

Individuelles Beraten und Verkaufen in der ambulanten Pflege

Verkaufstraining für Pflegedienstleitungen

Pflegedienste stehen im Wettbewerb. Leistungen und Preise sind absolut vergleichbar. Umso wichtiger wird die professionelle Präsentation des Pflegedienstes. Gerade im Erstkontakt mit potentiellen Kunden werden die Weichen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit über einen langen Zeitraum gestellt.

Beraten und Verkaufen gehören im Erstgespräch, aber auch in weiteren Kundengesprächen zusammen. Gerade wenn es darum geht, wie sich Pflegeleistungen finanzieren lassen, braucht es eine behutsame und vertrauenswürdige Beratung.

Zu einem guten Verkaufsgespräch gehört es,

- die Hemmschwelle des „Verkaufens“ zu überwinden
- den Umgang mit Kosten und Geld (die „Preisfalle“) angemessen zu berücksichtigen
- zufrieden Kunden zu schaffen
- die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu legen.

Der Workshop

vermittelt intensive Grundlagen der Gesprächsführung für das Erstgespräch und für Beratungsgespräche. Grundlagen des Verkaufsgesprächs und der Beratung werden erarbeitet.

Die spezielle Situation der Pflegekräfte in der ambulanten Pflege wird dabei berücksichtigt. Es werden Hilfen für den Verkauf der Dienstleistung „Pflege“ erarbeitet – und Gesprächs- und Fragetechniken in Zusammenhang mit Einwänden und Preisdiskussionen trainiert.

Mögliche Inhalte eines zweitägigen Workshops

- Die Pflegekraft als „Anbieter“ und „Verkäufer“ von Dienstleistungen
- Grundlagen des Verkaufsgesprächs
- Gesprächstechniken
- Präsentation des eigenen Angebots
- Wer sind die Kunden? Patienten, Angehörige, „Erben“, Kranken- und Pflegekassen
- Bedürfnisse und Vorstellungen des Kunden erfragen
- Anamnese und Pflegeplanung als Voraussetzung einer Leistungsplanung
- Kurzversion der Kosten, Einsatz von Hilfsmitteln
- Aufbau einer Argumentationskette
- Umgang mit Einwänden und Vorwänden
- Argumentation
- Abschluss des Pflegevertrages (Klärung und Vereinbarung von Modalitäten)

Teilnehmer/innen

sind primär Pflegedienstleitung und die Stellvertretungen

Methoden

- Inhaltlicher Input (betriebswirtschaftlich, psychologisch)
- Diskussionen, Lehrgespräche
- Rollenspiele, Übungen (teilweise mit Videoaufzeichnung und –auswertung)
- Einzelarbeit und Kleingruppenarbeit und Auswertung
- Handwerkszeug (Kalkulationsraster, Formulare, Checklisten)
- Erstellung von Handlungs- und Umsetzungsplänen

Interessiert?

Gerne machen wir Ihnen auch ein Angebot für einen eintägigen Workshop. Bei speziellen Fragestellungen in Ihrem Pflegedienst unterstützen wir Sie gerne und stellen uns bei der Planung darauf ein.