

## Empathische Einwandbehandlung mit der Bumerang-Technik

	Schritte	„Das ist aber teuer!“	„Ich dachte, das zahlt alles die Pflegeversicherung!“	„Da muss aber noch Geld übrig bleiben!“	„Ich kann das noch alles alleine!“	„Das muss ich mir noch einmal überlegen!“	„Wieso bleibt denn für meinen Mann so wenig übrig?“
1	<b>WPA</b>	<i>Gut, dass Sie das so offen ansprechen.</i>	<i>Das ist ein wichtiges Thema.</i>	<i>Danke, dass Sie das so klar ansprechen.</i>	<i>Wunderbar</i>	<i>Gut, dass Sie das sagen.</i>	<i>Das ist eine sehr gute Frage</i>
2	<b>Bedürfnis deuten</b>	<i>Geld ist ja ein ganz wichtiges Thema</i>	<i>Da wundert man sich, dass das nicht so ist</i>	<i>In Ihrer Situation kann man zusätzliches Geld gut gebrauchen</i>	<i>Und ich kann mir vorstellen, dass das auch genau so bleiben soll</i>	<i>So eine Entscheidung kann man ja nicht übers Knie brechen</i>	<i>da fragen Sie sich, warum wir als Pflegedienst, für die kurze Zeit so viel mehr in Rechnung stellen können</i>
3	<b>AB-Frage</b>	<i>nicht wahr?</i>	<i>oder?</i>	<i>gell?</i>	<i>oder?</i>	<i>nicht wahr?</i>	<i>oder?</i>
4	<b>Vorschlag Bumerang-Technik mit Nutzen</b>	<b>Gerade weil</b> es ja heute auf jeden Cent ankommt, <i>schlage ich vor, wir schauen uns das Angebot noch einmal genau an, damit Sie sehen, welche Vorteile Sie von unserer Unterstützung haben.</i>	<b>Gerade weil</b> die Pflegeversicherung ein Teilleistungssystem ist, gelingt gute Unterstützung am Besten wenn Sie diese vier Bereiche in Anspruch nehmen.: <i>1.nachbarschaftliches und ehrenamtliches Engagement 2.Unterstützung</i>	<b>Gerade weil</b> Sie ja auf jeden Fall Ihre Selbstständigkeit erhalten und Ihre Fähigkeiten stärken wollen, <i>schlage ich vor, wir schauen uns das Angebot noch einmal an, damit Sie sehen, wie Ihnen das mit unserer Unterstützung gelingt.</i>	<b>Gerade weil</b> es Ihnen wichtig ist so lange, so sicher und so selbstständig Ihr Zuhause zu genießen, <i>schlage ich vor, wir schauen uns das Angebot noch einmal in Ruhe an, damit Sie sehen, wie Ihnen das mit unserer</i>	<b>Gerade weil</b> Sie ein gutes Gefühl haben sollen, wenn Sie sich entscheiden, <i>schlage ich vor, wir schauen uns das Angebot noch einmal Punkt für Punkt an, damit Sie sehen, welche Vorteile Sie von den einzelnen Leistungen und</i>	<b>Gerade weil</b> es sehr wichtig ist, dass Sie genau wissen, welche Vorteile Sie durch einen professionellen Pflegedienst haben und welche leistungs-Budgets für Sie zur Verfügung stehen, <i>schlage ich vor wir schauen uns das Angebot daraufhin</i>



	Schritte	„Das ist aber teuer!“	„Ich dachte, das zahlt alles die Pflegeversicherung!“	„Da muss aber noch Geld übrig bleiben!“	„Ich kann das noch alles alleine!“	„Das muss ich mir noch einmal überlegen!“	„Wieso bleibt denn für meinen Mann so wenig übrig?“
			<p>durch Angehörige 3. Die Leistungen der Pflegeversicherung und 4. ggf. Ihr Eigenanteil</p> <p>Ich schlage vor, wir gehen das Angebot noch einmal gemeinsam durch und schauen, welche Vorteile Sie <b>genau</b> davon haben.</p>		Unterstützung gelingt.	speziell durch unseren Pflegedienst haben.	noch einmal genau an.
5	AB-Frage	Wollen wir das so machen?	In Ordnung?	Einverstanden?		Wollen wir das so machen?	Einverstanden?
6	Weitere Informationen						



## Empathische Einwandbehandlung mit der Hypothese-Technik

	Schritte	„Das ist aber teuer!“	„Ich dachte, das zahlt alles die Pflegeversicherung!“	„Da muss aber noch Geld übrig bleiben!“	„Ich kann das noch alles alleine!“	„Das muss ich mir noch einmal überlegen!“	„Wieso bleibt denn für meinen Mann so wenig übrig?“
1	<b>WPA</b>	<i>Gut, dass Sie das so offen ansprechen.</i>	<i>Das ist ein wichtiges Thema.</i>	<i>Danke, dass Sie das so klar ansprechen.</i>	<i>Wunderbar</i>	<i>Gut, dass Sie das sagen.</i>	<i>Das ist eine sehr gute Frage</i>
2	<b>Bedürfnis deuten</b>	<i>Geld ist ja ein ganz wichtiges Thema</i>	<i>Da wundert man sich, dass das nicht so ist</i>	<i>In Ihrer Situation kann man zusätzliches Geld gut gebrauchen</i>	<i>Und ich kann mir vorstellen, dass das auch genau so bleiben soll</i>	<i>So eine Entscheidung kann man ja nicht übers Knie brechen</i>	<i>da fragen Sie sich, warum wir als Pflegedienst, für die kurze Zeit so viel mehr in Rechnung stellen können</i>
3	<b>AB-Frage</b>	<i>nicht wahr?</i>	<i>oder?</i>	<i>gell?</i>	<i>oder?</i>	<i>nicht wahr?</i>	<i>oder?</i>
4	<b>Vorschlag Hypothese-Technik mit Nutzen</b>	<p><b>Nur einmal angenommen</b></p> <p><i>wir schauen uns das Angebot noch einmal genau an, damit Sie sehen, welche Vorteile Sie von unserer Unterstützung haben.</i></p>	<p><b>Nur einmal angenommen</b></p> <p><i>wir schauen uns noch einmal an, warum die Pflegeversicherung ein Teilleistungssystem ist, und wie es Ihnen gelingt durch:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>nachbarschaftlich es und ehrenamtliches Engagement</i></li> <li><i>Unterstützung</i></li> </ol>	<p><b>Nur einmal angenommen</b></p> <p><i>wir schauen uns noch einmal genau an, wofür die Leistungsbudgets der Kasse zur Verfügung stehen und wie Sie damit Ihre Selbstständigkeit und Ihre Fähigkeiten erhalten oder sogar stärken können,</i></p>	<p><b>Nur einmal angenommen</b></p> <p><i>wir schauen uns noch einmal genau an wie Sie durch unsere Unterstützung Ihre Selbstständigkeit erhalten oder sogar stärken können</i></p>	<p><b>Nur einmal angenommen</b></p> <p><i>wir schauen uns noch einmal genau an, welche Vorteile Sie durch unsere Unterstützung haben bei den für Sie wichtigen Themen,</i></p>	<p><b>Nur einmal angenommen</b></p> <p><i>wir schauen uns noch einmal genau an, welche Vorteile Sie durch unsere professionelle Unterstützung und Begleitung und wie Sie die Leistungsbudgets der Pflegekasse für sich optimal nutzen können</i></p>



	Schritte	„Das ist aber teuer!“	„Ich dachte, das zahlt alles die Pflegeversicherung!“	„Da muss aber noch Geld übrig bleiben!“	„Ich kann das noch alles alleine!“	„Das muss ich mir noch einmal überlegen!“	„Wieso bleibt denn für meinen Mann so wenig übrig?“
			<p>durch Angehörige</p> <p>3. Die Leistungen der Pflegeversicherung und</p> <p>4. ggf. einen Eigenanteil</p> <p>gut und selbstständig Ihr Zuhause zu genießen,</p>				
5	AB-Frage	Lohnt es sich, dafür noch ein paar Minuten zu investieren?	lohnt es sich dann, dafür noch ein paar Minuten zu investieren?	macht es dann für Sie Sinn, sich noch ein Weilchen mit dem Thema zu beschäftigen?	wollen wir uns dann noch ein wenig länger mit dem Thema befassen?	fühlen Sie sich dann gut gerüstet um in Ruhe über unser Angebot nachzudenken?	macht es dann für Sie Sinn, sich noch ein Weilchen mit dem Thema zu beschäftigen?
6	Weitere Informationen						

