

Kundenberater in der Pflege Ausbildung

3 Module á 2 Tage
Neue Kunden gewinnen
Das Verkaufsgespräch
Kunden systematisch betreuen

Teilnehmerbeitrag:
1.470 € inkl. MwSt.

Für eine INHOUSE-Ausbildung
fordern Sie bitte ein
individuelles Angebot an.

Es kann sein, dass Sie ähnlich skeptisch wie die Dame im Foto schauen, wenn Sie von dieser Ausbildung hören!
Oder werden Sie an Erst- und Beratungsgespräche erinnert, die Sie selbst im Kundenhaushalt geführt haben?

Die **Hauptaufgaben** von Kundenberatern sind:

- 01 Für einen stetigen Zustrom von neuen Kunden/Patienten zu sorgen,
- 02 Kontakte zu zuweisenden Stellen (z.B. Hausärzte, Sozialdiensten von Krankenhäusern) zu pflegen,
- 03 Bestehende Kunden zur Angebotspalette des Pflegedienstes zu beraten und neue Leistungen zu verkaufen
- 04 Erstbesuche bei neuen Kunden durchzuführen und ihrem pflegerischen Bedarf und ihren Wünschen entsprechend Leistungen zu verkaufen,
- 05 Pflegende Angehörige zur ihrer pflegerischen Versorgung zu beraten und professionelle Hilfen gezielt anzubieten.
- 06 Kontakt zu bestehenden Kunden zu halten und notwendige Leistungen abrechenbar zu machen

Es werden grundlegende Techniken der **Neukundengewinnung** vermittelt. Speziell der Umgang mit Zuweisern bildet einen Schwerpunkt dabei. Darüber hinaus wird der Einsatz eines gezielten Empfehlungsmarketings beim Kunden behandelt, da die Mundpropaganda ein wichtiges Marketinginstrument auf dem Pflegemarkt ist.

Das **Verkaufsgespräch** bildet einen weiteren Schwerpunkt. Der systematische Aufbau wird ebenso behandelt wie die effektive Präsentation der pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen. In Übungen wird an der Gesprächstechnik der Teilnehmerinnen und Teilnehmer geübt und in Gesprächssituationen wird sie verfeinert.

Ferner wird die Eigenorganisation und der Aufbau einer **systematischen Kundenbetreuung** im Pflegedienst behandelt. Dazu gehören sowohl Fragen der Arbeitstechnik als auch didaktische Fähigkeiten, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Verkaufsaktivitäten einzubinden und dazu zu motivieren.

