

# 651/2022: Gute Umgangsformen im Kundenkontakt ... auch in schwierigen Situationen



## Zielgruppe

Mitarbeitende in allen Bereichen der sozialen Arbeit

## ReferentInnen

Ilona Riebe Lehrerin für Gesundheitsberufe

## Termine

29.06.2022

## Leitung / Organisation

Claudia Siegel / Gabriele Rosinsky

## Kursgebühren

150 €

## Uhrzeit

09:00-16:15 Uhr

## Anmeldung

Nutzen Sie unser Angebot unter [www.diakademie.de](http://www.diakademie.de)

## Kursgebühren für Mitglieder

120 €

## Ort

Diakonische Akademie für Fort- und Weiterbildung e.V.  
im Haus der Diakonie  
Paulsenstr. 55-56  
12163 Berlin

## Informationen

Tel.: 030 - 82097 117

## Bemerkungen zu den Kosten

## Beschreibung

Wie in allen Branchen wird es für Pflege- und Betreuungseinrichtungen zunehmend wichtig, Kunden zu binden und neue Klienten zu gewinnen.

Eine zentrale Bedeutung bei der Kundengewinnung haben die Umgangsformen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Unternehmens.

Im Wettbewerb mit anderen Anbietern zählen beim Kunden Freundlichkeit, Verbindlichkeit und professionelles Auftreten mehr als wirtschaftliche Kriterien.

Darüber hinaus soll darauf eingegangen werden, wie Mitarbeitende auf forderndes und herausforderndes Verhalten von Kunden und deren Angehörigen reagieren und beispielsweise Eskalationen vermeiden können.

## Schwerpunkte

- Der Wandel des Gesundheitswesens und die Auswirkung auf Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen
- Der Bewohner damals und heute und dessen Erwartungen an Mitarbeiter\*innen des Unternehmens
- Gute Umgangsformen: Was versteht man heute darunter? (Maßstäbe und Kriterien)
- Umgangsformen im Team: Gutes Betriebsklima entsteht nicht von selbst
- Vorbildfunktion von leitenden Mitarbeiter\*innen
- Kommunikation mit Kunden und sprachliche Ausdrucksformen
- Verhalten in schwierigen Situationen
- Umgang mit Beschwerden, Vorwürfen
- Professionelles Reagieren im Zusammenhang mit forderndem und herausforderndem Verhalten

## Zugangsvoraussetzungen

## Bemerkungen