

## Kommunikation und Information im KTQ-Zertifizierungsprozess

Veranst.Nr.: 104

### Ziele

In diesem Seminar mit Workshop-Charakter stehen alle Aspekte der Kommunikation und Information, die im Laufe der KTQ-Selbst- und KTQ-Fremdbewertung eine Rolle spielen, im Mittelpunkt.

- Die Teilnehmer sind sich der Bedeutung von Kommunikation und Information während des KTQ-Zertifizierungsprozesses bewusst und haben hierzu für ihre eigene Einrichtung kreative Ideen entwickelt.
- Die Teilnehmer kennen Methoden des internen und externen Marketings und können diese gezielt vor und nach der Zertifizierung einsetzen.

### Zielgruppe

Verantwortliche aus Einrichtungen, die eine (Re-) Zertifizierung nach KTQ anstreben

### Themen

- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation und Motivation
- Information und Einbindung der Mitarbeiter vor und während der Selbstbewertung
- Vorbereitung der eigenen Einrichtung auf die Fremdbewertung durch die KTQ-Visitoren
- Tipps zur Kommunikation bei den Begehungen und den Kollegialen Dialogen während der Visitation
- Zusammenarbeit mit der Presse und andere Marketingstrategien

### Angewandte Methoden

Im Vordergrund dieses Seminars stehen neben der Vermittlung von Grundsätzen der Kommunikation die kreativen Ideen der TN, die im Plenum und auch in Kleingruppen zu umsetzbaren Strategien ausgearbeitet werden. Auf Wunsch besteht ebenfalls die Möglichkeit, über Rollenspiele z.B. eine KTQ-Fremdbewertung zu simulieren.

**Vorkenntnisse** Grundkenntnisse des KTQ-Verfahrens

**Dauer** 1 Tag

**Vorbereitung** keine

**Teilnahmebescheinigung** der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

**Unterlagen** werden als Handout zur Verfügung gestellt

**Trainerin** Dipl.-Psych. Britta Pfennig

**Ort** Berlin, KTQ-GmbH

**Inhouse** nicht möglich

### Termine

- 21.06.2010 (Mo), von 9.00-17.00 Uhr
- 05.11.2010 (Fr), von 9.00-17.00 Uhr

**Kosten** EUR 245,- zzgl. gesetzl. USt