

## Konzept Fahrenholz



Coaching ■ Supervision ■ Personaltraining

Heiko Fahrenholz Coach, Supervisor, Lehrsupervisor, Lehrender (EASC)

### Kundenorientierung

# Professioneller Umgang mit „kritischen“ Angehörigen

## Zielgruppe

### Mitarbeiter und Führungskräfte

#### Beschreibung des Angebots

Die Welt wird transparenter!

Kunden suchen heutzutage gezielter nach Einrichtungen. Sie wählen kritischer aus, sie sind mobiler und es gibt zudem sehr viele soziale Einrichtungen.

Diese „kritischen“ Angehörigen sind unser Erfolgsfaktor, sie tragen einen hohen Anteil an der Finanzierung der Versorgung und erwarten eine sehr gute Versorgungsleistung.

Doch wie gehen wir mit ihnen professionell um?

Dieses Seminar gibt allen Teilnehmern die Möglichkeit, ihre eigene Haltung zu reflektieren. Hier werden Gesprächsstrategien im Umgang mit Angehörigen entwickelt, wovon die Teilnehmer und das Unternehmen profitieren.

## Mögliche Inhalte

- Der Angehörige als Kunde
- Bedürfnisse der Angehörigen
- Umgang mit eigenen Gefühlen
- Gesprächsstrategien in „schwierigen“ Situationen
- Praktische Übungen

## Konditionen

Individuelle Abstimmung der Inhalte mit dem Auftraggeber  
(auch telefonisch, schriftlich, per Mail)

Durchführung des Angebots

Schriftliche Unterlagen für die Teilnehmenden

Tagessatz: 850,00 € inkl. MwSt.

Es können zzgl. Fahrtkosten, Kosten für Hotelübernachtung entstehen

■ Beratungspraxis Konzept Fahrenholz ■  
Mitglied: European Association for Supervision and Coaching (EASC)

Internet: [www.konzept-fahrenholz.eu](http://www.konzept-fahrenholz.eu)

eMail: [info@konzept-fahrenholz.eu](mailto:info@konzept-fahrenholz.eu)