



SEMINAR



Freitag, 26. Februar 2016, 9 bis 13 Uhr,
Schön Klinik Hamburg Eilbek, Dehnaide 120, Haus 7, 4. OG, Auditorium, 22081 Hamburg
Kosten: **140,- €** zzgl. 19 % USt (26,60 €) = **166,60 €** Gesamtbeitrag

Kommunikation im Beschwerdemanagement – Teil 1 **- Beschwerdemanagement als kundenorientierter Wettbewerbsvorteil**

Das Seminar »Kommunikation im Beschwerdemanagement« gibt einen Überblick über das Beschwerdemanagement als ein Baustein zum kundenorientierten Wettbewerbsvorteil, vom Beschwerdemanagement zum Patienten-Ideen-Management und zur kontinuierlichen Messung von Kundenzufriedenheit.

Anmeldung per Fax **040 / 25 17 36-40**

Vorname, Name

Krankenhaus/Institution/Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

Die Anmeldung ist verbindlich.
Nach Eingang erhalten Sie eine Anmeldebestätigung inkl. der Rechnung.

Programm

- Inhalte:** Schwerpunkte des Seminars sind:
- das Beschwerdemanagement als Baustein zum kundenorientierten Wettbewerbsvorteil
 - vom Beschwerdemanagement zum Patienten-Ideen-Management
 - die kontinuierliche Messung von Kundenzufriedenheit
- Zielgruppe** Beschwerdebeauftragte und Mitarbeiter/ -innen im Beschwerdemanagement, Mitarbeiter/ -innen, die die Aufgabe neu übernommen haben
- Referentin** **Petra Perleberg** verfügt über eine mehr als 20-jährige Erfahrung als Kommunikationsfachfrau und Marketingexpertin und ist Gründerin von perleberg PR. Mit ihrem Unternehmen berät sie Klinikgruppen, Maximalversorger und Fachkliniken im Bereich Marketing und Kommunikation. Beratung, Coaching und Moderation ist bei ihr keine Theorie, sondern praxisgelebte Erfahrung.
Weitere Informationen entnehmen Sie ihrer Internetseite:
www.perleberg-pr.de
- Anmeldung** Bitte melden Sie sich mit dem Anmeldeformular verbindlich bis zum 21. Januar 2016 an. Wir behalten uns vor das Seminar abzusagen, wenn 4 Wochen vor dem Seminartermin weniger als 8 Anmeldungen vorliegen. Details der Teilnahmebedingungen entnehmen Sie der Internetseite der HKG Health Services GmbH unter
<http://www.hkgev.de/teilnahmebedingungen.html>
- Kontakt** HKG Health Services
Tel: 040 / 25 17 36–13
E-Mail: presse@hkgev.de