



Wie wir mit kleinen Gesten Großes bewirken.

Der erste Eindruck zählt!

Das Spendererlebnis im Fokus.

Wie gestalten wir das Spendererlebnis so positiv, dass man gerne wiederkommt?

Spendende brauchen Orientierung und Sicherheit

Wie fühlen sich Spenderinnen und Spender?

Unsicherheit (alles ist neu)

Aufregung oder Angst

Viele Eindrücke gleichzeitig



Wie können wir unterstützen?

Freundlichkeit nimmt Angst

Erklärungen geben Sicherheit

Aufmerksamkeit schafft Vertrauen

Freundlich und persönlich begrüßen



Der erste Kontakt zählt:

- Blickkontakt
- Freundliche, ruhige Ansprache
- Offene Haltung
- Nachfragen, ob Fragen bestehen

💬 *“Herzlich Willkommen.
Schön, dass Sie da sind!”*

Ablauf transparent erklären

Sicherheit durch Klarheit:

- Nächste Schritte kurz erklären
- Zeitbedarf ehrlich nennen
- Erstspendenden bitte stets die Erstspender-broschüre übergeben
- Ehrlich sagen, was man körperlich spüren kann (z. B. kurzer Pieks)

Ablauf

Anmeldung → Fragebogen → HB-Messung →
Arztgespräch → Spende → Ruhephase
(auf die Nummern der Ellipsen hinweisen)



Wer weiß, was kommt, hat weniger Angst



Ängste ernst nehmen



Nicht kleinreden – sondern begleiten

✗ „Ist doch nicht schlimm.“

✓ „Viele sind beim ersten Mal nervös – das ist ganz normal.“



Verständnis schafft Vertrauen!

Während der Spende

Aufmerksamkeit macht den Unterschied:

- Körpersprache beobachten (Blässe, Unruhe, Schwitzen)
- Gespräch anbieten (wenn gewünscht)
- Bei Auffälligkeiten sofort medizinisches Personal informieren



**Lieber einmal zu viel fragen,
als einmal zu wenig!**



Nach der Spende



Der Moment, der hängen bleibt:

- Aktiv zum Ruhe-/Verpflegungsraum begleiten
- Getränke und Essen anbieten
- Nach dem Befinden fragen
- Hinweise geben: heute viel trinken, keinen Sport etc.



Hier entsteht die Erinnerung an den Termin!

Wertschätzung zeigen

Der Abschluss entscheidet über das Wiederkommen:

- Ehrlich bedanken
- Betonen, wie wichtig die erste Spende ist
- Positiven Abschluss schaffen

💬 „Vielen Dank für Ihre Spende“



Mit einer Spende bis zu drei Leben retten!



Barbara

Barbara überlebte zweimal nur dank Blutspenden. Heute ist sie dankbar, ihre Tochter erwachsen zu sehen – und will noch viel mehr erleben.



Gela

Gela stürzte 800 Meter in die Tiefe und überlebt nur knapp. Dank Blutspenden, starkem Willen und Unterstützung kämpfte sie sich zurück.



Felix

Felix stürzte mit 19 schwer, überlebte dank Blutspenden und kämpfte sich zurück ins Leben. Heute fährt er Handbike, inspiriert als Motivationsexperte.



Freundlichkeit, Sicherheit und Wertschätzung.

So schaffen wir ein positives Spendererlebnis und motivieren Spenderinnen und Spender zum Wiederkommen.