

Service-Exzellenz in der Zahnarztpraxis



Dozentin

Katrin Prager
Spezialistin für
Marketing u.
Kommunikation

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
T09.11.19	Samstag, 09.11.19	09.00-17.00	150,00 €	8	Seminarraum ZBV	Zahnärzte/Innen Praxispersonal

Machen Sie jeden Kontakt des Patienten mit Ihrer Praxis – ob im Internet, in der Praxis oder am Telefon – zu einem positiven Erlebnis. Begeistern Sie Patienten durch Service und Professionalität. Optimieren Sie die Abläufe in Ihrer Praxis sowie den Umgang mit Patienten und im Team.

Serviceorientierung bedeutet nicht nur mehr Patientenzufriedenheit, sondern auch mehr Freude bei der Arbeit für das gesamte Team.

- **Die serviceorientierte Praxis im Internet**
 - Suchmaschinenoptimierung und –marketing
 - Die Praxis-Webseite als Service-Visitenkarte
 - Umgang mit Bewertungsportalen
- **Serviceorientierung an der Rezeption und bei der Behandlung von Patienten**
 - Optimierung der Patienteninteraktion in der Praxis und am Telefon
 - Erstellung von Leitfäden, Optimierung von Sprache und Wortwahl
 - Bedeutung emotionaler Faktoren wie Herzlichkeit, Freundlichkeit, Empathie
 - Regeln für mehr Höflichkeit und Respekt im Umgang mit Patienten und im Team
 - Umgang mit schwierigen Patienten, Reklamationen und Beschwerden
- **Serviceorientierte Beratungsgespräche**
 - Strukturierte Gesprächsführung
 - Vertrauen aufbauen durch Freundlichkeit und Empathie
 - Vorteils- und Nutzenargumentation
 - Patientenorientierte Sprache
 - Digitale Beratungsunterstützung und Dokumentation
- **Das serviceorientierte Team**
 - Ziele und Werte als Grundvoraussetzung für Serviceorientierung
 - Rollen- und Aufgabenverteilung im Team
 - Regeln für den Umgang im Team
 - Praxisinterne Kommunikation
 - Messung und Kontrolle der Zielerreichung
- **Service-Check und Maßnahmenplan für Ihre Praxis**