

## Servicequalität und Kommunikation – Ihre Wirkung in der Praxis

Achten Sie immer darauf, dass sich Ihr Patient wohl fühlt!

### KURSSCHWERPUNKTE

Unzählige wissenschaftliche Studien belegen, dass die nonverbale Kommunikation über 93% der Wahrnehmung ausmacht!

Diese Erkenntnis setzen Sie bewusst in Ihrer Praxis ein, um den Patienten für sich zu gewinnen. Durch die Sensibilisierung auf Ihre eigene Körpersprache, werden Sie automatisch auch auf die Ihres Gegenübers aufmerksamer. Ein unbezahlbarer Vorteil, wenn Sie während eines Gesprächs erkennen können, ob Ihr Patient Ihre Aussage nur verbal bejaht oder diese tatsächlich angenommen hat.

Dies gibt Ihnen die Chance, während dem Gespräch eine eventuelle „Kurskorrektur“ einzubringen, um den Patienten doch noch von Ihrer Empfehlung oder Ihrem Angebot zu überzeugen!

### SEMINARINHALT:

- Die Wichtigkeit des ersten Eindrucks – denn sie bekommt keine zweite Chance!
- Die Wirkung der Körpersprache – effektiv eingesetzt und Sie gewinnen!
- Was beinhaltet das Wort „nonverbale Kommunikation“? Kleidungscode, Frisur, Blickkontakt, Körperhaltung, Mimik, Gestik, Details des Gesichts, Stimme (Tonfall und Lautstärke), Distanz
- Distanzonen – die richtige Distanz ist entscheidend für Sympathie oder Antipathie zwischen dem Patienten und Ihnen gerade während der Behandlung eine große Herausforderung!
- Der korrekte Händedruck – vom toten Fisch in meiner Hand bis zur Kneifzange
- Der Arbeitsplatz – ein Ort der nonverbalen Kommunikation „par excellence“!
- Sensibilisierung auf die Körpersprache Sitz- und Gangarten, Fußbewegungen, die Körperhaltung, Kopf und Hals, die Augen, der Mund, die Hände, die Finger
- „Symmetrie“ von Körpersprache – bewusst eingesetzt erzeugt sie unbewusste Sympathien
- Sitzordnungen – bewusstes Platzieren, um Konfrontationen zu vermeiden und darüber hinaus eine erfolgreiche Behandlung durchzuführen.
- Hierarchische Signale und Statussymbole der Patienten richtig deuten
- Die Beeinflussung und Interpretation von Körpersprache
- Die Gefahren der Fehlinterpretationen

WIR FREUEN UNS AUF IHRE ANMELDUNG!

### TERMIN

Mittwoch, 15. November 2017  
14.00– 18.00 Uhr  
Kern Dental in Würzburg

### REFERENTIN

Betül Hanisch  
Knigge Schule FAST PERFEKT

## 4 PUNKTE

### KURSPAUSCHALE

190,- EUR\*

Jede weitere Person  
derselben Praxis ..... 160,- EUR

### 4 FORTBILDUNGSPUNKTE

nach den Richtlinien der BZÄK,  
DGZMK und KZBV.



### ➤ Anton Kern GmbH

Aschaffenburg  
Erlangen  
Frankfurt  
Fulda  
Hirschaid  
Würzburg

Tel. 09 31 - 90 888 - 0  
info@kern-dental.de

[www.kern-dental.de](http://www.kern-dental.de)