



## SEMINAR



**Donnerstag, 10. März 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 2

#### - Beschwerdemanagement als kundenorientierter Wettbewerbsvorteil

Das Seminar »Kommunikation im Beschwerdemanagement« gibt einen Überblick über den Theoretischen Einstieg in die schwierige Kommunikation. Es werden praktische Übungen zum Umgang mit Signalen, Einsatz von Gesprächstechniken sowie zum Umgang mit Gesprächstaktiken durchgeführt.

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:
- Theoretischer Einstieg in die schwierige Kommunikation
  - Praktische Übungen zum:
    - Umgang mit Signalen
    - Einsatz von Gesprächstechniken
    - Umgang mit Gesprächstaktiken
- Zielgruppe** Beschwerdebeauftragte, 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](http://www.perleberg-pr.de)
- Anmeldung** Bitte melden Sie sich mit dem Anmeldeformular verbindlich bis zum 28. 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](mailto:presse@hkgev.de)