

Dienstleistungsorientierung in der Spitex

Kostenpflichtige Spitex-Leistungen aktiv ansprechen und selbstbewusst für deren Preis eintreten

In der Spitex geht es nicht nur um Pflege, sondern auch um Lebensqualität. Viele Zusatzleistungen können den Alltag der Klient:innen erleichtern – doch sie müssen auch bekannt sein!

Mitarbeitende, die selbstbewusst und freundlich über kostenpflichtige Angebote sprechen, helfen nicht nur den Klient:innen, sondern stärken auch ihre Organisation.

Anstatt sich von privaten Anbietern abzugrenzen, sollte die öffentliche Spitex ihre eigenen Stärken in den Vordergrund rücken. Denn jeder Kontakt ist eine Chance, das Vertrauen in die Spitex zu stärken und den wirtschaftlichen Erfolg zu sichern.

Unser Schulungsangebot zeigt, wie man kostenpflichtige Leistungen sympathisch vermittelt – mit Empathie, Klarheit und Überzeugung.

„Man kann nicht *nicht* verkaufen.“
 (Frei nach Paul Watzlawick)

„Dienstleistungsorientierung in der Spitex“ ist ein gezielt auf die Bedürfnisse von Spitex-Mitarbeitenden zugeschnittenes Verkaufs- und Kommunikationstraining mit folgenden Inhalten:

- Persönliche Haltung und Einstellung
- Fragen stellen – Zuhören – Bedürfnisse erkennen
- Nutzen für Klient:innen aufzeigen
- Mit Einwänden freundlich und kompetent umgehen
- Umgang mit eigenen Vorbehalten
- Selbstsicher über den Preis sprechen
-

Der Kurs eignet sich für alle Mitarbeitenden mit Klientenkontakt.

Separate Kursangebote für Personen mit Vorgesetztenfunktion im Sinn eines Train-the-trainer-Kurses auf Anfrage.

Ihre Trainerin

Christine Wittmer



Nutzen für die Organisation

- Mitarbeitende, die in Gesprächsführung geschult sind, geben ein professionelleres Bild ab. Das stärkt das Image der Organisation.
- Klient:innen schätzen die Rundum-Beratung Ihrer Vertrauensperson von der Spitex.

Nutzen für Teilnehmende

- Die MA entwickeln eine unverkrampfte Einstellung zum Thema Verkauf.
- Sie erhalten erprobte Werkzeuge, die ihnen im Klientenkontakt nützlich sind.
- Kundenorientierung wird konkret begreifbar am Beispiel von Dienstleistungsangeboten.

Ihre Investition

Halbtagestarif erstmalig: CHF 1950.-

Weitere Durchführungen: CHF 1550.-

Maximale TN-Zahl: 12

Anfrage und Kontakt

Christine Wittmer
 Geschäftsführerin
 Wiconex Consulting GmbH

078 247 66 29

wittmer@wiconex.ch

www.wiconex.ch