

## Dienstleistung - Kern aller Gesundheitsunternehmen

### Handeln als Produkt

**Menschen. Personal. Der wichtigste Produktionsfaktor. Das Management von Dienstleistungsunternehmen sollte sich mit all seinen Kräften auf diese wertvolle Ressource konzentrieren.**

**Wie? Das ist der Inhalt dieses Akademieangebotes. Alle Gesundheitsunternehmen sind davon abhängig, wie gut die Mitarbeitenden ihr Handeln beherrschen. Anders gesagt: Wie gut sie ihre Ablauforganisation beherrschen. Zum einen, weil die Klienten fast immer anwesend sind und zum anderen, weil die Zufriedenheit immer einen subjektiven Charakter hat. Mitarbeitende sollten daher über ein ausgezeichnetes Wissen in diesem Bereich verfügen.**

### Ziele

- Den Teilnehmenden werden zunächst mit vielen Beispielen aus der Praxis die Besonderheiten der Dienstleistung vermittelt. Dabei geht es nicht um das Modellieren von Prozessen. Es geht um die Entwicklung eines tiefen Verständnisses für die Bedeutung ihres Tuns als Dienstleistungsprodukt.

### Methodik und Aufbau

- Dienstleistung braucht für seine Vermittlung eine enge Verknüpfung von Modell und Praxis. Deshalb bieten wir eine duale Methodik an. Das bedeutet, dass sich Theorie-Impulse, Diskussion und die gemeinsame Arbeit kurzweilig abwechseln.
- Ergänzt werden die Impulse durch vielfältige Beispiele aus dem Gesundheits- und Sozialbereich.

### Zielgruppe

- Führungsverantwortliche in Gesundheits- und Sozialunternehmen

### Zeitraumen

1 - 2 Tage

[Dr. Christoph Zulehner](#)