

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg

# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

Trainingsangebote für Kliniken

## Professionelle Serviceorientierung

Dieses Training ist ein Basistraining für alle Klinikmitarbeiter, die im direkten Kontakt mit Patienten, Angehörigen und Besuchern stehen. Mitarbeiter an der Rezeption, Ärzte, Pflege- und Servicekräfte erhalten praxiserprobte Tools, um eine exzellente Servicequalität zum Wohle der Patienten zu etablieren.

Durch eine positive Mund zu Mund Propaganda Ihrer zufriedenen Kunden sichern Sie langfristig Ihren Erfolg.

### *Unsere Empfehlung*

Profitieren Sie von unseren jahrzehntelang erfolgreich durchgeführten Service-Trainings aus dem Tourismus und schaffen Sie sich somit Wettbewerbsvorteile!

### Inhalte



- **Grundhaltungen und Servicebegriff**
- **Der Kunde ist König – Erwartungshaltungen der Patienten**
- **Kundenorientierung und Beziehungsaufbau**
- **Loyal und verbindlich auftreten**
- **Verbale und nonverbale Kommunikation**
- **Mit der Stimme Sympathie herstellen**
- **Aktives Zuhören und Einsatz von Fragetechniken**

## Effizienz und Gelassenheit im Klinikalltag

Während die Anforderungen im Klinikalltag für Ärzte und Pflegekräfte stetig steigen, haben diese immer weniger Zeit, um ihre Energiespeicher wieder aufzuladen. Sie fühlen sich gestresst und kontrolliert von der Hektik des Alltags.

Resilienz hilft, Herausforderungen zu begegnen und Krisen zu meistern – und sie lässt sich trainieren. Schon kleine Veränderungen können dazu beitragen, dass ihre Mitarbeiter in Zukunft Herausforderungen in Zukunft gelassener und mit innerer Kraft begegnen.

Ziel dieses Training ist es, den Ursachen von Stress auf die Spur zu kommen, eigene Muster aufzudecken und für die Herausforderungen des Alltags widerstandsfähiger zu werden.

### Hinweis

Dieses Training ist für alle Berufsgruppen geeignet. Die Teilnehmer lernen verschiedene Entspannungsstrategien kennen, die sich leicht in den Alltag integrieren lassen und entwickeln daraus Ihr persönliches Rezept für mehr Gelassenheit.

### Inhalte



- **Entstehung und Ursachen von Stress**
- **Was ist Resilienz**
- **Innere Stärke und Gelassenheit erlangen**
- **Prinzipien der positiven Psychologie**
- **Eigene Ressourcen stärken**
- **Energiespender und Energieräuber**
- **Eigene Denkfallen und innere Antreiber aufdecken**
- **Gefühle positiv beeinflussen**
- **Widerstandskraft und Selbstwirksamkeit stärken**

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg

# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

## Beschwerden professionell managen

Die Mitarbeiter in Ihrer Klinik sollen freundlich, kompetent und zugleich stressresistent sein?

Zudem sollten Sie professionell mit Beschwerden umgehen und stets die richtige Antwort auf verärgerte Patienten finden!

Für viele Mitarbeiter ist dieses eine Herausforderung!

### Empfehlung

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter bei der Erweiterung ihrer kommunikativen und sozialen Kompetenzen! Zufriedene Kunden werden das Ergebnis dieser Maßnahme sein.

### Inhalte



- **Souveränität und aktives Zuhören**
- **Körpersprache und Fragetechniken**
- **Das Eisbergmodell**
- **Persönliche Stressoren, eigene Bedürfnisse und Grenzen erkennen**
- **Umgang mit den eigenen Emotionen**
- **Perspektivwechsel- eine Beschwerde als Wachstumschance zu betrachten**
- **Die Phasen einer erfolgreichen Reklamationsbehandlung**

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg



# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

## Team- und Konflikttraining

Die Arbeit in der Klinik wird bei den meisten Beschäftigten von guten sozialen Kontakten im Kollegenkreis begleitet, so dass sie sich der Hilfe und Unterstützung der Kollegen bei Bedarf sicher sein können.

Aber auch Konflikte im Team sowie berufsübergreifende Schwierigkeiten gehören zum Klinikalltag.

### *Hinweis*

---

Ziel dieses Trainings ist, die Grundlagen für ein erfolgreiches Konfliktmanagement sowie für eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zu schaffen.

### Inhalte



- **Team und Teamfähigkeit**
- **Die Teamphasen und die Team-Uhr**
- **Der zwischenmenschliche Aspekt in Teams**
- **Feedback und soziale Kompetenzen**
- **Kommunikative Techniken zum Beziehungsaufbau**
- **Grundlagen eines erfolgreichen Konfliktmanagements**