

Übersicht Webinar-Themen

Thema	Inhalt	Format/Dauer
Kommunikation		
Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten	Der Umgang mit verärgerten Patienten oder deren Angehörigen ist eine Herausforderung für die Mitarbeiter. Erfahren Sie, wie Sie Konflikte deeskalieren und die Gesprächsführung behalten.	<i>Webinar und Workshop Kompakt-Webinar (7 h)</i>
In vier Schritten zum erfolgreichen Patientendialog	Handlungsschritte für den Gesprächsverlauf strukturieren das Gespräch. Sie sind die Voraussetzung für einen angenehmen und zielorientierten Dialog mit dem Patienten oder Angehörigen.	<i>Kompakt-Webinar mit Übung (2 h)</i>
In vier Schritten zum erfolgreichen Kundengespräch	Handlungsschritte für den Gesprächsverlauf strukturieren das Gespräch. Sie sind die Voraussetzung für einen angenehmen und zielorientierten Dialog mit dem Kunden.	<i>Kompakt-Webinar mit Übung (2 h)</i>
Umgang mit schwierigen Menschen	Immer wieder haben wir mit Menschen zu tun, die wir als schwierig und anstrengend empfinden. Welcher „inneren Logik“ folgen sie? Wie können wir besser mit ihnen klarkommen?	<i>Kompakt-Webinar (1 h)</i>
Erfolgreich moderieren, auch virtuell	Moderation ermöglicht einen zielführenden Dialog innerhalb einer Gruppe. Die Moderationsmethode eignet sich für Meetings und Besprechungen sowie für die Lösung von Teamkonflikten. Die Teilnehmenden erhalten außerdem Informationen zu den besonderen Herausforderungen bei Online-Moderationen.	<i>Webinar und Workshop (1,5 h)</i>
Nähe schaffen trotz Distanz	Die Teilnehmenden dieses etwa zweistündigen Workshops erfahren, wie sie mit Techniken des „Pacings“ und „Kalibrierens“ Nähe und Vertrauen herstellen können - auch bei strengen Hygiene- und Pandemievorschriften.	<i>Workshop (ca. 2 h, nur als Präsenz- veranstaltung)</i>

Veranstaltungen in Kooperation mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)

Schreibwerkstatt Online		
<p>Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten</p> <p>(Basis- und Aufbau-Modul mit Übungsphase)</p>	<p>75 Prozent der Patientenbeschwerden werden schriftlich mitgeteilt. Nur Antwortschreiben, die im modernen Schreibstil verfasst und empfängerorientiert aufgebaut sind, werden verärgerte Patienten überzeugen. Der Patient wird ihrer Argumentation nur folgen, wenn Sie ihn emotional erreichen. Antwort-Entwürfe der Teilnehmenden werden im Aufbau-Modul besprochen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Basis-Modul (4 h) - Übungsphase zwischen den Modulen - individuelles Trainer-Feed-back - Aufbau-Modul (3 h)
<p>Verärgerte Kunden mit professionellen Antwortschreiben überzeugen (Basis und Aufbau-Modul mit Übungsphase)</p>	<p>Umständliche und unverständliche Antwortschreiben lösen bei einem ohnehin verärgerten Kunden weitere negative Emotionen aus. Gut formulierte Texte stehen für Kunden- und Serviceorientierung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Basis-Modul (4 h) - Übungsphase zwischen den Modulen - Trainer-Feed-back - Aufbau-Modul (3 h)
Beschwerdemanagement		
<p>Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing</p>	<p>Professionelles Beschwerdemanagement und Empfehlungsmarketing sind entscheidende Faktoren für den guten Ruf eines Unternehmens oder einer sozialen Einrichtung.</p>	<p><i>Kompakt-Webinar mit Übung (1,5 h)</i></p>
<p>Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in Sozialen Medien</p>	<p>Einzelmeinungen von Patienten erreichen im Internet eine große Öffentlichkeit. Wie erfährt eine Einrichtung im Gesundheitswesen davon und wie sollte sie reagieren?</p>	<p><i>Kompakt-Webinar mit Kooperationspartner „Inworks“ (1 h)</i></p>
<p>Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden im Internet (Basis und Aufbau-Modul mit Übungsphase)</p>	<p>Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick zu Megatrends und zur Verbreitung von Patientenbewertungen im Internet. Es werden aktuelle Studien vorgestellt und drei Klinik- und Arztbewertungsportale eingehend analysiert. Im Aufbau-Modul geht es um Möglichkeiten der Reputationspflege im Internet und den konkreten Umgang mit Patientenbeschwerden, die online verbreitet werden. Außerdem werden Einzelthemen der Teilnehmenden berücksichtigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Basis-Modul (4 h) - Übungsphase zwischen den Modulen - individuelles Trainer-Feed-back - Aufbau-Modul (3 h)

Veranstaltungen in Kooperation mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)

Persönlichkeitsentwicklung		
Systemisches Coaching bringt Sie auf neue Gedanken	Wie Coaching mentale Freiräume ermöglicht erfahren Sie in diesem Webinar.	<i>Kompakt-Webinar (1)</i>
Veränderung gestalten	Die Welt „nach Corona“ wird nicht mehr die gleiche sein wie vorher. Überall kommt es zu Veränderungen, für die Sie innere Widerstandskraft (Resilienz) benötigen.	<i>Resilienztraining Online (1 h)</i>
Ziele beschreiben und erreichen	Gut beschriebene und realistische Ziele geben Ihnen Energie. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Ziele professionell gestalten können. „Zielorientierung“ stärkt Ihre innere Widerstandskraft.	<i>Resilienztraining Online (1 h)</i>
Optimismus entwickeln	Trainieren Sie Ihre optimistische Einstellung – zum Leben und auch zu sich selber. Werden Sie zum „Chancenfinder“, denn Optimismus stärkt Ihre innere Widerstandskraft.	<i>Resilienztraining Online (1 h)</i>
Marketing für Kliniken oder Soziale Einrichtungen		
Wie entwickle ich eine Marketingstrategie für meine Klinik oder soziale Einrichtung?	Nutzen Sie grundlegende Marketingstrategien, um mit Ihrem Werbebudget die maximale Wirkung zu erzielen. Anhand einer Checkliste ermitteln Sie, ob Sie externe Unterstützung benötigen oder ob Ihre eigenen Ressourcen ausreichend sind.	<i>Kompakt-Webinar mit Übung (1)</i>
Check-up Elterninformationsabend und Kreißsaalführung®	Elterninformationsabend und Kreißsaalführung sind entscheidende Gelegenheiten, das Vertrauen der werdenden Eltern zu gewinnen. Eine zweite Chance gibt es meist nicht. Welches sind die Erfolgskriterien dieser Veranstaltungen?	<i>Kompakt-Webinar (1)</i>

Weitere Informationen und Anmeldung auf dem ALVS-Trainerkanal:

<https://alvs-vbuakademie.clickmeeting.com/>

Alle Themen auch auf Anfrage