

| Thema | Inhalt | Formate/Dauer |
|--|--|--|
| (1) Berufliche Kommunikation | | |
| Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Kunden | Der Umgang mit verärgerten Kunden ist eine Herausforderung für die Mitarbeiter. Erfahren Sie, wie Sie mit einer geschickten Gesprächsführung Konflikte deeskalieren können. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar oder Webinar-Reihe</i> |
| Berufliche Kommunikation mit Coaching-Techniken verbessern | Viele Unternehmen nutzen Coaching-Techniken zur Verbesserung der beruflichen Kommunikation. Der coachende Mitarbeiter agiert nicht primär als „Problemlöser“, sondern motiviert den Gesprächspartner, an einer Lösung aktiv mitzuwirken. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar oder Webinar-Reihe</i> |
| Führung und Kommunikation | Der Erfolg im Führen steht und fällt mit der Kommunikation. Sie ist die zentrale Kompetenz des Führungspersonals. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar oder Webinar-Reihe</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 (2,5 h)</i> |
| Anschaulich und lebendig präsentieren | Lebendig, klar und verständlich kommunizieren – und das Publikum begeistern. Das wünschen sich alle, die einen Vortrag halten wollen. Wie Sie dieses Ziel erreichen können, erfahren Sie in dieser Webinar-Reihe. | <i>Webinar-Reihe mit Basis-Modul (1,5 h), Übungsphase und Aufbau-Modul (1,5 h)</i> |
| Erfolgreich moderieren, auch virtuell | Moderation ermöglicht einen zielführenden Dialog innerhalb einer Gruppe, etwa bei Besprechungen oder bei der Lösung von Teamkonflikten. Moderationen im Online-Format erfordern weitere Fachkenntnisse und Fähigkeiten. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar oder Webinar-Reihe</i> |

(2) Schriftliche Kommunikation im Beruf: Professionelle E-Mails und Briefe verfassen

Mehr Effizienz im Büroalltag: Professionelle E-Mails und Briefe verfassen

Umständliche und unverständliche E-Mails oder Briefe sind ineffizient, vergeuden Zeit und lösen beim Empfänger negative Emotionen aus. Mit zahlreichen Übungen und anhand von Praxisbeispielen lernen die Teilnehmer, wie sie ihren Schreibstil verbessern, ihre Schreiben strukturieren und empfängerorientiert aufbauen.

- Basis-Modul (4 h)
- Übungsphase zwischen den Modulen
- Trainer-Feed-back
- Aufbau-Modul (3 h)

Mit kundenorientierten Antwortschreiben überzeugen

Umständliche und unverständliche Antwortschreiben lösen bei einem ohnehin verärgerten Kunden weitere negative Emotionen aus. Gut formulierte Texte stehen für Kunden- und Serviceorientierung. Im Aufbau-Modul werden Antwort-Entwürfe der Teilnehmer eingehend besprochen.

- Basis-Modul (4 h)
- Übungsphase zwischen den Modulen
- Trainer-Feed-back
- Aufbau-Modul (3 h)

Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten

75 Prozent der Patientenbeschwerden werden schriftlich mitgeteilt. Nur Antwortschreiben, die im modernen Schreibstil verfasst und empfängerorientiert aufgebaut sind, werden verärgerte Patienten überzeugen. Im Aufbau-Modul werden Antwort-Entwürfe der Teilnehmer eingehend besprochen.

- Basis-Modul (4 h)
- Übungsphase zwischen den Modulen
- Trainer-Feed-back
- Aufbau-Modul (3 h)

(3) Beschwerde - und Meinungsmanagement

Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing

Professionelles Beschwerdemanagement und Empfehlungsmarketing sind entscheidende Faktoren für den guten Ruf eines Unternehmens oder einer sozialen Einrichtung.

Kompakt-Webinar mit Übung (1,5 h)

Erfolgsfaktor Beschwerdemanagement

Welche Kompetenzen und Voraussetzungen brauchen Sie für den professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen? Was ist bereits vorhanden, wo können Sie sich optimieren?

Workshop (3 h) in Präsenz oder als Webinar

| | | |
|---|--|--|
| <p>Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit 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? Im Aufbau-Modul geht es um Reputationspflege im Internet und den konkreten Umgang mit Patientenbeschwerden, die online verbreitet werden.</p> | <p>- Basis-Modul (4 h) - Übungsphase zwischen den Modulen - Trainer-Feed-back - Aufbau-Modul (3 h)</p> |
| <p>Erfolgsfaktoren für ein professionelles Meinungsmanagement in Kliniken</p> | <p>In diesem Webinar erfahren Sie, was die „Beschwerdekultur“ im Krankenhaus ausmacht und welches die drei Basisstrategien im Umgang mit Beschwerden sind. Sie erlernen Techniken, mit denen Sie das Empfehlungsmarketing Ihres Hauses fördern können.</p> | <p><i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</i></p> |
| <p>Standardentwicklung Beschwerdemanagement</p> | <p>Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen werden in Kliniken oft dezentral bearbeitet. Erst eine Vernetzung der Akteure ermöglicht es, verbindliche Standards zu setzen und Synergien zu erzielen. Auch eine systematische Beschwerdeauswertung setzt gemeinsame Standards voraus.</p> | <p><i>Strategie-Workshop</i></p> |
| <p>Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten</p> | <p>s. Abschnitt 2 „Schriftliche Kommunikation im Beruf“</p> | |
| <p>(3) Patientenorientierung und Veranstaltungen für Patienten</p> | | |
| <p>Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten</p> | <p>Der Umgang mit verärgerten Patienten und deren Angehörigen ist eine Herausforderung für die Mitarbeiter. Erfahren Sie, wie Sie Konflikte deeskalieren und die Gesprächsführung behalten.</p> | <p><i>Ganztägiges Webinar oder Seminar oder Webinar-Reihe</i></p> |
| <p>Umgang mit schwierigen Patienten</p> | <p>Immer wieder gibt es Patienten, die das Personal als schwierig und anstrengend erlebt. Welcher „inneren Logik“ folgen sie? Wie können Sie besser mit ihnen klarkommen?</p> | <p><i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</i></p> |

| | | |
|---|---|---|
| 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 (2,5 h)</i> |
| Den Patientendialog mit Coaching-Techniken verbessern | Auch im Gesundheitswesen eröffnen Coaching-Techniken neue Möglichkeiten der Patientenkommunikation. Der coachende Mitarbeiter agiert nicht primär als „Problemlöser“, sondern motiviert den Patienten, aktiv an einer Lösung mitzuwirken. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</i> |
| Nähe schaffen trotz Distanz | Die Teilnehmer 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. 2,5 h) als Webinar oder in Präsenz</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. Wie stellen Sie sicher, dass diese Veranstaltungen zielgruppenorientiert und erfolgreich sind? | <i>Kompakt-Webinar (1 h)</i> |
| (4) Persönlichkeitsentwicklung und Coaching | | |
| Systemisches Coaching bringt Sie auf neue Gedanken | Erfahren Sie in diesem Webinar, auf welche Weise Coaching mentale Freiräume eröffnet. | <i>Kompakt-Webinar (1 h)</i> |
| Berufliche Kommunikation mit Coaching-Techniken verbessern | s. Abschnitt 1 „Berufliche Kommunikation“ | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</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 Sie besser mit ihnen klarkommen? | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</i> |

(5) Die eigene Resilienz stärken

| | | |
|--|---|---|
| Resilienztraining nach LOOVANZ® | Oft würden wir gerne gelassener auf die Herausforderungen und Belastungen des Alltags reagieren. Grundlage für diese Gelassenheit ist eine psychische Widerstandsfähigkeit, die auch als „Resilienz“ bezeichnet wird. | <i>Ganztägiger Workshop als Webinar oder in Präsenz</i> |
| Die innere Widerstandskraft stärken - Stressbewältigung und Resilienz-Training für Klinikpersonal | Mitarbeiter im Gesundheitswesen sollten auch in belastenden, konfliktiven Situationen handlungsfähig und innerlich stabil bleiben. Dazu brauchen sie psychische Widerstandskraft, die auch als „Resilienz“ bezeichnet wird. Eine innere „resiliente“ Haltung ist erlernbar. | <i>Ganztägiger Workshop als Webinar oder in Präsenz</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> |
| Veränderung gestalten | Wenn Sie vor Veränderungen stehen, brauchen Sie Resilienz, denn Veränderungen sind stets mit äußeren und inneren Widerständen verbunden. Welche Phasen durchläuft ein Veränderungsprozess und wie können Sie mit diesen Widerständen umgehen? | <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> |

(6) Spezialwissen für Verbände und Vereine

| | | |
|--|--|---|
| Der Jahresbericht – Pflicht und Kür | Der Jahresbericht ist ein Rechenschaftsbericht, der in Vereinen, Verbänden und Stiftungen für Transparenz sorgen soll. Er kann gleichzeitig dafür genutzt werden, potenzielle Unterstützer zu gewinnen und aktive Unterstützer stärker an den Verein oder den Verband zu binden. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</i> |
| Beschwerdemanagement für Verbände und Vereine | Professioneller Umgang mit Mitgliederbeschwerden, ausgeprägte Mitgliederorientierung und das Empfehlungsmarketing sind wichtige Voraussetzungen für den Vereins Erfolg. | <i>Ganztägiges Webinar oder Seminar</i> |

Strategieentwicklung für Unternehmen, Vereine und Organisationen

| | | |
|---|---|---|
| Strategieworkshop Vereine und Verbände | Ihr Verein richtet sich neu aus, die Mitglieder haben einen neuen Vorstand gewählt, Ihr Projekt bekommt einen neuen Träger: Vorstände stehen vor Herausforderung, neue Strategien entwickeln zu müssen. Erleben Sie, wie aus der Strategietagung eine Vision entsteht, die von allen Akteuren getragen wird. | <i>Strategieworkshop als Seminar oder Webinar (Anpassung nach Bedarf)</i> |
| Strategieworkshop HEALTH | Tiefgreifende Veränderungen und Umstrukturierungen gehören heute zum Alltag im Gesundheitswesen: Bei Change-Prozessen stehen Führungskräfte und Teams oft vor der Herausforderung, neue Strategien entwickeln zu müssen. Erleben Sie, wie aus der Strategietagung eine Vision entsteht, die von allen Akteuren getragen wird. | <i>Strategieworkshop als Seminar oder Webinar (Anpassung nach Bedarf)</i> |
| Erfolgsfaktor Beschwerdemanagement | s. Abschnitt (3) „Beschwerde- und Meinungsmanagement“ | <i>Workshop</i> |
| Standardentwicklung Beschwerdemanagement | s. Abschnitt (3) „Beschwerde- und Meinungsmanagement“ | <i>Workshop</i> |
| Erfolgreich moderieren | s. Abschnitt (1) „Berufliche Kommunikation“ | <i>Workshop</i> |

ALVS-Seminare

ALVS-Wissen

ALVS-Coaching

ALVS-Strategie

Mobil: 0160 / 8057527, E-Mail: info@alvs.de, Web: www.alvs.de