



**Beschwerden und  
Deeskalation**



Berlin, 24.09.2018

**Sehr verehrte Frau Doktor! Sehr geehrter Herr Doktor!**

Am 24.10.2018 organisieren wir den praxiserprobten Workshop zum Thema „**Beschwerden und Deeskalation**“.

**Zielsetzung:** Die Teilnehmenden erhalten Informationen über den taktvollen Umgang mit Patienten und Kunden bei Beschwerden. Deeskalationstechniken, Fehleranalysen und Selbsteinschätzungstests runden das Ganze ab.

**Zielgruppe:** Fachkräfte aus Arztpraxen, Alten- und Pflegeheimen, Gesundheitscentern und Kliniken mit Patienten- und Kundenkontakt

**Inhalte der Weiterbildung:**

1. Patientenerwartungen bei Reklamationen
2. Patiententypen und deren individuelle Behandlung bei Reklamationen
3. Professionell Beschwerdegespräche führen
4. Deeskalationstechniken bei Beschwerden
5. Fehleranalyse u. Selbsteinschätzungstests
6. Empfehlungen u. Messung der Zufriedenheit



**Weitere Informationen**

**Tagungsort:** Hotel Ibis Berlin Airport Tegel, Alt-Reinickendorf 4-5, 13407 Berlin, Tel.: 030 498830, Parkmöglichkeit

**Termin & Zeiten:** **24.10.2018, von 14:00-18:00**

**Teilnehmerzahl:** 6-12 Mitarbeiter/-innen

**Netto-Investition** € 79 zzgl. MWST pro Teilnehmer/-in, ab 2 TN 10% Ermäßigung

**Leistungen:** Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, ein attraktives Teilnahmezertifikat, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks.

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung und verbleiben

Mit herzlichen Grüßen, Ihr Frank Höchsmann

**Fax-Anmeldung bis zum 17.10.2018 unter 030-40107715**

Teilnehmer/ -in		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner AP
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	