

Klantgericht werken in Zorg en Welzijn

2 DAGEN

De zorg- en welzijnssector is volop in beweging. Cliënten zijn mondiger en kiezen vaak zelf waar zij behandeld willen worden. Wilt u weten waarom zij zouden kiezen voor uw organisatie? Wat klantgerichtheid werkelijk is? En hoe u ervoor zorgt dat uw gehele organisatie zich van dit belang bewust wordt? Dan is deze waardevolle training uitstekend geschikt voor u. Met deze training brengt u het klantgericht werken binnen uw functie, afdeling of organisatie naar een hoger niveau.



Programma

- Kenmerken van klantgericht werken in zorg en welzijn
- Klantverwachtingen en klantbehoeften in zorg en welzijn
- Niveaus in klantgerichtheid
- Houding en uitstraling naar uw cliënten
- Communicatie met uw cliënten
- Vaardigheden voor klantgericht werken
- Effectief samenwerken
- Uw persoonlijke klantgerichtheid: kwaliteiten en valkuilen
- Omgaan met weerstand, emoties en conflicten
- Klachten zijn kansen
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

Training: do 16 jun – do 23 jun 2011
Training: do 22 sep – do 29 sep 2011
Training: do 24 nov – do 1 dec 2011
Training: do 9 feb – do 16 feb 2012
Training: do 19 apr – do 26 apr 2012
Training: do 14 jun – do 21 jun 2012
Maximale groeps grootte: 12 personen

Investing

€ 995

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement.

De totale investering is excl. btw.

Advies en inschrijving

Voor vragen staan onze adviseurs u graag uitgebreid en deskundig te woord. Telefoonnummer 030 – 29 19 888. Het inschrijfformulier vindt u achterin de brochure of op internet (www.icm.nl).

Deze training biedt ICM ook In Company aan.

Resultaat

- U kent de aspecten van klantgericht werken en klantgericht gedrag in de zorg- en welzijnssector
- U heeft inzicht in de wensen en behoeften van uw klanten en de wijze waarop u hierop kunt inspelen
- U leert klantgerichtheid te vertalen naar uw dagelijkse werkzaamheden
- U heeft inzicht in uw persoonlijke manier van klantgericht werken
- U kunt op positieve wijze met klachten omgaan, zodat een goede relatie met de cliënt blijft bestaan
- U bent in staat om een goede balans te bewaren tussen de klantgerichtheid en de zorg voor uw cliënten

Doelgroep

De training is geschikt voor iedereen die werkzaam is binnen de zorg- en welzijnssector en zijn of haar klantgerichtheid naar een hoger niveau wil brengen.

Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt een schriftelijke intake plaats. Hierin worden uw persoonlijke leerdoelen in kaart gebracht. In deze interactieve training ligt de nadruk op klantgericht werken binnen de zorg- en welzijnssector. U oefent met klantgericht werken in cases en rollenspellen. Ook uw eigen communicatie, houding en uitstraling richting cliënten worden besproken. Onder leiding van een ervaren trainer leert u met behulp van diverse boeiende oefeningen. Aan het eind van de training schrijft u een persoonlijk actieplan, waarin staat hoe en wanneer u het geleerde toepast.

Duur, data, plaatsen

2 dagen. De training wordt verzorgd in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle.