



"Können Sie mir da weiterhelfen?"

Beratung als Aufgabe für Verwaltungsmitarbeiter*innen

Veranstaltungsort	Katholische Akademie für Berufe im Gesundheits- und Sozialwesen Ostengasse 27 93047 Regensburg	Tel: (0941) 5696 – 0 Fax: (0941) 5696 – 38 info@katholischeakademie-regensburg.de
Termin	25.10.2021	Beginn 09:00 Uhr, Ende 16:30 Uhr
Zielgruppe	Verwaltungsmitarbeiter*innen und andere Interessierte aus Einrichtungen des Gesundheitswesens, der (teil-)stationären Altenhilfe, der ambulanten Pflege und anderen sozialen Organisationen, Mitarbeiter*innen am Empfang	
Einführende Überlegungen	<p>Die Verwaltung ist das Zentrum eines Unternehmens. Oft sind Verwaltungsmitarbeiter*innen die ersten Kontaktpersonen für Patienten, Angehörige, potenzielle Kunden und Kooperationspartner. Diese haben vielfältige Anliegen, die Bandbreite der damit verbundenen Anforderungen ist groß. Sie kann von einer kurzen Information bis zu einer ersten Beratung am Telefon reichen.</p> <p>Die sogenannte „Erstberatung“ ist in den letzten Jahren als Aufgabe von Verwaltungsmitarbeiter*innen in den Vordergrund getreten. Meist, jedoch nicht immer, findet sie am Telefon statt.</p> <p>Für Verwaltungsmitarbeiter*innen wird es somit immer wichtiger, auch die Grundlagen einer professionellen Beratung zu beherrschen. Erwerben, vertiefen und erweitern Sie auf der Basis neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse die für Ihren Bereich erforderlichen Beratungskompetenzen. So können Sie auf die Anliegen und Bedürfnisse Ihrer Gesprächspartner angemessen und professionell reagieren.</p>	
Ziele	<p>Sie erwerben Grundkenntnisse und vertiefen die erforderlichen Kompetenzen für die Erstberatung bzw. für Beratungsgespräche am Telefon.</p> <p>Sie tragen so zur Zufriedenheit der Kunden und zu einem professionellen Auftritt Ihrer Organisation bei.</p>	
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">– Beratung und Erstkontakt mit dem Kunden– Beratung: Was ist das? Abgrenzung von anderen Gesprächsformen und Gesprächsbedürfnissen– Das Beratungsthema des Kunden erfassen– Beratung und deren Inhalte erfolgreich in die eigene Organisation kommunizieren– Tipps und Hilfen für die Beratung am Telefon	
Methoden/Medien	Der Dozent orientiert sich an den Prinzipien der Erwachsenenbildung. Ausgewählte Methoden und Sozialformen sind beispielsweise Impulsvorträge, Diskussion, die Arbeit in Kleingruppen und Fallbesprechungen.	



Ansprechpartnerin	Für inhaltliche Fragen Agnes Bachmann Akademieleitung Tel.: (0941) 56 96 – 25 a.bachmann@katholischeakademie-regensburg.de	Für organisatorische Fragen Andrea Gradl Veranstaltungsmanagement Tel.: (0941) 56 96 – 26 a.gradl@katholischeakademie-regensburg.de
	Dozent Dr. Peter Hammerschmid Dipl. Pädagoge, Dozent für Organisations- und Personalentwicklung	
Seminargebühr	inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung (ME/Getränke) für katholische Einrichtungen	175,00 € 167,00 €
Übernachtung	Bei Bedarf können Sie gerne im Gästehaus der Akademie übernachten. Einzelübernachtung inkl. Frühstück Kategorie 1 Einzelzimmer mit Dusche/WC/Tel./TV 60,00 € Kategorie 3 Einzelzimmer mit Etagedusche 45,50 € – Änderungen vorbehalten –	
Allg. Geschäftsbedingungen/ Datenschutz	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und Ihre Rechte aus dem Datenschutz (Informationspflicht nach Art. 13 DSGVO/§15 KDG) entnehmen Sie bitte unserer Homepage unter www.katholischeakademie-regensburg.de	
Anreise	Bei Anreise mit dem PKW bitten wir Sie, einen öffentlichen Parkplatz in der Nähe der Akademie zu nutzen.	

Verbindliche Anmeldung	F 34 – 21	„Können Sie mir da weiterhelfen?“
		25.10.2021
Übernachtung/Kategorie	Kategorie _____	vom/bis _____
	Privatadresse	Adresse des Arbeitgebers
Name/Vorname	_____	_____
Funktion	_____	_____
Straße/Hausnummer	_____	_____
PLZ/Ort	_____	_____
Telefonnummer	_____	_____
E-Mail – Adresse	_____	_____
Rech.Stellung/Sem.Geb.	Bitte ankreuzen _____	_____
Unterschrift	_____	_____
	Ort, Datum	Unterschrift