

# Kundenorientierung für Mitarbeiter/innen in Sozialunternehmen

## Hintergrund

In den nächsten Jahren werden die Wirtschaftskrise und ihre Folgen auch die Bedingungen für Sozialunternehmen noch weiter verschärfen. Bei zunehmender Konkurrenz der Träger untereinander und erhöhtem Kostendruck der Auftraggeber und Kunden wird derjenige den entscheidenden Vorsprung realisieren, dessen Führungskräfte und Mitarbeiter/innen verinnerlicht haben, dass Kunden genau wie in der Freien Wirtschaft umworben und betreut werden müssen.

## Inhalte

In der Sozialwirtschaft stößt man auf eine breit gefächerte Kundendefinition: Vom Auftraggeber für die Werkstätten für behinderte Menschen über Angehörige und Bewohner der Altenpflegeheime bis zum behinderten Menschen der das persönliche Budget in Anspruch nimmt. Daher enthält das Trainingsprogramm folgende inhaltliche Schwerpunkte:

- Kunden-Betreuung und -pflege
- Kundenkommunikation verbessern
- Verhaltens-Flexibilität: Kunden-Perspektive einnehmen
- Neu-Kundengewinnung
- Beschwerde-Management
- Persönlichen Auftritt verbessern: im Face to Face Kontakt, am Telefon und im Schriftverkehr

## Seminar-Ziele

Die Teilnehmer/innen

- gewinnen neue Kunden und können sich in die Kunden-Perspektive versetzen und Kunden-Einstellungen wahrnehmen,
- können Kunden langfristig binden. Sie pflegen Kundenkontakte aktiv und motiviert.
- verstehen Reklamationen als Feedbacks und können reklamierende Kunden zu zufriedenen Multiplikatoren machen,
- haben ein offenes, gepflegtes und freundliches Auftreten und treffen den richtigen Ton.

## **Methoden**

Theorie-Inputs (Themen: Akquise, Kunden-Kommunikation, Positives Denken usw)

Rollenspiele und Real-Simulationen

Telefon-Training

Übungen zur Verhaltensflexibilität und zum Positiven Denken

Übungen zum Körperbewusstsein und zur Körpersprache

Sprechübungen

Coaching in der Gruppe und Einzel-Feedbacks als Lern-Transfer und Integration

## **Zielgruppe**

Mitarbeiter/innen aus Sozialunternehmen

- die zum Beispiel tätig sind als Sozialdienstmitarbeiter/innen, Teamleiter/innen im Wohnen für behinderte Menschen, Arbeitsanleiter/innen in Werkstätten, Werkstattleiter, Pflegefachkräfte oder Verwaltungsmitarbeiter/innen
- die für die Außen-Kontakte zuständig sind: Akquise, Verkauf, Reklamation usw.
- die Mitarbeiter/innen führen und schulen, die als externe Arbeitskräfte in der Pflege und Betreuung eingesetzt sind

## **Zeitumfang, Gruppengröße und Kosten**

- 3 x 2 Tage plus 2x 3 Stunden Coaching in der Gruppe
- 10-15 Teilnehmer/innen
- Preis auf Anfrage