

# MehrWert für Kund:innen

Kostenpflichtige Spitex-Leistungen erfolgreich verkaufen.



## Details zum Kurs:

Kursdauer:	1/2 – 1 Tag
Zertifikat:	Teilnahmebestätigung

Mit der richtigen inneren Einstellung und professionellem Selbstverständnis das umfangreiche Leistungsangebot von Spitex-Organisationen den Klient:innen näher bringen.

In diesem Kurs setzen wir uns damit auseinander, warum es einer Hauswirtschafts- oder einer Pflegefachkraft manchmal schwer fällt, Kund:innen auf das nicht-pflegerische, und daher kostenpflichtige, Leistungsangebot ihrer Spitex aufmerksam zu machen. Tief sitzt das Unbehagen, sich nicht wie ein Verkäufer benehmen zu wollen, der den Leuten „doch nur etwas aufdrängen will“.

Wir werden uns bewusst, dass eine Spitex-Organisation ein Dienstleister ist, der sich je länger je mehr auf dem Markt behaupten müssen. Wenn es gelingt, mit gutem Gewissen den Kund:innen je individuell den Nutzen einer Leistung aufzuzeigen, wird es plötzlich ganz selbstverständlich, dafür auch einen Preis zu nennen.

Im Kurs bereiten wir uns auf die gängigsten Einwände vor und lernen, diesen respektvoll zu begegnen, ohne das Ziel aus den Augen zu verlieren: Den Kund:innen durch die Spitex-Leistung ein Stück mehr Lebensqualität bieten zu können.

## MehrWert für Kund:innen – Was bringt mir dieser Kurs den Spitex-Mitarbeitenden?

- Die Mitarbeitenden entwickeln eine positive Grundeinstellung gegenüber dem Gedanken, den Kund:innen von sich aus zusätzliche Leistungen anzubieten. Sie haben in der Folge ein gutes Gefühl, wenn sie ihre Kund:innen auf die passenden kostenpflichtigen Leistungen ansprechen.
- Das Image der Mitarbeitenden in der Wahrnehmung der Kund:innen und der Angehörigen steigt, indem sie von Fachpersonen zu persönlichen Partnern im gesamten Betreuungskontext werden.
- Sie erkennen, welchen Mehrwert sie ihren Kund:innen durch das breite Zusatzangebot der kostenpflichtigen Leistungen bringen können.

## Übersicht Kursinhalte

- Haltung und Einstellung
- Bedürfnisse erkennen – Bedürfnisse wecken
- Den Kundennutzen formulieren
- „zu teuer“- Einwand: Was nun?

## Zielgruppe

- Pflege- und Hauswirtschaftsfachleute
- Teamleiter:innen, die ihre Mitarbeitenden bei der aktiven Ansprache von kostenpflichtigen Leistungen unterstützen wollen.



## Ihre Kursleiterin:

**Christine Wittmer**

Trainerin für Verkauf, Kommunikation und Führung



### Adresse

Wiconex Consulting  
GmbH  
Buchweg 34  
4310 Rheinfelden



### Rufen Sie an

061 599 83 27



### Email

info@wiconex.ch