



# Workshop

## Heimliche Leistungen verringern

Claudia Henrichs, Dipl.-Päd.  
Fridolinstr. 40, 50823 Köln  
+49 221 860 51 98  
[www.ambulante-PFLEGE-verkaufen.de](http://www.ambulante-PFLEGE-verkaufen.de)

ambulante ● PFLEGE ● verkaufen ||

### DARUM GEHT ES

Erlöse erhöhen, Bestandskundenpotenzial ausschöpfen, neue „Kunden“ gewinnen sind Begriffe, die in der ambulanten Pflege bisher nicht im Vordergrund standen. Viele Mitarbeitende stehen dem Anbieten von Leistungen sogar eher skeptisch gegenüber. Auf der anderen Seite gibt es Patienten und Angehörige, die gar nicht wissen, was ambulante Pflegedienste über die Grundpflege hinaus zusätzlich bieten. Viele sagen sogar: „Hätte ich das bloß gewusst! Warum haben Sie mir das vorenthalten?“

„Im Durchschnitt kann davon ausgegangen werden, dass „Heimliche“ Leistungen in Höhe von 5% des Umsatzes erbracht werden“ (Thomas Sießegger, Sießegger Sozialmanagement, Hamburg.)

In der Regel kommen mehrere Gründe zusammen, warum Pflegekräfte (Examinierete, Assistenten, Helfer/innen, Hauswirtschaftskräfte) Leistungen erbringen, die vertraglich nicht vereinbart sind:

1. Sie wissen nicht, welche Tätigkeiten vereinbart oder im Leistungspaket enthalten sind und halten es für eine Schwäche das zuzugeben.
2. Sie trauen sich nicht „nein“ zu sagen, wenn sie von Kunden nach Gefälligkeitsleistungen gefragt werden.
3. Sie helfen gerne, wenn sie Zusatzbedarf sehen und wollen ihren Kunden etwas Gutes tun.
4. Sie glauben, die Kunden hätten keine finanziellen Mittel, um zusätzliche Leistungen privat zu bezahlen.
5. Sie wissen nicht, wie sie es sprachlich ausdrücken sollen, Gefälligkeitsleistungen abzulehnen und trotzdem die gute Beziehungsebene zu erhalten.

Durch das PSG II haben 95% aller Sachleistungsempfänger Anspruch auf einen höheren Leistungsbetrag. Diese Tatsache wird es vielen Angehörigen und Pflegebedürftigen leichter machen, einer Vertragsveränderung zuzustimmen.

**METHODE DOPPELFORMAT**

Im Idealfall sprechen Pflege- und Betreuungskräfte ihre Kunden sympathisch und kompetent darauf an, wenn sie mehr Bedarf sehen oder um Gefälligkeitsleistungen gebeten werden. Diese Informationen werden der Leitungskraft übermittelt, die den Kontakt mit den Kunden sucht und den Vertrag nachverhandelt.

Daher besteht die Veranstaltung aus zwei unterschiedlichen Formaten.

**1. Schulung der Leitungskräfte zu den Themen:**

- a. Wirkungsvolle Kundengespräche
- b. Führungsrolle im Workshop für die Mitarbeitenden
- c. Strategische Maßnahmen gemeinsam erarbeiten, die sich aus den Team-Workshops ergeben unter Beibehaltung individueller Vorgehensweisen in den unterschiedlichen Teams

**2. Team-Workshop „Heimliche Leistungen verringern“**

	1. Tag	ggf. 2. Tag
09:00 – 11:30 Uhr	Leitungskräfte	Leitungskräfte
12:30 – 17:30 Uhr	Team-Workshop Heimliche Leistungen bis zu 25 Mitarbeitende	Team-Workshop Heimliche Leistungen bis zu 25 Mitarbeitende

Gemeinsam erarbeiten wir, wie jeder mit der eigenen individuellen Sprache kompetent und gesprächspartnerorientiert Kundengespräche künftig noch besser führen kann. Kurze theoretische Impulse wechseln sich mit Phasen ab, in denen jeder eigene Erfahrungen sammeln kann und Feedback erhält.

Der Team-Workshop besteht aus fünf Stunden Großgruppenarbeit mit bis zu 25 Personen **in kleinen Gruppen in einem Raum**. Die Leitungskräfte nehmen die Rolle als Moderatoren an den Gruppentischen ein.



Veranstaltungen, die das Ziel haben, Einstellungen (wie stehe ich zu dem Thema Verkaufen in der ambulanten Pflege?) und Verhaltensweisen (wie gestalte ich meine Kundengespräche noch wirkungsvoller und zielführender?) nachhaltig zu verändern finden immer mit maximaler Beteiligung der Anwesenden und Würdigung der vorhanden Kompetenzen und Fähigkeiten statt.

Voneinander profitieren und miteinander teilen ist die Grundhaltung unserer Zusammenarbeit.

### DAS DOPPELFORMAT HAT FÜR SIE FOLGENDE VORTEILE,

- alle profitieren zeitnah von den Impulsen,
- verändertes Vorgehen wird von allen mitgetragen und
- schnell umgesetzt.
- Durch die aktive Beteiligung der Leitungskräfte im Team-Workshop können Inhalte auf Teambesprechungen vertieft und erweitert werden. Alle wissen, wovon geredet wird und warum das veränderte Vorgehen Sinn macht.

### ZIELE LEITUNGSKREIS

- Alle haben eine offensivere und positivere Einstellung zum Thema „Pflege verkaufen“ und
- können alle Leistungen des Pflegedienstes so erläutern, dass ihre Kunden verstehen, welche Vorteile sie haben.
- Die Führungskräfte kennen ihre Rollen und Aufgaben in den Folgeworkshops und können ihre Mitarbeitenden bei der Umsetzung unterstützen.
- Aus den Erkenntnissen der Team-Workshops werden strategische Maßnahmen abgeleitet.

### ZIELE TEAM-WORKSHOPS

Alle Teilnehmer/innen

- haben eine positivere Einstellung zum Thema „Ambulante Pflege verkaufen“,
- wissen und verstehen, warum es wichtig ist, Zusatzleistungen zu minimieren und
- können sprachlich auf eine kompetente und empathische Art Kunden auf Zusatzleistungen ansprechen.
- Darüber hinaus haben sie ein klareres Bewusstsein darüber, dass Ihre Arbeit einen hohen Wert hat.



**ZIELGRUPPE** (ausschließlich Inhouse-Veranstaltung)

**Leitungskreis:**

Geschäftsführung oder Bereichsleitung, Pflegedienstleistungen, stv. Pflegedienstleistungen, Teamleitungen

**Team-Workshops:**

Alle Personen, die mit Pflegebedürftigen und deren Angehörigen in Kontakt kommen. Insbesondere Pflege-, Betreuungs- und Pflegefachkräfte . Leitungskräfte als Moderatoren in den Tischgruppen. Ab 15 bis 25 Teilnehmende.

**IHRE INVESTITION**

1 Tagessatz.

Entnehmen Sie bitte die gültigen Konditionen der aktuellen Preisliste.

<https://chc-team.com/zusammenarbeit/ihre-investition.html>

