

Praxisknigge: weil der erste Eindruck entscheidet

Der Kunde ist König – der Patient bestimmt den Erfolg Ihrer Praxis!

Kursbeschreibung

Gewinnen Sie Ihre Patienten bereits beim ersten Kontakt für sich! Erfolgreiche Zahnarztpraxen haben verstanden, dass die Qualität im Umgang mit den Patienten ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine nachhaltige „Kunden“-Bindung ist.

Patienten werden heute am Telefon, an der Rezeption und im Behandlungszimmer gewonnen – oder auch verloren. Denn für den Patienten ist es in der Regel schwer, die fachliche Leistung zu beurteilen. Viel mehr sind es die menschlichen Werte - wie Aufmerksamkeit, Sicherheit und Engagement – die Patientenvertrauen aufbauen und festigen.

Der erste Eindruck kann deshalb maßgeblich dafür sein, ob sich der Patient für oder gegen Ihre Praxis entscheidet. Eine modern und innovativ geführte Praxis muss folglich bedeutend mehr für ihre Patienten bieten, damit sich diese wohl und gut versorgt fühlen.

Ein perfektes Praxiskonzept beinhaltet eine offene und ehrliche Zusammenarbeit im Team und mehr noch: Eine Kommunikation mit dem Patienten, die einen positiven Eindruck hinterlässt. Das Ziel ist eine Wohlfühlpraxis, in der der Mensch mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt steht.

Der Kunde ist König – der Patient bestimmt den Erfolg Ihrer Praxis!

Kursschwerpunkte

- Welche Wichtigkeit besitzen moderne Umgangsformen, Stil und Etikette?
- Wie begrüßt man korrekt und stellt vor?
- Welche Funktion hat Smalltalk und wie führt man diesen erfolgreich?
- Was bedeutet wertschätzende Kommunikation im Praxisalltag?
- Welchen Eindruck hinterlässt mein Arbeitsplatz – die Rezeption, das Wartezimmer, die Praxisräume etc.?
- Wie gehe ich souverän mit Beschwerdepatienten um?
- Wie verhalte ich mich wiederholt unpünktlichen Patienten gegenüber?
- Wie gehe ich korrekt mit den modernen Kommunikationsmitteln um – was bedeutet professionelles Verhalten am Telefon?
- Was versteht man unter einem korrekten und gepflegten Erscheinungsbild?
- Was bedeutet Corporate Design für die Praxis?
- Welche Wirkung hat es auf die Patienten?
- Warum ist Mitarbeiterzufriedenheit gleich Kundenzufriedenheit?

WIR FREUEN UNS AUF IHRE ANMELDUNG!

TERMIN

nach individueller Vereinbarung in Ihrer Praxis vor Ort! (Dauer 4 Std.)

REFERENTIN

Karin Matterne
Fa. Successful Image, Hösbach

4 PUNKTE

KURSGEBÜHR

99,- EUR*

ggf. zzgl. Fahrtkosten

4 FORTBILDUNGSPUNKTE

nach den Richtlinien der BZÄK, DGZMK und KZBV.

Mindestteilnehmer 10 Pers.



➤ Anton Kern GmbH

Aschaffenburg
Erlangen
Frankfurt
Fulda
Hirschaid
Würzburg

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

www.kern-dental.de