Kundenservice optimieren – Zuwendung zum Patienten verbessern

Patienten und Klienten als zufriedene Gäste

Nutzer von Gesundheitseinrichtungen erleben sich auch als Kunden und vergleichen den Service im stationären Bereich, mit Erfahrungen aus Restaurant- und Hotelbesuchen. Eine hohe Qualität der Dienstleistungen erhöht die Weiterempfehlungsquote.

Doch wie so man diesem Anspruch auch in Stresssituationen gerecht werden?

Zuwendung zum Patienten ist ein wichtiger therapeutischer Baustein. Es reicht nicht, dass Diagnostik, Therapie und Pflege optimal verliefen, der Patient muss auch das Gefühl mitnehmen, „das war gut!“

Lernen sie die dazu erforderlichen „Werkzeuge und Möglichkeiten“ kennen und deren Einsatz zu beherrschen.

- Grundlagen der Kommunikation
- Professionelle Haltung bei Beschwerden
- Umgang mit Erwartungen: Zeit, Aufmerksamkeit, emotionale Unterstützung
- Verständnis der Patientenperspektive und der Bedürfnisse
- Rolle im Service
- Der Umgang mit Stress und Belastungen im Pflegeberuf

Kurstermin

07.10.2026

Kurszeiten

09.00-16.15 Uhr

Kursort

Bildungszentrum für

Gesundheitsberufe

Herzog Friedrich Sr. 6

83278 Traunstein

Zielgruppe

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmende

15

Fortbildungspunkte

Kursgebühr

159,00 €

Kontakt und Anmeldung

Fort- Weiterbildung

0861-705-2382

fortbildung@kliniken-sob.de

Dozent

Andreas Boerger

mbt- boerger.de

psychologischer Berater (VFP) und Auditor

Kommunikations- und Trainingsleiter

zertifizierter Coach und Supervisor