

## Musterformulierungen

### Vier Schritte für die bedürfnisorientierte Vorstellung

1	<b>Überleitung mit Kundennutzen</b>	<p>„Damit Sie wissen, mit wem Sie es zu tun haben, erzähle ich jetzt ein wenig von mir...“</p> <p>„Wir kennen uns ja noch nicht persönlich, deshalb möchte ich mich Ihnen kurz vorstellen“</p>
2	<b>Deine Expertise Kernkompetenz</b>	<p>„Ich bin die Pflegedienstleitung vom Pflegedienst Colonia und spezialisiert darauf, Sie zu beraten wie Sie Ihre Pflegesituation erleichtern können.“</p> <p>„Ich bin die Pflegedienstleitung der Sozialstation Colonia und <b>Spezialistin</b> für alle Themen rund um den Bereich sicheres Wohnen in den eigenen vier Wänden.</p> <p>Hier ist meine Visitenkarte. Unter dieser Nummer bin ich für Sie erreichbar.“</p> <p>„Ich bin die Pflegedienstleitung der Sozialstation Colonia. Mein Team und ich sind verantwortlich dafür, dass unsere Pflegekunden so lange und so sicher wie möglich in ihren eigenen vier Wänden leben können.“</p> <p>„...und spezialisiert auf das Thema gutes Leben im Alter.“</p> <p>„...und Expertin zu allen Fragen rund um das selbstständige Wohnen zu Hause“.</p> <p>„...und Fachfrau, wenn es darum geht gemeinsam zu entscheiden, wie man so selbstständig wie möglich zu Hause wohnen kann.“</p> <p>„... und qualifiziert (spezialisiert) darauf Menschen in ihrem letzten Lebensabschnitt umsorgt zu begleiten.“</p>



## Fragen, Wünsche und Themen kundenorientiert zurückstellen

### 1 Wenn Du den Namen von Anwesenden nicht verstanden hast

*„Entschuldigung, Ihren Namen habe ich akustisch nicht verstanden. Damit ich Sie richtig ansprechen kann, buchstabieren Sie ihn mir doch bitte!“*

### 2 Wenn während der Vorstellung schon Themen und Wünsche angesprochen werden

*„Ah, das ist ein ganz wichtiges Thema. Ich mache mir eine Notiz damit wir darauf auf jeden Fall später zu sprechen kommen.“*

### 3 Wenn jemand sagt: „Sie können ja viel erzählen. Wir brauchen Pflege und das ohne etwas zuzahlen!“

*„Ja, Geld ist ein ganz wichtiges Thema. Da Pflegeleistungen sehr individuell wählbar sind, schlage ich vor, Sie erzählen mir alle, was Ihnen darüberhinaus noch wichtig ist.“*

## Deine Mitarbeitenden sind ebenfalls Experten und Expertinnen

Frage für die Teambesprechung:

***„Was ist Deine Kernkompetenz (worin bist du Spezialistin oder Experte) und welches Problem löst Du damit Deinen Pflegekunden?“***