

„Das Vertragsgespräch erfolgreich führen: 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
- „Heimliche Leistungen“ entdecken und verändern
- Privatleistungen verbessern bzw. Privatpreislisten erstellen
- **Neuerungen durch die Pflegestärkungsgesetze**
 - Betreuung als Sachleistung
 - Nutzung des Entlastungsbetrages
- Leistungen optimieren (z.B. bei Beginn und Übernahme der Versorgung, Ausschöpfen der Sachleistung, etc.)

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

Artikel:

- [„Vergessene Leistungen“](#), Häusliche Pflege 07/2010
- [„Vertragsgespräche erfolgreich führen“](#), Häusliche Pflege 12/2011
- [„Zum Preis der Pflege stehen“](#), Häusliche Pflege 11/2011

Bücher:

- „**Vertragsgespräche erfolgreich führen**“, Schritt für Schritt zum Pflegevertrag, Reihe PDL Kompakt, Band 1; ISBN 978-3-86630-175-7; von Andreas Heiber, Vincentz Network, Hannover, **Oktober 2016**
- „**Das SGB XI – Beratungshandbuch 2018/2019**“ 4. überarbeitete Auflage von Andreas Heiber, Vincentz Network, Hannover, **März 2018**
- **Das Pflege-Stärkungsgesetz 2**, Pflegeversicherung 2.0- die Änderungen meistern von Andreas Heiber, Vincentz Network, Hannover **Januar 2016**

Zielgruppe

Die Leitungsseminare richten sich an alle Führungskräfte 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).

Hinweis: Das Seminar kann auch um einen Praxisteil ergänzt werden, indem dann in Rollenspielen die Vertragsgespräche erprobt werden. Dann würde das Seminar 2 Tage dauern (mit entsprechend höheren Kosten).

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:	1.350,00 € plus Fahrtkosten in Höhe einer Bundesbahnfahrkarte 2. Klasse sowie evtl. notwendiger Übernachungskosten , zuzüglich jeweils gesetzlicher MwSt.

Kontaktdaten

System & Praxis

Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/98 25 56 15

info.heiber@syspra.de

System & Praxis

Gerd Nett

Nordstraße 52, 53520 Wershofen

Tel. 02694/911 528

info.nett@syspra.de