



geralt / pixabay.com

# „Inhouse“ Webinar-Kurs 8 Module

## Überzeugende Vertragsgespräche führen

Claudia Henrichs, Dipl.-Päd.  
Fridolinstr. 40, 50823 Köln  
+49 221 860 51 98  
[www.chc-team.com](http://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 einmal pro Woche Duschen!
- ✓ **Sollen sich Interessenten nach dem Erst- oder Vertragsgespräch für Ihren Pflegedienst entscheiden?**  
Statt dem Wettbewerber den Vorrang zu geben!
- ✓ **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!

### **Pflege ist ein beratungsintensives Thema**

Aus dem SGB XI stehen Pflegebedürftigen und deren Angehörigen mehr Leistungen zur Verfügung als je zuvor. Leistungen, die dazu da sind, ein möglichst selbstständiges und selbstbestimmtes Leben führen zu können.

Durch die ständigen Erweiterungen der Ansprüche 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 ihnen das Angebot bietet und
- ✓ die 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.

### **FÜR WEN IST DER WEBINARKURS GEEIGNET?**

Mitarbeitende eines ambulanten Pflegedienstes, die Vertragsgespräche als auch Folgebesuche und erneute Kundenbesuche durchführen. Drei – max. 12 Teilnehmende.

### **WELCHE ZIELE WERDEN MIT DEM WEBINAR-KURS ERREICHT?**

Die Teilnehmenden

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

## **THEMEN DER 8 LIVE-WEBINARE**

### **1. Start-Webinar – Onboarding**

#### **Unsere Haltung zum Thema „Ambulante Leistungen verkaufen“**

Der Unterschied zwischen dem Verkaufen, dass Bauchschmerzen bereitet und dem authentischen Anbieten von Dienstleistungen als Problemlöser.

### **2. Vom Problem zur positiven Wunschvorstellung**

Mit der Für-Sie Sprache den Leidensdruck von Pflegebedürftigen und Angehörigen aufgreifen und für den Interessewecker nutzen.

### **3. Die optimale Gesprächsstruktur**

Meine Gespräche führe ich ganz intuitiv oder: Warum eine Struktur für alle Beteiligten Vorteile hat.

### **4. Das GROW-Modell für „Gute Beratung“**

Wie Sie es schaffen, dass Ihr Gesprächspartner sich Leistungen selbst „verkauft!“

### **5. Moderne Fragetechniken**

Einen Dialog gestalten, die Wirkung des erkundenden Fragens erleben und erfahren, was den Gesprächspartnern wirklich wichtig ist.

### **6. Die Nutzen- und Preisargumentation**

Ein Kommunikations-Werkzeug, mit dem Pflegeleistungen verständlich erklärt werden können und Pflegekunden überzeugt, passende Unterstützung gerne in Anspruch zu nehmen.

### **7. Einwandbehandlung**

Auf Einwände und Vorwände – „Das ist aber teuer!“, „Ich brauche das Pflegegeld für meine Enkel!“ – mit der Empathie-Formel souverän und kundenorientiert reagieren.

### **8. Selbstwert**

Den Wert des Pflegeberufes und das Besondere des ambulanten Pflegedienstes selbstbewusst vertreten.

### MEHRWERT DURCH ONLINE-LERNEN

Üblicherweise besuchen Sie oder Ihre Mitarbeitenden zu diesem Thema einen Workshop. Sie bekommen dann geballte Informationen in zwei Tagen. Sie nehmen sich vor, Vieles davon in Ihrem Arbeitsalltag anzuwenden und stellen dann fest, dass

- ✂ entweder die Zeit nicht reicht oder
- ✂ Sie nicht mehr genau wissen, wie das denn so ging.
- ✂ Und dann machen Sie alles so wie immer!

**Damit neue Impulse nachhaltig und erfolgreich in der Praxis angewendet werden können, arbeiten wir online.** Über einen längeren Zeitraum miteinander. Dafür in kürzeren Zeiteinheiten

- **Alle Medien** (Webinaraufzeichnung, Audiobeispiele, Aufgaben und weiterführende Links) **stehen in einer persönlichen Mediathek zwölf Monate lang für Ihr Unternehmen zur Verfügung.**
  - Wenn jemand an einem Termin nicht teilnehmen kann, ist Nacharbeiten leicht möglich. Auch Jede\*r neue Mitarbeitende kann von den Inhalten profitieren.
- **Die Audioaufzeichnung ist eine mp3 Datei, die auf das Smartphone heruntergeladen werden kann.**
  - Dadurch können die Inhalte zeitsparend auch unterwegs gehört werden.
- **Zur gesamten Thematik gibt es Lesetexte und weiterführende Downloads.**
  - Dadurch besteht die Möglichkeit sein Wissen und Können noch umfassender zu erweitern.
- **Zwischen den Webinar-Terminen werden Aufgaben bearbeitet,**
  - die dazu dienen, dass die Teilnehmenden am Ball bleiben und in ihrer Praxis Erfahrungen sammeln.
- **Ab dem 2. Webinar führen wir Formulierungs-Übungen durch.**
  - Kommunikationswerkzeuge können auf den eigenen Sprachgebrauch angepasst werden und sind im Kundengespräch schneller zugänglich.
- **Der Webinar-Kurs erstreckt sich auf ca. drei Monate.**
  - Durch den aufeinander aufbauenden Prozess steigt die Souveränität und mit einem gestärkten Selbstwertgefühl lassen sich die Ziele des Pflegedienstes leichter erreichen.

### WIE LÄUFT EIN WEBINAR-KURS AB?

Alle 14 Tage treffen wir uns auf einer Meeting-Plattform zu einem 1,5 stündigen Webinar. Jedes Webinar hat einen vorher vereinbarten Themenschwerpunkt.

Die Webinare sind interaktiv. Das heißt, wir hören und sehen uns und sprechen miteinander.

Jeder nimmt an einem Ort seiner Wahl am Webinar teil.

Wir treffen uns zum Webinar auf der Meeting-Plattform Zoom. Sie erhalten vor unserem ersten Treffen eine kurze Anleitung und stellen dann fest, wie einfach das geht.

**Miteinander teilen, voneinander profitieren, gemeinsam wachsen!**  
**Das ist die Grundhaltung unserer Zusammenarbeit.**

### WORAUF SIE SICH VERLASSEN KÖNNEN

Veranstaltungen, die das Ziel haben, Einstellungen und Verhaltensweisen nachhaltig zu verändern finden immer mit maximaler Beteiligung der Anwesenden und Würdigung der vorhandenen Kompetenzen und Fähigkeiten statt.

Einstellungen	<i>Welche Glaubenssätze lassen mich handeln?</i>
Verhaltensweisen	<i>Wie nutze ich meine Sprache noch wirkungsvoller und zielführender?</i>

**Wir arbeiten mit konkreten Praxisbeispielen aus dem ambulanten Pflegedienst.**

### RAHMENBEDINGUNGEN, DIE DIE ZIELERREICHUNG BEGÜNSTIGEN

1. Die jeweils vorgeordnete Hierarchieebene hält zu Beginn der Webinar-Reihe ein kurzes Führungsstatement (max. sieben Minuten) zu den folgenden Themen:
  - a. Wertschätzung der Mitarbeitenden für die geleistete Arbeit und das Engagement der letzten Zeit.
  - b. Welche Ziele mit dem Webinar-Kurs erreicht werden sollen. Was ist nachher konkret anders als vorher.
  - c. Wie die Zukunft aussieht, wenn wir uns zu diesem Thema nicht weiterentwickeln.

### IHRE INVESTITION

**2.800,- EURO** plus MwSt.

Dafür das

- drei bis maximal zwölf Teilnehmende
- an 8 interaktiven Live-Webinaren á 90 Minuten teilnehmen,
- mindestens drei Monate lang von mir begleitet werden,
- mit Freude lernen, ihre Argumentationstechnik verbessern und ihr Selbstwertgefühl steigern,
- jeder Teilnehmende am Kursende ein Zertifikat über 28 Zeitstunden erhält. (12 Stunden Live-Webinar, 16 Stunden Selbststudium)
- Pflegekunden ihr Sachleistungsbudget und die Dienstleistungen Ihres Pflegedienstes stärker in Anspruch nehmen.

Bei zwölf Teilnehmenden bedeutet das ein Investment von pro Person € 233,33 netto!

**Sie erhalten dafür: praxisnahe Methoden, flexibles Vorgehen und umsetzbare Ergebnisse, die zum Ziel führen.**

### 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. Beratungsmitarbeiterin*

### KURZPROFIL

Meine langjährige Vertriebs- und Führungserfahrung in einem DAX-Unternehmen habe ich

- mit einem Diplom im Bereich Pädagogik,
- einer Trainerausbildung (DVA/Deutsche Versicherungsakademie),
- den Zusatzqualifikationen zur Gruppenleiterin Gruppendynamik (DGSv und DAGG),
- der Moderation von Großgruppenveranstaltungen (all-in-one, zur Bosen Associates),
- als Trainerin für das persolog® Persönlichkeitsmodell,
- der Weiterbildung zur systemischen Organisationsberatung (Simon, Weber and Friends/Heidelberg),
- diversen Verkaufstrainingsausbildungen (Wolfgang Denz, Hagen)
- sowie dem NLP Practitioner (DVNLP) und
- einer zweijährigen Weiterbildung im Milton Erickson Institut Heidelberg zum Thema „Ressourcen- und lösungsorientierte Konzepte für Coaching, Persönlichkeits-, Team- und Organisationsentwicklung“ abgerundet.



### **Berufliche Vorerfahrung**

- 1993 – 2002    Leiterin Weiterbildung Außendienst DKV Deutsche Krankenversicherung (ERGO Group)
- seit 2002      Freiberufliche Beraterin und Trainerin für DAX Unternehmen, kleine und mittelständische Organisationen
- seit 2013      Beginn Präsenzveranstaltungen in interaktive Online-Veranstaltungen zu transformieren
- seit 2014      Freiberufliche Beraterin und Trainerin ausschließlich für Pflegeunternehmen mit Schwerpunkt auf ambulanten Pflegediensten



**KURZBESCHREIBUNG FÜR DIE TEILNEHMER/INNEN**

## Überzeugende Vertragsgespräche führen

### Kurzbeschreibung

Durch die ständigen Erweiterungen im SGB XI werden Pflege-, Betreuungs- und Unterstützungsmöglichkeiten 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!*“

Um Pflegebedürftigen zu ermöglichen so lange, so sicher und so selbstständig wie möglich ihr Zuhause zu genießen, hat „Gute Beratung“ im Vertragsgespräch einen noch höheren Stellenwert erhalten.

### Teilnehmerkreis

Mitarbeitende ambulanter Pflegedienste, die Vertragsgespräche führen.

### Ziele

- ✓ Sie gehen begeistert ins Kundengespräch und können mit Stolz die Leistungen Ihres Pflegedienstes bedürfnisgerecht anbieten.
- ✓ Sie sind davon überzeugt, dass alltagstaugliche kundenorientierte Kommunikation dem Leitbild entspricht und gleichzeitig wirtschaftliches Wachstum ermöglicht.
- ✓ Sie haben die wichtigsten sprachliche Werkzeuge kennengelernt, ausprobiert und auf die eigene Persönlichkeit angepasst.
- ✓ Sie fühlen sich in ihrer Argumentation sicher und können das Gespräch souverän steuern.

### Inhalte

- Die optimale Gesprächsstruktur
- Das GROW-Modell für gute Beratung
- Die RICHTIGE Fragetechnik, die dazu führt, dass Pflegekunden Ihrem Angebot zustimmen
- Das Angebot mit Nutzen präsentieren und den Preis argumentieren
- Auf Ausreden und Einwände souverän antworten

### Methode

Alle 14 Tage treffen wir uns auf einer Meeting-Plattform zu einem 1,5 stündigen Webinar.

Die Webinare sind interaktiv. Das heißt, wir hören und sehen uns und sprechen miteinander. Jeder nimmt an einem Ort seiner Wahl am Webinar teil.

Wir treffen uns zum Webinar auf der Meeting-Plattform Zoom. Sie erhalten vor unserem ersten Treffen eine kurze Anleitung und stellen dann fest, wie einfach das geht.

Zu jedem Webinar gibt es eine Video- und eine Audioaufzeichnung sowie Aufgaben, damit Sie auch zwischen den Webinaren am Ball bleiben und Ihre Erfahrungen sammeln. Alle Medien stehen Ihnen auf einer geschützten Lernplattform zur Verfügung.