

Die Kreisgeschäftsstelle – Fenster zur Öffentlichkeit

Ziele

Kundenorientierung lautet allenthalben das Zauberwort, wenn es darum geht, die eigenen Dienstleistungen erfolgreicher und marktgerechter an den Mann respektive die Frau zu bringen. Und tatsächlich ist der Kontakt mit den Kunden gerade in den sozialen Dienstleistungen oft vernachlässigt worden; steht doch die Arbeit mit „Patienten“ unter ganz anderen Parametern wie Leistungsfähigkeit, fachliche Kompetenz und moderne Ausstattung. Allerdings wird der Raum sozialer Angebote enger und es müssen auch traditionelle Anbieter mit neuen Herausforderungen leben.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer die Geschäftsstelle als Schlüsselstelle für den Kontakt mit Kunden kennen. Sie reflektieren die eigenen Arbeitsprozesse und Kommunikationsabläufe und erschließen sich Veränderungsressourcen. Sie lernen Kommunikation nach außen und innen als Kernkompetenz für Kundenfreundlichkeit kennen und wissen, wie Corporate Design auf Kunden wirkt. Sie kennen den Unterschied zwischen Kunden, Klienten und Patienten und können auf die unterschiedlichen Bedürfnisse reagieren.

Inhalte

(Auszug)

- Unsere Kunden und wir – wer ist das und wer sieht wen wie?
- Unser Bild in der Öffentlichkeit – wofür stehen wir?
- Wie wollen wir gesehen werden?
- Interne und externe Kunden wollen umsorgt sein
- CI/CD – was können wir damit anfangen?
- Kommunikation im direkten und telefonischen Kundenkontakt
- Qualität – was ist das und wie soll die unsere aussehen?

Teilnahme- voraussetzung Zielgruppen

Keine

- MitarbeiterInnen der Geschäftsstellen sozialer Organisationen
- GeschäftsführerInnen

Lehrgangsleitung

Dipl.Biol. Raimund Heiny, Verhaltensphysiologe, Organisationsberater

Datum / Ort / Seminarnummer (Seminarnummer bitte bei Buchung angeben)

Nr. 601001
Raum Bad Brückenau
25./26.9.06

Preis (pro TN) zzgl. MWSt.

601001 215,-- €
(Konditionen siehe Geschäftsbedingungen)