

## Nach der Zufriedenheit und Empfehlungen fragen

Anlass und Zeitpunkt:

- Nach jedem Vertrags- und Beratungsgespräch,
- nach jeder Pflegevisite,
- nach jedem Folgebesuch.

<b>1 Überleitung</b>	<i>„Da es mir wichtig ist, unsere Leistungen immer weiter zu verbessern möchte ich Sie jetzt fragen</i>
<b>2 Frage nach Zufriedenheit</b>	<i>was hat Ihnen bei diesem Gespräch (dieser Beratung, unserer Pflege) besonders gut gefallen und was können wir das nächste Mal (in Zukunft) für Sie besser machen?“</i>
<b>3 Frage nach Interessierten</b>	<i>„Können Sie sich vorstellen, dass auch andere in Ihrem Bekannten- und Familienkreis Interesse daran haben könnten ... (Hauptmotiv aus Antwort nennen, Beispiele:)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• von mir umfassend und kompetent beraten zu werden?</i></li> <li><i>• von unserem Pflegedienst unterstützt zu werden, so lange wie möglich Zuhause wohnen zu können?</i></li> <li><i>• Informationen zu bekommen, wie sie von der anstehenden Gesetzesänderung profitieren können?</i></li> </ul> <i>Wer liegt Ihnen denn da besonders am Herzen?“</i>
<b>4 Danke</b>	<i>„Vielen Dank für Ihre Antwort.“</i>
<b>5 Aktivitäten als Alternative</b>	<i>„Dann freue ich mich, wenn Sie Ihren Bekannten meine Unterlagen (Visitenkarte und Flyer) zukommen lassen, damit Sie mit mir Kontakt aufnehmen können. Wenn Ihnen das lieber ist, kann auch ich direkt einen Gesprächstermin vereinbaren.“</i>