

## Gesprekstechniek t.b.v. indicatiestelling

In de indicatiestelling is het van groot belang dat we helder en correct met de aanvrager communiceren. Dit geldt zowel voor het vraaggesprek over de werkelijke hulpvraag als over de gestelde indicatie. Ook wanneer er slecht nieuws gebracht moet worden of wanneer de cliënt niet tevreden en coöperatief is.

Door scholing, training en coaching on the job leert Factum uw medewerkers hoe zij een gesprek met cliënten objectief en correct voeren.

Het programma van deze module voorziet in:

- Theorie van de communicatie
- Klantgericht werken.
- Professionele houding
- Vraagverheldering.
- Verstrekken van heldere informatie
- Communicatie over de gestelde indicatie
- Communicatie met de cliënt over wet- en regelgeving
- Slecht nieuws brengen op een klantgerichte wijze
- Valkuilen in de communicatie met klanten
- Telefonisch communiceren
- Communicatie bij een huisbezoek

Tijdinvestering: 2 dagdelen



**Resultaat:**

De deelnemers kunnen na afloop van de cursus het gesprek met de aanvrager van zorg of een voorziening correct en objectief voeren, waarbij de cliënt zich serieus bejegend voelt.

Bij het aanbod van al onze modules geldt, dat er wordt gewerkt aan de hand van presentaties, casuïstiek, praktijkoefeningen en –ervaringen, ondersteunend lesmateriaal en discussie. Er wordt aangesloten bij de ervaring en behoeften van de deelnemers.

Terugkomdagen en coaching on the job zijn als vervolgtraject mogelijk.

**Contactgegevens**

Postadres:

Newtonstraat 19-G

3902 HP Veenendaal

Contact: [info@factumadvies.nl](mailto:info@factumadvies.nl)

Web : [www.factumadvies.nl](http://www.factumadvies.nl) / [www.wmoaanbesteden.nl](http://www.wmoaanbesteden.nl)