

SMART

S	Soll-Zustand (spezifisch, schriftlich)	ein klares Bild des Soll-Zustandes, konkret, eindeutig, präzise, positiv beschrieben, möglichst aus der Kundensicht	Beispiele: <i>Am Ende des Beratungsgespräches</i> 1. <i>hat der Kunde einen zweiten Termin für ein Gespräch mit meiner PDL vereinbart.</i> 2. <i>hat der Kunde sich entschieden, stundenweise Verhinderungspflege in Anspruch zu nehmen.</i> 3. <i>hat die Angehörige mir erzählt, welche Veränderungen sie im letzten halben Jahr festgestellt hat.</i>
M	messbar	eindeutig und quantifizierbar zu überprüfen	
A	aktiv beeinflussbar	ich selbst (und niemand anderes) hat es in der Hand	
R	realistisch	machbar & erreichbar	
T	terminiert	zeitlich festgelegt	

Probieren Sie es selbst noch einmal:

<i>ohne SMART Kriterien</i>	<i>mit SMART Kriterien</i>
Ich habe Vertrauen aufgebaut	
Der Kunde ist offen für das Thema stundenweise Verhinderungspflege	
Ich habe Informationen über Zusatzleistungen gegeben.	
Ich verkaufe dem Kunden stundenweise Verhinderungspflege	
Ich biete Informationen zu weiteren Leistungen unseres Pflegedienstes an	
Ich habe die vorhandenen und benötigten Pflegehilfsmittel gecheckt.	
Ich habe die Angehörige und die zu pflegende Person auf Ihr Befinden angesprochen.	