
Kommunikation in Beschwerdesituationen

Wer kennt sie nicht, diese Situation. Angehörige oder Bewohner_innen überrollen einen mit einem Beschwerdeschwall. Nun gilt es strukturiert und ruhig vorzugehen. Denn wie heißt es so schön: „Nach einer guten Beschwerdeaufnahme, entschuldigt sich der Beschwerdeführer für sein Tun.“ Dass dies möglich ist, wird von vielen professionellen Praktikern bestätigt. Auf diesem Weg soll Sie diese Fortbildung ein wenig voranbringen. Es werden die wesentlichen Methoden erarbeitet, wie der Druck des Beschwerdeführers konstruktiv abgebaut wird, um eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen. Denn Beschwerdeführer sind nett. Sie wollen unsere Kunden bleiben. Also nutzen wir das Potential der Kundenhinweise für die Verbesserung unserer Arbeit.

Schwerpunkte

- › Beschwerden als Chance erkennen
- › Beschwerden professionell aufnehmen
- › Den Kern der Beschwerde erkennen
- › Die Beschwerde abarbeiten

Ziele

- › Sicherheit in der Beschwerdekommunikation trainieren
- › Beschwerdesituation kundenorientiert gestalten

Methoden

- › Vortrag, Gruppenarbeit, praktische Übung

Termin	› 13. März 2017
Dauer	› 9 bis 16 Uhr
Dozent	› Sascha Kühnau
Zielgruppe	› Mitarbeiter_innen in der Behindertenhilfe
Teilnehmerzahl	› 10 – 18 Teilnehmer_innen
Kosten	› 160,- Euro pro Person