



## Basics für Fahrer und Auslieferer

---

### Tagesseminar

- Termine und Orte:
- Freitag, 29. März 2019  
Sanitätshaus Kniesche, Rudolf-Moos-Str. 7, 14482 Potsdam
  - Dienstag, 30. April 2019  
Sanitätshaus Aktuell AG, Auf der Höhe, 53560 Vettelschoß
- Division: reha team, EK Team
- Zielgruppe: Fahrer und Auslieferer, evtl. Auszubildende im Fachhandel  
(min. 10 Personen, max. 20 Personen)
- Inhalt:
- „Fahrer-Knigge“ oder Grundregeln für das Auftreten beim Kunden
  - Souveräner Umgang mit schwierigen bzw. zeitaufwendigen Kunden
  - Verhalten in Konfliktsituationen (z. B.: Reklamationen)
  - Zusatzbedarf erkennen (Welche Hilfsmittel braucht der Kunde noch?/Arbeiten mit Checklisten)
  - Gezielte Fragen zur Ermittlung des Zusatzbedarfs an konkreten Fallbeispielen aus der Praxis
  - Rechtliche Grundkenntnisse rund um das Hilfsmittel (Was übernimmt die Krankenkasse und was muss der Kunde selbst zahlen?)
  - Wirtschaftliche Grundkenntnisse rund um das Hilfsmittel (Welche Hilfsmittel lohnen sich besonders für den Fachhandel, - warum „Masse“? bzw. die Abgabe vieler Hilfsmittel im Zeitalter von Fallpauschalen und Ähnlichem wichtig ist)
  - Medizinische Grundkenntnisse rund um das Hilfsmittel
- Referent: Hartmuth Brandt, Firma mobilissimo  
Dipl.-Ökonom und Krankenpfleger
- Semindauer: 1 Tag, von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Gebühr: 229,00 € pro Person zzgl. MwSt.
- Anmeldeschluss: 14 Tage vor Seminarbeginn