

Kundenorientierung & Serviceelemente Profi Treff

Veranst.Nr.: 603

Ziele

Basics zur Kategorie 2 – durch Mehrwerte überzeugen – geben Sie Ihren Services mehr Profil. Als Dienstleistungserbringer stehen Sie vor der Verantwortung eine gute Versorgung in Medizin und Pflege zu erbringen (Kernkompetenz). Während (und nach) dem Kundenaufenthalt sind für die Zufriedenheit und Bewertung Ihrer Einrichtung die Services und die Umsetzungsqualität ausschlaggebend. Im Mittelpunkt steht Ihr heutiges und Ihr morgiges Dienstleistungsniveau! Let's step into your customer's shoes...

Zielgruppe

Alle Qualitätsverantwortlichen und Führungskräfte aus Krankenhäusern, Senioreneinrichtungen, Rehabilitationskliniken und Praxen

Themen

- Welche Botschaft(en) senden Sie an die Kunden? Und was passiert danach?
- Welche Services bieten Sie heute schon an und wie zufrieden sind Sie mit der Umsetzung?
- Gibt es noch weitere Services die Ihre heutigen und morgigen Kunden von Ihrer Einrichtung und Ihren Mitarbeitern erwarten?
- Haben Sie bereits eine Umfeld- und Dienstleistungsanalyse durchgeführt?
- Unterscheiden Sie bereits Kundenerwartungen und Serviceangebote nach stationären und ambulanten Bereichen?
- Haben Sie sich mit der Komfort-Hierarchie Ihrer Wahlleistungskunden auseinandergesetzt und diese in Ihrem schnittstellenübergreifenden Dienstleistungs- und Handlungskonzept verankert?
- Haben Sie die Verknüpfung zwischen Kunden- und Mitarbeiterorientierung sowie Marketing hergestellt?

Angewandte Methoden

Vortrag, Ideen-Workshop anhand von ein bis zwei ausgewählten Einrichtungen (siehe Hausarbeit), Gruppenarbeit, Reflektion, zahlreiche Beispiele aus bereits durchgeführten Projekten (Best Practice)

Vorkenntnisse Kundenorientierung, Dienstleistungsmanagement, Sozialkompetenz

Dauer 4 Stunden

Hausarbeit

auf freiwilliger Basis: 2 Wochen vor der Veranstaltung senden sie uns bitte aktuelle Informationsunterlagen (Image- und Hausbroschüre, etc.) Ihrer Einrichtung.

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Richard Hampo, Hotelbetriebswirt

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 17.06.2010 (Do), von 13.00-17.00 Uhr
- 09.11.2010 (Di), von 13.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 220,- zzgl. gesetzl. USt.