



Gewinnen Sie lächelnd zufriedene Patienten!

Studien zeigen, dass neben der Person des Arztes und seiner fachlichen Leistung der Service in der Praxis einen Haupteinflussfaktor auf die Patientenzufriedenheit und damit für den Erfolg einer Praxis darstellt.

Wir unterstützen Sie, den wirtschaftlichen Erfolg Ihrer Praxis zu steigern, indem wir Ihre Mitarbeiter im Bereich Patienten- und Serviceorientierung schulen und damit zu einer höheren Patientenzufriedenheit beitragen.

Zielgruppe

Praxisteams

Dauer

1-tägiger Workshop
(oder 2 Halbtagesworkshops)

Teilnehmeranzahl

6 - 12 Teilnehmer

Inhalte

- Patientenbedürfnisse erkennen und verstehen
- Kommunikation und die richtigen
- Gesprächstechniken
- Wertschätzend handeln und Vertrauen gewinnen
- Serviceorientiert handeln
- Umgangsformen und Service-Knigge

Ziele

- Sympathie als Schlüssel zum Erfolg
- Kompetenz ausstrahlen
- Engagement und Motivation
- Stärkung der Patientenbeziehung/-bindung zur Optimierung des Betriebsergebnisses

Methoden

- Dialogorientierte Erkenntnissequenzen,
- Feedback durch Trainer
- Rollenspiele



Florian Müller ist freier Journalist und Dozent an den Medienakademien Hamburg und München für Präsentation, Moderation und Journalismus.

Er moderierte und moderiert auf Bühnen vor 50 bis 5.000 Zuschauern spannend, informativ und unterhaltsam, Oder alleine als Sprecher und Mitglied des

Sprecherensembles des Deutschlandfunks. In zahlreichen Hörbüchern verleiht er den unterschiedlichsten Charakteren mit seiner facettenreichen Stimme einen starken Ausdruck. Als Berater trainiert und coacht er seit 8 Jahren alle, die mehr aus ihren Präsentationen und ihrer Kommunikation machen wollen.



Dipl. Päd. Sonja M. Lang hat 2006 die erfrischungsraum GmbH gegründet. Sie verantwortet die Bereiche Kommunikation, Beratung, Training und Veranstaltungsmanagement. Als Beraterin für Prozessmanagement war sie für die Ford Werke AG sowie Jaguar GmbH tätig. Darüber hinaus schulte sie in zahlreichen Serviceorientierungs- und Freund-

lichkeitsworkshops Mitarbeiter verschiedener Dienstleistungsunternehmen. Danach arbeitete Sie als Personalreferentin bei unitymedia GmbH, bevor sie sich im Bereich Corporate Events selbstständig machte.

Zu ihren Kunden zählen u.a. Land Rover Deutschland GmbH, Volkswagen Aktiengesellschaft, Boccuse d'Or Germany, Toshiba Europe GmbH, Allen & Overy.