

Übersicht Seminarthemen

1. Optimierte Belegungsmanagement (1-2 Tage)

- Kundenzufriedenheit als das A & O für Empfehlungen
- Kundenwünsche individuell erkennen
- Unique Selling Proposition (USP): Was zeichnet uns aus bzw. macht uns besonders?
- Analyse der Zugangswege meiner Kunden (Identifikation von Multiplikatoren)
- Auftreten nach außen: Gestaltung externer Kommunikation
- Grenzen und Möglichkeiten von Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
- Netzwerkarbeit: Akteure des sozialen Umfeldes kennen und einbeziehen
- Controlling im Belegungsmanagement

2. Grundlagen der Betriebswirtschaft in sozialwirtschaftlichen Unternehmen (2 Tage)

- Grundlagen des Wirtschaftens am Beispiel privater Haushalte / sozialer Einrichtungen
- Finanzierungsstrukturen
- Vergütungsfindung und Vergütungssatzkalkulation
- Pflegesatzkalkulation
- (Netto-) Personalberechnung
- Budgetplanung und Deckungsbeitragsrechnung
- Praxisrelevante Grundlagen des betriebswirtschaftlichen Controllings

3. Leitbild und Marketing (1/2) Tag

- Grundlagen und Definitionen
- Maßnahmen zur Erfolgserhöhung eines Leitbildes
- Beziehung zwischen Leitbild und Strategie
- Der Marketing Mix und die 4 P + 3 P bei Dienstleistungen
- Kernprozess Öffentlichkeitsarbeit

4. Organisationsstrukturen: Organigramme und Stellenbeschreibungen (1/2 Tag)

- Grundlagen von Organisationen
- Aufbau- und Ablauforganisation
- Stellenbeschreibungen (formale und materielle Aspekte)
- Ziele sowie Vor- und Nachteile von Stellenbeschreibungen
- Organigramme (formale Aspekte)
- Nutzen von „guten“ Organigrammen bei der Führungsarbeit

5. Professionelles Netzwerken (1-2 Tage)

- Individuelle Ziele des Netzwerkers
- Private Netzwerke, Gesellschaftlicher Blick auf Netzwerke
- Kontinuität – Ausbau und Pflege von Netzwerken
- Exkurs und Selbsteinschätzung: Umgang mit Macht
- Netzwerken & Geld
- Kommunikation & Smalltalk
- Werkzeuge des Netzwerkers
- Vetternwirtschaft vs. Networking
- Goldene Verhaltensregeln fürs Networking



Sven Mischok