

C-R-Q-Service-orientierung



"Häufig frage ich mich:

War das eben die richtige Entscheidung?

Konnte ich dem Patienten wirklich helfen oder ist er unzufrieden?"

"Was sonst hätte ich tun können?

Hätte ich damit Befugnisse oder Vorgaben überschritten?

Was wollen Patienten und Angehörige wirklich?

Wie soll man allen Erwartungen gerecht werden?

Wie soll ich auftreten, welches Verhalten ist richtig?"

Es ist nur professionell, dass Sie sich diese Gedanken machen!

Für diese Fragen gibt es einen "Kompass", an dem sich erfolgreiche Mitarbeiter und Führungskräfte orientieren.

Patienten-beziehungen professionell gestalten



Als Profi kennen Sie das: Kein bestimmtes Verhalten an sich ist immer service- oder patientenorientiert, sondern das "richtige" Verhalten hängt immer von der [[[jeweiligen Situation]]] ab.

Umgekehrt macht sich aber jeder Patient oder Angehöriger bereits [[[aus wenigen Eindrücken ein Bild]]], eine Prognose, ob er "hier" mit seinen Bedürfnissen "ernstgenommen" wird. Interessanterweise fällt es aus dieser Perspektive gar [[[nicht schwer, zu einer Einschätzung]]] zu kommen. Wenn wir selbst Patient oder Angehöriger sind, ist das nicht anders.

An welchen Kriterien kann man sich also orientieren? [[[Welche Haltung, welche Blickrichtung]]] hat sich bewährt, um in dieser sensiblen Konstellation stets die richtigen Entscheidungen zu treffen und Patienten und Angehörigen Sicherheit und ein "gutes Gefühl" zu vermitteln?

C-R-Q gibt die Antworten aus den Herangehensweisen, [[[die wir bei Menschen gefunden haben]]], denen Serviceorientierung besonders mühelos gelingt.

Sie werden sich in Vielem bestätigt sehen und zugleich viel Neues entdecken. Und vor allem werden Sie [[[ein Konzept kennenlernen]]], von dem schon viele gerade in schwierigen Situationen profitiert haben...

Einstellung und Verhalten



Fordern Sie noch heute Ihr Infopaket an:

1. **Infomaterial** mit Texten und Flyer zu diesem exklusiven g-t-b-Konzept
2. **Festpreisangebot** für eine Veranstaltung bei Ihnen, inkl. allen Nebenleistungen

C-R-Q-Serviceorientierung Patientenbeziehungen professionell gestalten

Seminar für Heil- und Pflegeberufe
Mitarbeiter, Führungskräfte, Teams

Umfang: 2 Tage (16 h)
Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übungen
Inklusive Trainingsmaterial
Trainingsort: vor Ort in Ihrem Haus

Vertiefungen, Follow-Ups, Führungsseminare, Führungskräfteentwicklung, Serviceteamcoachings, Supervisionen etc. nach Ihren Wünschen möglich.

[g-t-b-Anfrageformular](#)

[g-t-b-Kontakt](#)