

Mehr Zeit für die Bewohner durch „Kundenorientierte Kommunikation“

RALPH DALIBOR

DALIBOR.COMMUNICATIONS



Ansprechpartner: Ralph Dalibor
Büro: 0521/ 17 15 28
Mobil: 0171/ 54 83 699
E-Mail: xing@dalibor.com

Dalibor.communications
An der Wolfskuhle 28
33619 Bielefeld

Was ist Kundenorientierte Kommunikation?

Sind die Bewohner einer Klinik oder eines Seniorenheims oder deren Angehörige Kunden? Wenn ja, was unterscheidet dann ein Seniorenzentrum oder ein Klinikum von einem Supermarkt?

Die Antwort auf diese Frage ist einfach: Aus der Sicht des zahlenden Kunden gibt es kaum Unterschiede. Es ist eine normale Partnerschaft. Der eine zahlt, der andere erbringt die Dienstleistung. Im Alltag gibt es viele Zwischentöne in dieser Schwarz-Weiß-Malerei. Doch an der bestehenden Kunden-Lieferanten-Beziehung ändert das nichts.

Was will der Kunde?

Kunden stellen Ansprüche, vergleichen Preise und Leistungen und beschwerten sich, wenn etwas nicht so läuft, wie sie es gern hätten. Und das Anspruchsdenken hat in den letzten Jahren zugenommen. Gerade im Sozial- und Gesundheitswesen können

jedoch die Wünsche der Kunden oft z.B. wegen gesetzlicher Vorgaben nicht erfüllt werden. Umso wichtiger ist es, dass alle Mitarbeiter in der Beschwerdesituation den effektiven Umgang mit Beschwerden kennen. Dieser Weg beginnt schon beim ersten Griff zum Telefon, beinhaltet das Gespräch im Zimmer und endet erst dann, wenn der Kunde zufrieden ist.

Mitarbeiter und Kunden sollen zufrieden sein

Unzufriedene Kunden wechseln den Anbieter. Das ist bei einem Klinikum oder einer Altenpflegeeinrichtung nicht so einfach, wie bei der Zahnpasta. Das wissen auch die Kunden.



Gerade bei Senioreneinrichtungen können die Kunden gut die Angebote vergleichen. Und genau deshalb tun sie es auch!

Fortsetzung von Seite 1

Manchmal verstärkt sich genau dadurch der Druck auf die Mitarbeiter. Denn Sie sind erster Ansprechpartner, auf der Station bei der Pflege, im Büro, der Wäschekammer oder in der Küche.

Mehr Zeit für Bewohner! Wie kann das gehen?

Kommunikation ist entweder zielführend, oder ausufernd. Wer die richtigen Fragetechniken kennt, wer weiß, wie Kunden (Bewohner/ Angehörige) argumentieren und wie passende Antworten aussehen können, der spart viel Zeit! Denn es gibt keine endlosen Debatten mehr, sondern klare Aussagen. Es gilt die Regel: Wer fragt, führt! Deshalb kann durch Kundenorientierte Kommunikation vieles erreicht werden:

1. Weniger Stress für Mitarbeiter
2. Bessere Bearbeitung von Beschwerden
3. Mehr Zeit für Bewohner

Die AVALON-Methode hilft

Die üblichen Methoden (z.B. EVA3-Methode) für den Umgang mit Beschwerden haben fünf Schritte. Sie setzen voraus, dass der Mitarbeiter ein aalglatter Profi ist, an dem alles abprallt. Dem ist natürlich nicht so! Die von mir entwickelte AVALON-Methode basiert auf Marshall Rosenbergs „Gewaltfreier Kommunikation“. Sie liefert die Grundausrichtung. Die AVALON-Methode ist dann eine konkrete Umsetzung. Sie hat sechs Schritte und stellt den Mitarbeiter in den Mittelpunkt. Die Idee ist: Geht es dem Mitarbeiter gut, wirkt sich das auf die Arbeit, die Beziehung zu den Kunden und das gesamte Team positiv aus. Es gilt deshalb die einfache Gleichung: Zufriedene Mitarbeiter = zufriedene Kunden. Weitere Vorteil: Zufriedene Mitarbeiter sind seltener krank und verlassen auch seltener das Unternehmen.

Unzufriedene Kunden plaudern gern

Bislang hieß es: Ein unzufriedener Kunde spricht mit mindestens zehn Menschen über seine Erlebnisse. Ein zufriedener Kunde redet maximal mit drei Menschen. Ein Kunde, der einsehen muss, dass seine Wünsche nicht erfüllt werden können, weil z.B. das System seine Lösung gar nicht vorsieht, wird dennoch latent unzufrieden sein. Dieser Unmut braucht einen Kanal: Beispielsweise die diversen Webseiten oder sowie Facebook und Co oder ganz traditionell, im Treppenhaus oder beim Grillfest.

Seminar = Investition in Qualität

Meine Seminare zu Kundenorientierung und Beschwerdemanagement sind eine Investition in die Qualität des Angebotes. Da die Mitarbeiter sofort von den Inhalten profitieren, steigt deren Zufriedenheit und die der Kunden. Und zwar vom ersten Tag an!

Ansprechpartner: Ralph Dalibor
Büro: 0521/ 17 15 28
Mobil: 0171/ 54 83 699
E-Mail: xing@dallbor.com

Fotos: Manu/ Myminddesign/ Kzenon/
Strippenzieher/ PhotographyByMK/
WavebreakMediaMico/ alle: fotolia.de

Ablaufplan Seminar: Kundenorientierte Kommunikation

(pro Tag 8 Unterrichtseinheiten á 45 Min.)

	Anfangszeit	Inhalt	Aktivität
Start	09:00 Uhr	Begrüßung, Einführung ins Thema, kurz Vorstellungsrunde mit Kenntnis-Abfrage	Vortrag/ Übung
	09:15 Uhr	Kommunikation am Telefon	Vortrag/ Übung
	10:00 Uhr	Körpersprache/ Rhetorik/ Stimme	Vortrag/ Übung
	10:30 Uhr	<u>K a f f e e - / A t e m p a u s e</u>	
	10:45 Uhr	Der Einsatz von sprachlichen Mitteln – Wie sag' ich es positiv?/ Fasse Dich kurz!	Vortrag/Übung
	11:30 Uhr	Gesprächsführung - Führen durch Fragen/ Nein-Sagen	Vortrag/Übung
	12:15 Uhr	<u>M i t t a g s - / A t e m p a u s e</u>	
	13:00 Uhr	Was wollen die Kunden? - Erwartungshaltung der Kunden	Vortrag/Diskussion/ Übung
	13:30 Uhr	Strategie und Taktik im Umgang mit Kunden - Beschwerden als Chance - Arten und Ursachen von Beschwerden - AVALON-Methode	Vortrag/Diskussion/ Übung
	14:30 Uhr	<u>K a f f e e - / A t e m p a u s e</u>	
	14:45 Uhr	Typische Gespräche und Beschwerden	Diskussion/ Vortrag/ Übung
	16:15 Uhr	Beschwerdemanagement im Alltag	Vortrag/Diskussion
	16:45 Uhr	Feedbackrunde und Seminarevaluierung	
	17:00 Uhr	Ende des Seminars	

*" Ich betrachte meine Arbeit als Dienstleistung. Also
als eine Leistung, die durch dienen erbracht wird.
Mein Ziel: Zufriedene und loyale Kunden."*

Ralph Dalibor



Dipl. Soziologe und Kunstpädagoge/ Medienredakteur
- Trainer, Berater und Mediencoach -

ist Experte für:

- Kommunikation mit Kunden
- Beschwerdemanagement und Organisation
- Rhetorik und Präsentation
- Unternehmenskommunikation (intern + extern)

Entwicklung

Studium der Diplom Soziologie und Kunst-Pädagogik

(Schwerpunkte: Soziale Probleme und Problemintervention sowie Kommunikation)

Seit 1986 in verschiedenen Positionen in unterschiedlichen Medienbereichen tätig.

- Journalist (aktuelle Berichterstattung/ Wirtschaftsberichte) für verschiedene private und öffentlich rechtliche Fernsehsender.
- Verantw. Redakteur, Leiter eines Verlages/ PR-Referent einer Wirtschaftsorganisation
- Pressesprecher, IR-Manager/ Direktor Unternehmenskommunikation
- 2002 Gründung von Dalibor.communications - Seitdem als Trainer und Berater aktiv

Weiterbildungen

- Rhetorik und Argumentationstechnik, Verhandlungsführung und Konfliktmoderation,
- Moderatorenausbildung
- Konfliktgespräche leiten/ moderieren
- Feedback geben und nehmen
- Atem-, Stimm- und Sprechertraining (F.A.Z. und Uni Bielefeld),
- Deeskalationstrainer GAV

Specials

- Kommunikation mit Kunden
 - In Senioren- und Altenheimen
 - Im Gesundheitswesen
 - Im sozialen Umfeld
- Krisenkommunikation/ Public Relations
- Interne Kommunikation und Organisation

Seminarerfahrung im Sozial- und Gesundheitswesen

- Seminare in Seniorenheimen
- Seminare im Sozialbereich (z.B. Arbeit mit Menschen mit Behinderung)
- Seminare/ Workshops in Kliniken

Auszug aus der Kundenliste

- Von Bodelschwingsche Stiftungen Bethel
- Evangelisches Johanniswerk e.V.
- Diakonisches Aus- und Weiterbildungszentrum Hofgeismar
- diverse private Träger und Einrichtungen