

Referenzauszug:

St. Franziskus Hospital, Münster

„auf diesem Wege bedanken wir uns herzlich für die [...] durchgeführte Personalentwicklungsmaßnahme in unserem Hause und bestätigen Ihnen gerne unsere höchste Zufriedenheit.

Zielsetzung des in unseren Räumlichkeiten durchgeführten Trainings war die Schulung und Vermittlung einer dienstleistungsorientierten Rhetorik und Kommunikation für unsere Mitarbeiter/innen aus den Bereichen Patientenempfang/-annahme, Verwaltung allgemein und Notaufnahme. Zusätzlich sollte Hilfestellung bei einer patientenorientierten Sichtweise und Ansprache gegeben werden.

Das Trainingsziel ist in unseren Augen vollends erfüllt worden. Hervorheben möchten wir das hohe Engagement [...] sowie die insgesamt sehr praxisorientierte und individuelle Trainingsmaßnahme.

Wir stellten nach der Trainingsmaßnahme bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine erhöhte Motivation und die unbedingte Bereitschaft fest, das neu erworbene Wissen bzw. die gefestigten Inhalte sofort ein- und umzusetzen. Auch konnten Berührungängste abgebaut werden, die Ansprache der Patienten erfolgte nach dem Training professioneller und verbindlicher. Es wurde bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern das Bewusstsein geschaffen, dass sie die erste Anlaufstelle für die Patienten sind und somit gleichbedeutend die „Visitenkarte“ unseres Hauses sind.“

