

Mitarbeiter in Gesundheitseinrichtungen

Rethorik am Telefon

Sicherheit auf verbaler Ebene

Kurs-ID: FB-20.5.1

Beschreibung/Ziel: Telefonieren ist aus der täglichen Arbeit nicht mehr wegzudenken. Jedoch stellt sich immer wieder die Frage nach dem professionellen Auftreten. Genügt ein einfaches „Schwester Steffi“ oder „Hallo“, oder wäre „Krankenhaus, Station, Schwester Steffanie Müller“ nicht professioneller?

Inhalte:

- Korrekte Gesprächsannahme in verschiedenen Situationen
- Gesprächsannahme als Visitenkarte der Einrichtung
- Vermittlung von Respekt, Höflichkeit und Kompetenz
- Umgang mit schwierigen Gesprächen (z. B. Beschwerden oder Fragen)
- Professionalität hören lassen.

Dozent: Volker Gießbübl, MSc, Verwaltungs- und Akademiedirektor der Pflegeakademie Bayerischer Wald gGmbH in Grafenau

Zielgruppe: Verwaltungskräfte, Pflegekräfte und Pflegehilfskräfte aller medizinischen Einrichtungen des Gesundheitssystems

Termine: 19. Februar 2020, Mi

Zeitraum: 8.00 – 12.00 Uhr (30 Min. Pause), 3,5 Std.

Veranstaltungsort: Pflegeakademie Grafenau, Fort- und Weiterbildungszentrum

Teilnehmer: max. 25 Teilnehmer

Teilnahmegebühr: 25,00 Euro (Rechnung)

Anmeldung: Telefon: 08552 975428-0
Telefax: 08552 975428-29
E-Mail: fortbildung@pflegeakademie-grafenau.de
Anmeldeschluss: 14.02.2020

Fortbildungsnachweise/-punkte: Teilnahmebescheinigung
Registrierung beruflich Pflegenden 4 Fortbildungspunkte

Verbindliche
Fax-Anmeldung
08552 975428-29

Datum: _____

Kurs-ID: _____

Teilnehmende Person: _____

Berufsbezeichnung: _____

Straße, Nr: _____

PLZ, Wohnort: _____

Telefon: _____ Telefax: _____

E-Mail: _____

Arbeitgeber _____

Rechnung an: ☐ privat (Adresse oben)

☐ Arbeitgeber _____

Weitere Teilnehmer: _____

Unterschrift: _____

Hiermit melde ich mich verbindlich für diesen Kurs an der Pflegeakademie Bayerischer Wald gGmbH an. Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten für organisatorische Zwecke zum Kurs verwendet werden.
 Abmeldungen werden schriftlich erbeten. Bei Abmeldungen vor der Einladung durch die Akademie wird kein Beitrag erhoben. Geht die Abmeldung spätestens 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung ein, ist die Hälfte des Beitrages zu entrichten. Erfolgt die Abmeldung später bzw. erscheint die Teilnehmerin oder der Teilnehmer nicht, ist der volle Beitrag zu zahlen.
 Die Stornokosten entfallen, wenn Sie eine Ersatzkandidatin oder einer Ersatzkandidaten benennen können, die/der dem angesprochenen Teilnehmerkreis angehört.

Teilnahmebedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 01. Januar 2020

- 1. Anmeldung**

Die schriftliche, mündliche oder telefonische Anmeldung ist verbindlich. Sie gilt auch für weitere mit aufgeführte Personen. Der/die Anmelder/in steht auch für diese Vertragsverpflichtungen ein. Mit der Anmeldung erkennt der/die Teilnehmer/in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. Teilnahmebedingungen an.
- 2. Datenschutz**

Die persönlichen Daten dienen nur dem internen Gebrauch in der Pflegeakademie Bayerischer Wald gGmbH zu Organisationszwecken und unterliegen den allgemeinen Datenschutzverordnungen. Die Aufbewahrung von Nachweisen, Zertifikaten oder Urkunden nach Beendigung des staatlich anerkannten Lehrgangs, erfolgt nach § 40 BaySchO vom 01.08.2016.
- 3. Anmeldebestätigung**

Anmeldungen werden in der Regel per E-Mail bestätigt, sofern diese uns bekannt sind. Absagen wegen einer Überschreitung der Teilnehmerbegrenzung werden sofort erteilt und Ihnen per E-Mail zugesandt bzw. telefonisch übermittelt.
- 4. Teilnahmebeitrag**

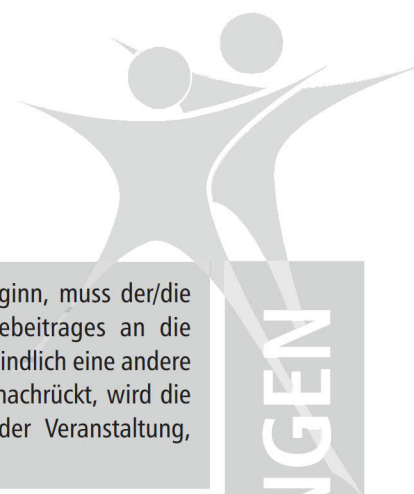
Die Entrichtung des Teilnahmebeitrages erfolgt durch Rechnung an die/den Teilnehmer/in oder dessen angegebene Institution und Adresse. Bei manchen Veranstaltungen überweisen die Teilnehmer/innen nach Zahlungsaufforderung vorab die Teilnahmegebühr.
- 5. Ermäßigungen**

Die Pflegeakademie gewährt auf Nachweis eine Ermäßigung für Schüler/-innen der APflegeakademie, Studierende (bis 35 Jahre), Auszubildende sowie Bezieher /innen von Arbeitslosengeld II/Sozialgeld (Grundsicherung). Ermäßigungen werden einzeln pro Fort- oder Weiterbildungsveranstaltung in Höhe und Form ausgewiesen bzw. vereinbart.
- 6. Preise**

Preise der Leistungen sind im Einzelprogramm festgelegt. Unsere Preise entsprechen dem allgemeinen Preisniveau.
- 7. Unterkunft**

Für Unterkunft bei Bedarf haben die Teilnehmer selber zu sorgen. Für eventuelle Vermittlungswünsche steht das Sekretariat der Pflegeakademie ohne Anspruch des Erfolgs gerne zur Verfügung.
- 8. Bewirtung und Imbiss**

Alle zur Verfügung gestellten Getränke und Speisen sind im Preis inbegriffen. Ausgenommen sind die im Kiosk oder an Automaten zu beziehenden Waren und Leistungen. Kaffee und Tee werden im jeweiligen Servicebereich kostenlos zur Verfügung gestellt.



**9. Stornierung
Rücktritt von
Veranstaltungen**

Erfolgt eine Abmeldung nicht wenigstens 14 Tage vor Tagungsbeginn, muss der/die Teilnehmer/in eine Ausfallgebühr in voller Höhe des Teilnahmebeitrages an die Pflegeakademie entrichten. Sofern der/die Teilnehmer/in jedoch verbindlich eine andere Person als Ersatz anmelden kann bzw. jemand von der Warteliste nachrückt, wird die Gebühr auf diese Person übertragen. Nichterscheinen am Tag der Veranstaltung, entbindet nicht von den Kosten durch die Reservierung.

**10. Rechte des
Veranstalters**

Die Pflegeakademie hat im Rahmen der Organisation das Recht, Veranstaltungen abzusagen. In diesem Fall erstattet sie bereits gezahlte Teilnahmebeiträge bzw. werden keine Teilnahmebeiträge erhoben. Kommt eine Veranstaltung nicht zustande, erfolgt eine entsprechende Benachrichtigung. Inhaltliche und terminliche Abweichungen sowie ein Dozent/innen- und/oder Referent/innen-Tausch bleiben in dringenden Fällen vorbehalten und müssen nicht vorab an die Teilnehmer mitgeteilt werden. Angebot, Umfang und Leistungen der jeweiligen Fort- und Weiterbildung bleiben hierbei unangetastet. Der Veranstalter hält sich ebenfalls das Recht vor, Personen bei Belästigung anderer Teilnehmer oder Störung der Fort- und Weiterbildung von dieser ohne Erstattung des Teilnahmebetrages auszuschließen und gegebenenfalls in Extremfällen ein Hausverbot auszusprechen. Bei Parkverstößen behält sich die Akademie das Recht vor, den Teilnehmer auf ein Umparken zu drängen oder durch polizeiliche Anordnung abschleppen zu lassen. Der Parkplatz vor der Akademie steht ausschließlich Lehrkräften und Dozenten mit Parkschein, sowie Kurzzeitparkern zur Verfügung.

11. Sonstiges

Nicht in Anspruch genommene Leistungen werden nicht erstattet. Ebenso ist eine teilweise Erstattung des Beitrags bei vorzeitiger Abreise oder Lehrgangsabbruch nicht möglich. Für Verluste, Schäden oder Diebstähle bei den Veranstaltungen oder in den Zimmern ist eine Haftung der Pflegeakademie ausgeschlossen, ebenso bei selbstverschuldeten Unfällen. Schadenersatzansprüche des Gastes gegen die Pflegeakademie sind ausgeschlossen, soweit ein Schaden nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Pflegeakademie oder durch die Verletzung einer für die Vertragsdurchführende Pflicht verursacht wurde. Das Mitbringen von Haustieren außer zu therapeutischen oder unterrichtlichen Zwecken ist nicht gestattet. Das Rauchen ist im gesamten Bildungsbereich nicht erlaubt. Hierzu stehen ausgewiesene Bereiche zur Verfügung. Die Dozenten/Referenten und Teilnehmer werden angehalten, den Raum so zu verlassen, wie er für die Veranstaltung vorbereitet wurde. Verursachte Schäden werden gesondert in Rechnung gestellt.