

Schreibwerkstatt

„Beschwerdeschreiben professionell beantworten“

Basisschulung exklusiv für Mitglieder des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) e.V.

Termin: **Freitag, den 21.9.2018** (10.00 h – 17.00 h)

Anmeldeschluss: Montag, den 05.09.2018

Tagungsort: Akademie der Aachen Münchener (Am Schloss 1-3, 51429 Bergisch Gladbach Bensberg)

Teilnahmegebühr: **275,- Euro** inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung

Anmeldung: Bitte senden Sie die Anmeldeformular (s. Download) an den BBfG

E-Mail: info@bbfg-ev.de

Basisschulung „Schreibwerkstatt“

Die Antwort auf ein Beschwerdeschreiben ist eine hochprofessionelle Aufgabe und nichts, was „irgendwie“ und womöglich „nebenher“ erledigt werden kann. Die Basisschulung vermittelt grundlegende methodische Kompetenzen für eine professionelle Beantwortung: Für Verständlichkeit und Präzision eines Antwortschreibens ist ein guter Schreibstil ganz wesentlich. Der Schreibstil ist keine Frage der Ästhetik. Umständliche und unverständliche Antwortschreiben lösen bei einem ohnehin verärgerten Empfänger weitere negative Emotionen aus. Gut formulierte Texte stehen hingegen für Patienten- und Serviceorientierung. Wenige Regeln helfen, den Schreibstil erheblich zu verbessern. Einem inhaltlich ausgewogenen Antwortschreiben geht die sorgfältige Analyse des Beschwerdeschreibens des Patienten voraus. Mit zahlreichen Übungen und anhand von Praxisbeispielen lernen die Teilnehmer dieser Basisschulung, wie sie ihren Schreibstil verbessern und das Antwortschreiben empfängerorientiert aufbauen können.

Zielgruppe

Zielgruppe der Veranstaltung sind Beschwerdemanager, die für die Beantwortung von Beschwerdeschreiben zuständig sind und/oder Briefe für Vorgesetzte entwerfen. Die Basisschulung gehört zu den vom BBfG empfohlenen Qualifikationen für Beschwerdemanager.

Aufbauschulung Schreibwerkstatt

Aufbauend auf die Basisschulung wird es in etwa einem halben Jahr eine „Aufbauschulung Schreibwerkstatt“ geben. Der Besuch der Basisschulung ist Voraussetzung für die Teilnahme an der Aufbauschulung.

Dozentin: Gisela Meese, ALVS-Klinikberaterin, Systemischer Business Coach ist offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) e.V. Sie war langjährig bei UNICEF Deutschland für Aufbau und Pflege der Spenderkontakte sowie für das professionelle Beschwerdemanagement verantwortlich.

Weitere Informationen und Literaturhinweise unter www.alvs.de