulierung	S	M	A	R	T	ok
Meine Gesprächspartner haben sich entscheiden 1x pro Woche für zwei Stunden stundenweise Verhinderungspflege in Anspruch zu nehmen.	✓	✓	✓	✓	✓	Ja

Hinweis:

Das „T“ bekommt immer einen Haken, weil die Zeitangabe im Kundengespräch immer lautet:
Am Ende des Gesprächs.

Jetzt bist Du dran.

	Formulierung	S	M	A	R	T	ok
1	Meine Gesprächspartner sollen Vertrauen zu mir haben						
2	Ich erkläre, was die Pflegekasse und was die Krankenkasse übernimmt						
3	Ich biete stundenweise Verhinderungspflege an						
4	Mein Gesprächspartner entscheidet sich gegen die 24 Stunden Pflege vom Wettbewerb						
5	Ich weiß, ob der Pflegekunde mit uns zufrieden ist						
6	Ich frage, was der Pflegekunde braucht						
7	Mindestens gehe ich mit einer konkreten Verabredung für den nächsten Kontakt aus dem Gespräch						
8	Meine Gesprächspartner sind einverstanden, dass vertragsrelevante Gespräche immer auch mit der Pflegeperson stattfinden						
9	Der Pflegekunde freut sich auf den ersten Einsatz						
10	Der Pflegekunde hat mir erzählt, was ihm wichtig ist, wenn er sich von einem Pflegedienst unterstützen lässt						

Auflösung

	Formulierung	S	M	A	R	T	ok
1	Meine Gesprächspartner/GP sollen Vertrauen zu mir haben			✓	✓	✓	no
2	Ich erkläre, was die Pflegekasse und was die Krankenkasse übernimmt		✓		✓		no
3	Ich biete stundenweise Verhinderungspflege an		✓		✓		no
4	Mein GP entscheidet sich gegen die „24 Stunden Pflege“ vom Wettbewerb	✓	✓	✓	✓	✓	?
5	Ich weiß, ob der Pflegekunde mit uns zufrieden ist						no
6	Ich frage, was der Pflegekunde braucht		✓		✓		no
7	Mindestens hat mein GP einer konkreten Verabredung für den nächsten Kontakt zugestimmt	✓	✓	✓	✓	✓	ja
8	Meine Gesprächspartner sind einverstanden, dass vertragsrelevante Gespräche immer auch mit der Pflegeperson stattfinden	✓	✓	✓	✓	✓	ja
9	Der Pflegekunde freut sich auf den ersten Einsatz			✓	✓	✓	no
10	Der Pflegekunde hat mir erzählt, was ihm wichtig ist, wenn er sich von einem Pflegedienst unterstützen lässt	✓	✓	✓	✓	✓	ja

Welche smarten Formulierungen fallen Dir ein?