

## INHOUSE - SEMINAR

### Ist jede Beschwerde wirklich ein Geschenk? -Integriertes Qualitätsverbesserungsmanagement-

Eine Beschwerde ist ein Geschenk. Dieser Spruch kursiert nun seit Jahren. Aber, Hand aufs Herz: Freuen Sie sich wirklich immer über dieses Geschenk?

In diesem Seminar wird anhand von Fallsituationen aus der Praxis aufgezeigt, welche Arten von Beschwerden es gibt und welche Instrumente das Management einsetzen kann, um sie anzunehmen und zu verarbeiten. Ziel ist es, die Leistungen zu optimieren und das Personal dabei zu motivieren, so dass Beschwerden sich nachhaltig positiv auswirken.

Außerdem wird aufgezeigt, wie Beschwerdemanagement und Vorschlagwesen effektiv in einem Leistungsverbesserungs-Management verknüpft werden können.

**Zielgruppe:** Leitungs- und Führungskräfte, interessierte Mitarbeitende

**Seminarzeiten:** Ein Tag. Die genauen Zeiten werden einzeln abgestimmt.

#### Seminarablauf:

- Über die verschiedenen Arten von Beschwerden
- Mögliche Folgen von Beschwerden
- Umgang mit notorischen Nörglern
- Beschwerden als Motivationskiller - Gegensteuerungsinstrumente
- Integriertes Qualitätsverbesserungsmanagement
- Vorschlagwesen

**Seminargebühr:** 900,00 € zzgl. Reisekosten und 19 % MwSt.

**Referentin:** Claire Désenfant



Claire Désenfant, Geschäftsleiterin von age consult, verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Leitung von Altenhilfeeinrichtungen. Sie hat hierbei ein integriertes Konzept zur Qualitätsverbesserung entwickelt, das sie mehrfach umgesetzt hat.

Dipl.-Kff (Universität Mannheim) hat sie berufsbegleitend Gerontologie an der Hochschule Vechta studiert. Sie ist somit Expertin in betriebswirtschaftlichen wie gerontologischen Fragen.

Claire Désenfant ist außerdem Beraterin für ambulante wie stationäre Altenhilfeeinrichtungen sowie Interimsmanagerin als Feuerwehr in der Not. Es zeichnet sie aus, dass sie nicht nur berät sondern auch bei Beraf Verantwortung übernimmt, bis die Einrichtungen in sicheren Bahnen weiter fahren können.