

Fortbildung

24.09.2025 09:00 Uhr - 16:30 Uhr

"Können Sie mir da weiterhelfen?"

Beratung als Aufgabe für Verwaltungsmitarbeiter/innen

Einführende Überlegungen

Die Verwaltung ist das Zentrum eines Unternehmens.

Vielfach sind Verwaltungsmitarbeiter*innen die ersten Kontaktpersonen zu Patienten, Angehörigen, potenziellen Kunden und Kooperationspartnern. Die Bandbreite der Anliegen und der damit verbundenen Anforderungen ist groß, sie kann von einer kurzen Information bis hin zu einer ersten Beratung am Telefon reichen.

Dabei ist die sog. „Erstberatung“ in den letzten Jahren als Aufgabe von Verwaltungsmitarbeiter*innen in den Vordergrund getreten. Meist, jedoch nicht immer, erfolgt diese am Telefon.

Für Verwaltungsmitarbeiter*innen wird es somit immer wichtiger, neben ihren Kernaufgaben auch die Grundlagen einer professionellen Beratung zu beherrschen.

Erwerben, vertiefen und erweitern Sie im Rahmen des Seminars auf der Basis neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse die für Ihren Bereich erforderlichen Beratungskompetenzen! So können Sie auf die Anliegen und Bedürfnisse Ihrer Gesprächspartner angemessen reagieren.

Ziele

Sie erwerben Grundkenntnisse und vertiefen die erforderlichen Kompetenzen für die Erstberatung bzw. für Beratungsgespräche am Telefon.

Sie tragen so zur Zufriedenheit der Kunden und zu einem professionellen Auftritt Ihrer Organisation bei.

Inhalte

Beratung und Erstkontakt mit dem Kunden

Beratung: Was ist das?

Abgrenzung von anderen Gesprächsformen und Gesprächsbedürfnissen

Das Beratungsthema des Kunden erfassen

Beratung und deren Inhalte erfolgreich in die eigene Organisation kommunizieren

Tipps und Hilfen für die Beratung am Telefon

Methoden/Medien

Der Dozent orientiert sich an den Prinzipien der Erwachsenenbildung. Ausgewählte Methoden und Sozialformen sind beispielsweise Impuls-vorträge, Diskussion, die Arbeit in Kleingruppen und Fallbesprechungen.

Zielgruppe:

Verwaltungsmitarbeiter/innen, Fach- und Führungspersonen aus Einrichtungen des Gesundheitswesens, der (teil-)stationären Altenhilfe, der ambulanten Pflege und

anderen sozialen Organisationen, Mitarbeiter/innen am Empfang sowie weitere Interessierte

Termin:

24.09.2025 09:00 Uhr - 16:30 Uhr

Kosten:

216,00 €

Für katholische Einrichtungen 207,00 €

(o.g. Preise inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung)

Referent(inn)en:

Peter Hammerschmid (Dipl. Psychologe, Dozent für Organisations- und Personalentwicklung)

Ansprechpartner:

Klaus Thomayer (k.thomayer@katholischeakademie-regensburg.de, +49 (941) 56 96 - 22)

Agnes Bachmann (a.bachmann@katholischeakademie-regensburg.de, +49 (0941) 56 96 - 25)

Veranstaltungsnummer:

F 4-25