

## 1. Service- Dienstleistungs-Training

Welche Wünsche haben unsere Kunden/Patienten. Kennen wir die Wünsche unserer Kunden und Patienten, oder denken wir nur sie zu kennen?

Zwischen „nett sein und lächeln“, und professioneller Dienstleistung und Service, liegt ein breites Feld. Was versteckt sich hinter den Begriffen Dienstleistung und Service?

Welche Einstellung benötige ich zu diesem Thema? Wie sehen wir uns, wie sieht uns der Kunde? Erstkontakt am Telefon und in der Praxis, welches Servicelevel erreichen wir? Was geschieht wenn eine Beschwerde kommt?

Sind wir austauschbar, oder müssen wir uns keine Gedanken machen?!

## 2. Selbst- Zeitmanagement

Gehe ich mit meiner Zeit richtig um? Welchen Rhythmus habe ich? Wie setze ich Ziele und Prioritäten sinnvoll? Auf welche Instrumente und Werkzeuge kann und sollte ich nicht verzichten? Wie plane ich einen Tag, eine Woche, einen Monat....?

Was und Wer verursacht Stress. Wie kann und will ich damit umgehen? Gelingt es mir Stress zu reduzieren oder zu bewältigen um mich mit stressreduzierter Arbeit fit und motiviert zu fühlen?

Wie schaffen ich mir Zeit für wirklich Wichtiges im Leben?

Wenn Sie etwas verändern wollen, fangen Sie bei sich selbst damit an!

*Alles in Ordnung!*

## 3. Führungsmanagement

„Führen gleich vorleben - Vorbildlich für sich selbst und andere“

Sich selbst und andere vorbildhaft zu führen bedeutet, die Aufgaben einer mitarbeiter- und zielorientierten Führungskultur nachhaltig, authentisch und situationsgerecht wahrzunehmen. Kritische Situationen und Konflikte aufzugreifen und zu bearbeiten.

Um Ihr Team zu führen, ist es wichtig, moderne Führungsleitlinien als Grundlage des täglichen Handelns zu übernehmen. Dazu gehören regelmäßige Teambesprechungen und Mitarbeitergespräche ebenso, wie ein gut funktionierendes Informationsmanagement.

## 4. Organisationsmanagement

Wie ist unsere Aufbauorganisation strukturiert? Wieviel Planstellen haben wir, wie viele Personen arbeiten bei uns. Wie sind die einzelnen Stellen organisiert und mit einer Tätigkeitsbeschreibung ausgestattet?

Wo hakt es, wo kommt es zu Schnittstellenproblemen? Müssen wir über Arbeitsprozesse im Bereich der Ablauforganisation nachdenken weil sich häufig Schwachstellen aufzeigen?

Befinden sich die richtigen MitarbeiterInnen an den richtigen Stellen? Sind die MitarbeiterInnen bezogen auf das Tätigkeitsfeld gut qualifiziert?

Ziel ist es unter anderem, Prozesse der verschiedenen Bereiche in der Praxis, auch in der Zusammenarbeit mit den Zuweisern und anderen Leistungserbringern zu modellieren und zu steuern.

*Alles in Ordnung!*