



Workshop

Überzeugende Vertragsgespräche führen

Claudia Henrichs, Dipl.-Päd.
Fridolinstr. 40, 50823 Köln
+49 221 860 51 98
www.chc-team.com

PFLEGE ambulant ●

DARUM GEHT ES

- ✓ **Möchten Sie, dass Ihre Pflegekunden mehr Leistungen aus dem Sachleistungsbudget SGB XI von Ihrem Pflegedienst in Anspruch nehmen?**
Statt 1x pro Woche Duschen!
- ✓ **Legen Sie Wert darauf, dass Angehörige und Pflegebedürftige sich bei Ihnen gut aufgehoben fühlen und Ihren Pflegedienst gerne weiterempfehlen?**
Statt sich bei anderen über Ihren Dienst zu beschweren!
- ✓ **Möchten Sie, dass Ihre Mitarbeitenden begeistert ins Kundengespräch gehen und mit Stolz und Selbstbewusstsein die Leistungen Ihres Pflegedienstes anbieten?**
Statt Angst vor dem Verkaufen zu haben!

Mit den Pflegestärkungsgesetzen stehen Pflegebedürftigen mehr Leistungen als je zuvor zur Verfügung. Leistungen, die dazu da sind, ein möglichst selbstständiges und selbstbestimmtes Leben führen zu können.

Durch die Leistungserweiterungen werden Pflege-, Betreuungs- und Unterstützungsmöglichkeiten allerdings immer komplexer. Selbst Gesundheitsminister Jens Spahn sagte in einer Diskussionssendung, dass: *„die Leistungen des SGB XI sehr unübersichtlich und für den Laien kaum zu verstehen sind!“*

Kein Wunder, dass sich 71% aller Anspruchsberechtigten für Pflegegeld entscheiden.

Um Pflegebedürftigen zu ermöglichen so lange, so sicher und so selbstständig wie möglich ihr Zuhause zu genießen, hat „Gute Beratung“ im Erst- und Vertragsgespräch einen noch höheren Stellenwert erhalten. Beratung soll dazu führen, dass die Gesprächspartner selbstbestimmt über die passende Pflege und Unterstützung entscheiden können.

Eine fundierte Entscheidung ist aber nur dann möglich, wenn

- ✓ über das Leistungsangebot selbstbewusst gesprochen wird,
- ✓ die Gesprächspartner verstehen, welche Vorteile sie von dem Angebot haben und
- ✓ die engagierten Mitarbeitenden kompetent argumentieren sowie das Gespräch souverän steuern können.

Immer noch scheuen viele engagierte Mitarbeitende davor zurück, mit einem starken Selbst-WERT-Gefühl die Leistungen ihres Pflegedienstes anzubieten, weil sie sich nicht mit der Rolle eines „Verkäufers“ identifizieren können.

In meinen Veranstaltungen erarbeiten wir gemeinsam, wie eine positivere Haltung zum Thema „Dienstleistungen anbieten“ entwickelt werden kann und für alle Beteiligten eine Win-Win Situation entsteht.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende eines ambulanten Pflegedienstes, die Erst- und Vertragsgespräche als auch Folgebesuche und erneute Kundenbesuche durchführen.

ZIELE DES WORKSHOPS

Die Teilnehmenden

- gehen begeistert ins Kundengespräch und können mit Stolz die Leistungen des Pflegedienstes bedürfnisgerecht anbieten,
- sind davon überzeugt, dass alltagstaugliche kundenorientierte Kommunikation dem Leitbild entspricht und gleichzeitig wirtschaftliches Wachstum ermöglicht,
- haben die wichtigsten sprachliche Werkzeuge kennengelernt, ausprobiert und auf die eigene Persönlichkeit angepasst,
- fühlen sich in ihrer Argumentation sicher, können das Gespräch souverän steuern und auf Ausreden und Einwände kompetent reagieren.
- Angehörige und Pflegebedürftige sind glücklich, weil sie sich gut beraten und begleitet fühlen und stimmen daher gerne dem Angebot zu.

DIESES THEMA KÖNNEN SIE IN ZWEI VERSCHIEDENEN VARIANTEN BUCHEN

1

Inhouse-Workshop

ZEIT

2 Tage
09:00 – 17:00 Uhr

METHODE

Kurze theoretische Impulse wechseln sich mit Phasen ab, in denen jeder eigene Erfahrungen sammeln kann und Feedback erhält.

ANZAHL TEILNEHMENDE

8 bis max. 15

2

Webinar-Kurs

ZEIT

3 Monate

METHODE

Acht interaktive Webinare werden im 14tägigen Rhythmus durchgeführt. Die Webinar-Aufzeichnungen plus Lernmaterial stehen in einer persönlichen Mediathek zur Verfügung.

ANZAHL TEILNEHMENDE

3 bis max. 15

IHRE INVESTITION

Entnehmen Sie bitte die Preise meiner aktuellen [Honorarliste](#).

DAS SAGEN BEGEISTERTE KUNDEN



Wir haben in den letzten vier Wochen seit wir mit Dir zusammenarbeiten, mehr Kombileistung verkauft, als im gesamten letzten Jahr!

Carsten Steverding, GF



Danke für das tolle Webinar und danke für die schnelle Aufbereitung. So haben wir die Möglichkeit, uns die Formulierungen schneller einzuprägen. Die Zeit im Webinar verging wie im Flug!

Annette N. Beraterin



Meine PDL konnte gestern gleich eure neuen Beratungserkenntnisse im Gespräch mit einer Angehörigen umsetzen. Mit Erfolg!

Svea Gonzales, GF