



© pixabay // geralt

# Workshop

## Der PSG II Kundenbesuch

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

**Nutzen Sie die Chance, sich als kompetenter, verlässlicher und zukunftsorientierter Pflegedienst zu präsentieren.**

95% aller derzeitigen Sachleistungsempfänger haben durch die Anpassungen des PSG II die Möglichkeit einer Leistungserhöhung ab Januar 2017. Bei einer Ausschöpfungsquote von 60 – 65% ist für Ihren Pflegedienst eine Verbesserung der Erträge bis zu 25% möglich.

Spätestens ab Herbst 2016 erhalten Ihre Kunden Informationsschreiben von ihren Pflegekassen, die mehr oder weniger verständlich sind. Da auch die Berichterstattung zum PSG II in den Medien zunehmen wird ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Fragen oder sogar Irritationen entstehen.

Planen Sie ab Sommer 2016 Kundengespräche PSG II um Angehörige und Pflegebedürftige über deren Ansprüche und die wertvollen Leistungen, die Ihr Pflegedienst bietet, ausführlich zu beraten. Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff ist nicht nur Basis des neuen Begutachtungsverfahrens/NBA, sondern muss sich in Haltung und Sprache aller Menschen im ambulanten Pflegedienst verändern. Es ist ein Unterschied, ob der Fokus auf „**Krankheit** oder **Behinderung**“ oder der „Beeinträchtigung der **Selbstständigkeit** oder der **Fähigkeiten**“ (§ 14 SGBXI) liegt.

Nutzen Sie die Gespräche um Ihre Kunden an Ihren Pflegedienst zu binden, Ihren Umsatz zu erhöhen und bieten Sie dem Wettbewerb keine Chance.

### ZIELGRUPPE

Inhouse-Veranstaltung: Pflegedienstleitungen, Teamleitungen, stv. Leitungskräfte und Verwaltungskräfte. Ab zwölf bis 25 Teilnehmende.

### ZEIT

2 Tage / jeweils 09:00 – 17:00 Uhr

### IHRE INVESTITION

3.000,00 Euro zuzüglich einem Pauschalbetrag für Fahrtkosten und Übernachtung auf der Basis der aktuellen Honorarliste und der aktuell gültigen Mehrwertsteuer.



### ZIELE DES WORKSHOPS

- Sie haben das für Ihren Verantwortungsbereich mögliche und realistische Erhöhungspotenzial ermittelt und
- Kriterien festgelegt auf deren Basis Sie entscheiden können, welche Kunden mit welcher Priorität besucht werden. Die Besuche haben Sie auf der Zeitschiene geplant.
- Als Verwaltungsassistent/in haben Sie eine Gesprächsstruktur erarbeitet, wie Sie mit Ihrer individuellen Sprache telefonisch den Besuchstermin vereinbaren.
- Als Leitungskraft haben Sie einen Strauß von Nutzenargumenten erprobt, mit denen Sie überzeugend und mit alltagstauglicher Sprache die Vorteile, die Ihre Kunden durch das PSG II haben, erklären können.

### METHODE

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. Voneinander profitieren und miteinander teilen ist die Grundhaltung unserer Zusammenarbeit.

### AUF DIESE FRAGEN NEHMEN SIE ANTWORTEN MIT

- Wie hoch ist das Umsatzpotenzial in meinem Verantwortungsbereich und wie viel davon kann ich mit meinem Team realistisch umsetzen?
- In welcher Reihenfolge besuche ich meine Kunden?
- Wie koordinieren wir die Besuchs-Terminplanung?
- Wie vereinbare ich einen Besuchstermin, den die Gesprächspartner mit Spannung erwarten?
- Wie erläutere ich die Veränderungen, die das PSG II vorsieht so, dass meine Kunden wissen, welche Ansprüche sie haben und verstehen, welche Vorteile es Ihnen bringt, die Leistungen bei uns abzurufen?
- Wie kann ich den Kundenbesuch nutzen, um Gelegenheitsleistungen im Rahmen der Leistungserhöhungen in vertragliche Leistungen zu verwandeln?
- Wie gehe ich gelassen damit um, wenn ein Gesprächspartner mein Angebot ablehnt oder den Besuch zur Beschwerde nutzt?

