



# Kompetent und professionell

## Kommunikations- und Etikette- Training für den freundlichen Kundenumgang

**Meistern Sie den professionellen und persönlichen Kontakt  
mit Patienten, Angehörigen, Mitarbeitern und Kollegen**

### Das lernen Sie!

---



**Selbstbewussten und professionellen Umgang mit Patienten und den Angehörigen**



**Freundlich mit Reklamationen umzugehen**



**Professionell zu telefonieren**



**Kritik als Chance zu sehen**

### Termine

---



**Inhouse Dienstag 9-17:00 und Freitag ab 13:30-17:00 (10 Personen)**

**Wetzel Training – Ihr Partner in Sachen Erfolg mit  
Coach, Trainerin und Pädagogin Cornelia Wetzel**



---

<b>■ ■ ■</b>	<b>Zielgruppe</b>	<b>Pflegepersonal in allen Positionen</b>
<b>■ ■ ■</b>	<b>Ziele</b>	<b>Freundlicher Patienten- und Angehörigenumgang</b>
<b>■ ■ ■</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Kommunikation, Etikette, Kundenumgang</b>
<b>■ ■ ■</b>	<b>Ziele und Methoden</b>	<b>Nachhaltig üben</b>
<b>■ ■ ■</b>	<b>Preis</b>	<b>In den Erfolg investieren</b>
<b>■ ■ ■</b>	<b>Anmeldeformular</b>	<b>Nutzen Sie Ihre Chance</b>

---

**■ ■ ■ Zielgruppe**

- Mitarbeiter und Kollegen in jeder Firmenposition
- Pflegepersonal

**■ ■ ■ Ziele**

**Freundliche Mitarbeiter**

**Sie möchten:**

- Dass sich Ihre Kunden und Patienten wohl bei Ihnen fühlen?
- Die Mitarbeiter und Kollegen freundlich und teamorientiert miteinander umgehen?
- Selbstbewusstes, kompetentes Pflegepersonal, das mit Patienten und den Angehörigen professionell umgehen kann?
- Angenehme und erfolgreiche Arbeitsatmosphäre herrscht?
- die Qualität der Zusammenarbeit im Unternehmen verbessern?
- Dass Ihr Unternehmen und Pflegepersonal auf Gäste, Kunden und Angehörige einen professionellen Eindruck macht



## ■■■ Inhalte

### Grundgesetz der Umgangsformen

- Geschichte der Etikette
- Knigge heute
- Grundregeln

### Von Mensch zu Mensch

- Der erste Eindruck
- Grüßen und Begrüßen
- Vorstellen und Bekanntmachen
- Titel und Anreden

### Umgangsformen im geschäftlichen Bereich

- Umgang am Telefon mit verschiedenen Personengruppen
- Kunden und Gäste im Haus
- Bewirtung

### Berufliches Erscheinungsbild

- Kleidung
- Körpersprache
- Sprache
- Sympathiefaktor
- Ausstrahlung

### Patient – Dreh- und Angelpunkt

- Umgangsformen
- Korrekte Anrede
- Umgang mit Reklamationen, Beschwerden (Beschwerdemanagementsystem)
- Umgang mit Angehörigen
- Angehörige beraten
- Angehörige mit einbeziehen – Hilfe bei Körperpflege der angehörigen Patienten
- Einfühlungsvermögen für Angehörige entwickeln



## ■■■ Ziele und Methoden

### Im Seminar und Training

#### Seminarziele

- Sie lernen mit Kunden und Kollegen professionell und freundlich umzugehen
- Sie lernen mit Inhalt, Stimme und Körpersprache optimal umzugehen und dies in typischen beruflichen Alltagssituationen anzuwenden.
- Sie lernen, wie man mit Reklamationen von Patienten und Angehörigen professionell und freundlich umgeht
- Sie erlernen sich professionell am Telefon zu verhalten
- Sie füllen ihre Aufgabe und Rolle im Team erfolgreich aus
- Sie werden vom Einzelkämpfer zum erfolgreichen Teammitglied

#### Methoden

- Indoor- und Outdoortrainings
- Teamsupervision
- Gruppendynamik
- Simulationen
- Rollenspiele
- Videoaufnahmen + -analyse
- Gemeinsame Projekte
- Einzel-, Partner- und Teamarbeit

## ■■■ Preis

### In den Erfolg investieren

**Der Preis für Tagesseminar Inhouse beträgt pro Person 195,- incl. MwSt., zzgl. Übernachtungs-, Verpflegungs- und Anfahrtskosten**

---

## Inhouse-Training

**Warum Inhouse-Schulungen für Sie interessant sind:**

#### Individuell

Das Seminar wird nach Ihren Bedürfnissen und Vorkenntnissen zugeschnitten. Ort und Termin der Schulung wählen Sie.



**Seminar**  
**Freundliche Mitarbeiter**



**Praxisorientiert**

Unsere Trainer sind qualifizierte, methodisch-didaktisch erfahrene Experten auf Ihrem Gebiet.

**Effizient**

Der Zeitaufwand für eine umfassende Schulung für Ihre Mitarbeiter lässt sich auf das nötige Minimum begrenzen

**Frauen als Führungskräfte – 3 Tage-Seminar**

9-17 Uhr (12-13 Mittagspause, 15-15.30 Kaffeepause)

**Teilnehmerzahl:** 9-17

**Preis pro Training:** 1500 €

Preise incl. MwSt. Zzgl. Übernachtungs- und Anfahrtskosten

**Oder Nutzen Sie die attraktive Rabattstaffelung**

Buchen mehrere Mitarbeiter Ihres Unternehmens den gleichen Termin, gewähren wir folgende Rabatte auf den Einzelpreis (599,-)

20%	für den 2. Teilnehmer
30%	für den 3. Teilnehmer
50%	für den 4. Teilnehmer



## Anmeldeformular

Bitte ausfüllen und zusenden: [anmeldung@cornelia.wetzel.com](mailto:anmeldung@cornelia.wetzel.com)

### **Ja, ich möchte teilnehmen**

- Emmendingen: 09.-11.Dezember 2011
- Emmendingen: 09.-11.Dezember 2011
- Emmendingen: 09.-11.Dezember 2011

---

**Name:**

Vorname:

Adresse:

Telefon:

Email:

Fax

Funktion:

Unternehmen:

---

**2. Name:**

Vorname:

Adresse:

Telefon:

Email:

Fax

Funktion:

Unternehmen:

---

**3. Name:**

Vorname:

Adresse:

Telefon:

Email:

Fax

Funktion:

Unternehmen:

---

**Name Vorgesetzter:**

Vorname:

Adresse:

Telefon:

Rechnungsanschrift:

Rechnungsstelle:

Email:

Fax

Funktion:

Unternehmen:

---

**Datum:**

**Verbindliche Unterschrift:**



 **INFOS**

## Ihre Trainerin



### **Cornelia Wetzel**

Seminare und Beratung  
PF 1222  
79338 Kenzingen  
Mobil: 0176 701 724 79  
Mail: [Cornelia.Wetzel@gmx.net](mailto:Cornelia.Wetzel@gmx.net)  
Web: [www.corneliawetzel.com](http://www.corneliawetzel.com)

## Ausbildung und Werdegang

- Seit 2001 Tätigkeit als Erwachsenenbildnerin in den Bereichen Kunst und Französisch
- Seit 2003 Arbeit als Powercoach und Trainer (Ausbildung beim Archer Institute) in den Bereichen Kommunikation, Körpersprache, Selbstentwicklung und Selbstmanagement, Teambildung und Teamentwicklung, InnerPolarity
- Seit 2006 2. Staatsexamen in Kunst und Französisch/ Arbeit als Gymnasiallehrerin in Kenzingen

## Seminare und Beratung rund um das Thema Etikette, Erfolg und Teamtraining

### **Erfolg, Karriere und Beruf**

- Etikette-Training
- Moderne Umgangsformen - alte Benimmschule im Geschäftsleben I + II
- Moderne Umgangsformen - alte Benimmschule im Geschäftsleben für Frauen III
- Zu Tisch bitte! - Etikette-Training für Erwachsene im Restaurant
- Kleider machen Geschäftsleute! – Die Kunst durch sein äußeres Erscheinungsbild zu überzeugen und Erfolg auszustrahlen
- Gewinnen Sie Zeit - Das andere Zeitmanagement-Seminar
- Ein Team führen – Team-Management und Teamaufbau
- Selbstmanagement-Bedürfnismanagement - in 9 Tagen zum Erfolg
- Konfliktmanagement und Krisenmanagement
- Kommunikationstraining



**Seminar**  
**Freundliche Mitarbeiter**



- Körpersprachetraining
- Imagepflege, Stil und Farberatung

**Erfolgreich Frau sein – Erfolg durch Frau sein**

- Innere Polarität – das Geistige Geschlecht - die zweite Kraft in Mann und Frau richtig nutzen
- Innere Polarität - Frau sein und frei. Sie wünschen sich als Frau akzeptiert und erfolgreich zu sein? Entdecken Sie Ihre wunderbare Frau in Ihnen
- Innere Polarität - Die Macht des weiblichen Geschlechts verstehen. Wie führt Mann eine harmonische Partnerschaft mit einem weiblichen Wildpferd?
- Innere Polarität - Das Geheimnis einer harmonischen Partnerschaft. Das Geheimnis der Anziehung von Mann und Frau.
- Innere Polarität - Die Welt der Männer verstehen - männliche Gedanken und Taten verstehen. Was macht einen Mann zu einem charismatischen Mann?
- Kommunikationstraining für Frauen
- Körpersprache für Frauen
- Wie Frauen erfolgreich führen
- Seien Sie der Coach Ihres Mannes: glückliche Beziehungen leben und gestalten