



KASPER
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

Bettina Kasper

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: info@bettina-kasper.de

web: www.bettina-kasper.de

Kommunikation

Kundinnen und Kunden in der Einrichtung

Einrichtungen in der stationären und ambulanten Pflege müssen sich zunehmend mit dem Begriff *Kunde* auseinandersetzen, denn die Basis der Einrichtung ist die Kundin/ der Kunde. Im Zusammenhang mit einer pflegerischen Leistung erscheint der Begriff *Kunde* bei den Pflegenden oft etwas befremdlich. Zufriedenheit gilt als eine gute Grundlage für die Weiterentwicklung einer Einrichtung. Nur zufriedene Kundinnen und Kunden empfehlen die Einrichtung weiter.

- Was sollten die Pflegenden im täglichen Umgang mit ihren Kunden*innen beachten?
- Wer sind die Kunden im Alltag der Pflegenden?

Inhalte

- Klärung des Kundenbegriffes
- Was erwarten Kunden*innen tatsächlich?
- Was lehnt ein/e Kunde*in ab?
- Was bedeutet Kundenzufriedenheit konkret?
- Wie gestaltet sich eine gute Kundenkommunikation?
- Wie sollten Kunden*innen in der Einrichtung behandelt werden?



Dieses Angebot richtet
sich an alle
Mitarbeitenden
einer Einrichtung