

2.1a „Beraten statt verkaufen!“

Leitungskräfteseminar: 2.1a „Beraten statt verkaufen!“

Es geht beim Vertragsgespräch (als Bestandteil des sogenannten „Erstgesprächs“) eigentlich nicht darum, den Kunden möglichst viele Leistungen zu verkaufen. Grundlage muss vielmehr der tatsächliche Bedarf sein, auf dessen Grundlage dann auch ein erster Kostenvoranschlag erstellt werden kann. Die weitere Aushandlung über die Kosten und Leistungen hat dann eine ganz andere Grundlage. Unsere langjährige Erfahrung zeigt: wer die Kunden offen und informativ berät, ‚verkauft‘ viel mehr an Leistungen.

Ziele des Seminars

- Abgrenzung der Leistungen klären
- Potentiale für Leistungserbesserungen erkennen
- Tagesablauf als Grundlage der Beratung
- Offen und informativ beraten
- Preisfragen entspannt beantworten

Inhalte

1. Teil: Leistungen überprüfen und ausweiten

- „Übersehene Leistungen“ (Beispiel „Teilwäsche“) finden und verändern
 - Leistungskomplexe SGB XI und ihre Abgrenzung
- Leistungen optimieren (z.B. bei Beginn und Übernahme der Versorgung, Ausschöpfen der Sachleistung, etc.)
- Wenig genutzte Leistungen aktivieren (Verhinderungspflege, Betreuungsleistungen)
- „Heimliche Leistungen“ entdecken und verändern
- Privatleistungen verbessern bzw. Privatpreislisten erstellen

2. Teil: ‚Beraten statt Verkaufen‘

- Inhaltlicher Ablauf für Erstgespräch bzw. Beratungsgespräch
- Tagesablauf erfassen und daraus Leistungen definieren
- 1. Kostenvoranschlag vor Ort ausfüllen
- Preisgespräch erfolgreich führen
- Pflegevertrag abschließen

Vorbereitende Literaturhinweise (Unterstrich = Link ins Internet)

- „Vergessene Leistungen“, Häusliche Pflege 07/2010
- „Vertragsgespräche erfolgreich führen“, Häusliche Pflege 12/2010 (Arbeitsbuch in Vorbereitung, erscheint im 2. Halbjahr 2011)

2.1a „Beraten statt verkaufen!“

Zielgruppe

Die **Leitungsseminare** richten sich an alle Leitungskräfte wie PDL, Stellvertretende PDL, Teamleitung, Verwaltungsleitung, Inhaber und Geschäftsführer. Die Seminare sind auch so gestaltet, dass sie die Teilnehmer in die Lage versetzen, die Inhalte auch an die anderen Mitarbeiter eines Pflegedienstes weiter zu geben (Multiplikatorenfunktion).

In den Seminaren wird das Basiswissen der Gesetzesgrundlagen und der Organisation einer ambulanten Pflegeeinrichtung voraus gesetzt, Fragen werden (soweit möglich) immer unmittelbar beantwortet.

Organisation und Kosten

Anzahl Teilnehmer:	in der Regel ca. 20 Teilnehmer
Dauer:	ca. 8 Zeitstunden einschließlich sinnvoller Pausen
Uhrzeit:	nach Wunsch, meist ab ca. 9.00 Uhr
Veranstaltungsort:	wird vom Pflegedienst festgelegt
Seminarunterlagen:	Handout für die Teilnehmer (vorab per Mail; Kopien werden von der Einrichtung erstellt)
Technik:	Beamer
Referenten:	Andreas Heiber oder Gerd Nett
Kosten pro Seminar:	1.050,00 € plus Fahrtkosten in Höhe einer Bundesbahnfahrkarte 2. Klasse, sowie evtl. notwendiger Übernachtungskosten, jeweils zuzüglich gesetzlicher MwSt.