



NORD

Seminarkatalog Einzelhandel 2019


Ziel:

Den Teilnehmern wird ein Grundlagenwissen zum Krankheitsbild Demenz vermittelt. Mithilfe eines Alterssimulationsanzuges und eines Demenzparcours wird die Situation älterer Kunden/-innen erfahrbar gemacht. Anhand vieler praktischer Beispiele werden die Kommunikation und der Umgang mit Menschen mit Demenz erlernt.

Kunden mit Demenz begegnen

Sie waren doch heute schon hier und haben Brote gekauft?!

Eine ältere Dame legt zum wiederholten Male fünf Brote auf das Kassenband. Beim Griff in den Geldbeutel wird die Kundin unsicher. Ein Mann fängt an, alle Dosen anders in den Regalen zu ordnen, indem er alle kreuz und quer in das Regal stellt. Wie soll man sich in solch einer Situation gegenüber dem Kunden verhalten? Die Schulung zeigt Ihnen auf, wie Sie in diesen und ähnlichen Situationen angemessen auf die Kunden eingehen können und somit Ihren Kundenstamm aufrechterhalten.

Inhalt:

- Was ist eine Demenz?
- Wie wird eine Demenzerkrankung erkannt und behandelt?
- Menschen mit Demenz als Kunden
- Kommunikation und herausfordernde Verhaltensweisen von Kunden mit Demenz
- Strukturelle und bauliche Voraussetzungen

