

Titel der Veranstaltung	„Erfolgsfaktoren für ein professionelles Meinungsmanagement in Kliniken“
Beschreibung	Im Gesundheitswesen haben Einzelmeinungen ein großes Gewicht. Soziale Netzwerke im Internet tragen zur Verbreitung dieser „persönlichen Eindrücke“ bei. Meinungen über Ihr Haus verfestigen sich in der lokalen Öffentlichkeit häufig und sind nur schwer zu beeinflussen. Das Meinungsmanagement einer Klinik muss deshalb nicht nur „Schadensbegrenzung“ leisten, sondern sollte darüber hinaus Einzelmeinungen aktiv beeinflussen. Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden, ausgeprägte Patientenorientierung und das Empfehlungsmarketing gehören zu den wichtigsten Faktoren für ein erfolgreiches Meinungsmanagement.
Inhaltliche Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfahren, was die „Beschwerdekultur“ im Krankenhaus ausmacht. • Sie lernen die drei Basisstrategien im Umgang mit Beschwerden kennen. • Sie wissen, wie Sie das Empfehlungsmarketing Ihres Hauses fördern können. • Sie analysieren gemeinsam mit den anderen Seminarteilnehmern Erfolgsfaktoren für ein professionelles Meinungsmanagement
Methoden	Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch, gemeinsame Erarbeitung von Lösungsansätzen für die Praxis. Im Rahmen einer moderierten Gruppenarbeit analysieren die Teilnehmer die Faktoren für ein erfolgreiches Meinungsmanagement.
Ihr Nutzen	Lernen Sie eine neue Betrachtungsweise zum Umgang mit Einzelmeinungen kennen. Das Meinungsmanagement wird im Kontext des Marketings und der Patientenorientierung präsentiert. Ihnen werden Tools und Qualitätskriterien vorgestellt, mit denen Sie die Beschwerdekultur Ihrer Einrichtung optimieren und positive Rückmeldungen für das Meinungsmanagement nutzen können. Die Teilnehmer erhalten umfangreiche Unterlagen und Textbausteine.
Zielgruppe	Mitarbeiter aus Krankenhäusern und sonstigen Gesundheitseinrichtungen, insbesondere aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Beschwerdemanagement und Marketing
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Präsenzseminar eintägig ➤ Webinar eintägig ➤ Webinar in zwei Modulen an zwei Tagen
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei info@alvs.de