

Translation of Reference Letter:

Ambulanter Pflegedienst Gisela Kosel – Hörster Str. 4 – 48559 Gronau (Westfalen)
Phone: 02562-6566
www.pflegedienst-kosel.de

BEITRAINING Münster
Mr. Markus Brüggemann
Nevinghoff 16
48147 Münster

05 March 2010

Dear Mr. Brüggemann,

In the fourth quarter of 2009 my boss from the outpatient care service and I attended the training programmes **BYB (Building Your Business)** and **LYT (Leading Your Team)**, which were held at your premises.

In this context, we talked together about the topics concerning the identification and building of new care service related business segments. Especially in our industrial sector – and you will know for sure – is a new orientation for securing and developing competitiveness indispensable.

You will surely agree when I assume that almost everyone who has attended vocational training is aware that little training content can be put into practice. I'm all the more glad to tell you this is absolutely not the case with BEITRAINING Münster.

While the training content in both training programmes bore an enormous benefit for our care service, the highest value is found within the implementation of the learned things.

I am thankful that you are always willing to answer our questions and – through effective coaching – are breaking new ground together with us.

In the following weeks, our first two employees will attend the Customer Focused Service training programme. We expect to raise the level of the value of our care service, thus increasing our customer satisfaction.

We are looking forward to continuous collaboration and we will recommend you with pleasure.

Kindest regards
Gisela Kosel

GISELA KOSEL

Gründung
1984

Hörstel Str. 4 - 48599 Gronau - Tel. 02562/3565

05.März 2010

**Herrn
Markus Brüggemann
Nevinghoff 16**

48147 Münster

Referenz

Sehr geehrter Herr Brüggemann,

Im 4. Quartal des vergangenen Jahres besuchten unsere Leiterin des Pflegedienstes und ich Trainings zur strategischen Unternehmensführung (BYB) und Mitarbeiterführung (LYT) in Ihrem Hause.

Gemeinsam diskutierten wir in diesem Zusammenhang Themen, die sich um die Identifikation und den Aufbau neuer, pflegerelevanter Geschäftsfelder rankten. Gerade in unserer Branche, und das wissen Sie sehr wohl, ist eine Neuorientierung zur Sicherung und zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit unabdingbar.

Sie werden mir zustimmen, wenn ich mutmaße, dass jeder, der einmal Fortbildungen besucht hat, weiß, wie wenig der Inhalte schließlich in der Praxis angewandt werden. Insofern freut es mich um so mehr, dass dieses in der Zusammenarbeit mit BEITRAINING Münster nicht der Fall war und ist!

Während die Trainingsinhalte in beiden Themenbereichen einen erheblichen Nutzen für unseren Pflegedienst haben, liegt der größte Wert jedoch in der Anwendung des Gelernten.

So freue ich mich sehr, dass Sie uns bei offenen Fragen stets ein Ohr schenken und mit uns, durch effektives Coaching, einen sehr Erfolg versprechenden Weg beschreiten! In den kommenden Wochen werden die ersten beiden Mitarbeiter an einem Training zur Kundenorientierung teilnehmen.

Wir versprechen uns davon eine weitere Aufwertung unseres pflegerischen Dienstes, um somit die Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und werden Sie gerne empfehlen.

Mit freundlichem Gruß

Gisela Kosel

