

Für Zahnärzte/-innen

Für Praxispersonal

Für Teams

## Reklamationen souverän angehen Miteinander reden statt aneinander vorbei

Betül Hanisch (Freiburg)

Wie ist das möglich? Wir alle appellieren für respektvollen Umgang miteinander und doch begegnen wir häufig Respektlosigkeiten im Alltag.

Höflichkeiten in den Alltag einzubringen, fällt uns in der Praxis nicht schwer, wenn unsere Patienten auch höflich zu uns sind und ihre Laune sogar so gut ist, dass sie uns damit anstecken. Welch glückliche Begebenheit, wenn wir diese Patiententypen in unserer Praxis begrüßen dürfen. Doch wie verhalten wir uns angemessen, wenn Patienten reklamieren oder verärgert sind?

Wichtige Techniken für den souveränen Umgang mit Beschwerden.

„Willst du Recht haben oder glücklich sein. Beides geht nicht.“ - Die einzige Möglichkeit, einen Streit zu gewinnen, ist ihn zu vermeiden.

Welche Reaktion kann sogar noch mehr provozieren und wie können Sie direkten Angriffen souverän begegnen?

Was können wir tun, um unsere Wertschätzung zu zeigen?

Termin	Ort	Informationen	Preis
Fr, 31.03.2023 13 - 17 Uhr	TriHotel am Schweizer Wald Tessiner Str. 103 18055 Rostock	Anmeldeschluss 01.03.2023  max. Teilnehmer 25	274,00 €

### Biografische Angaben des Referenten



1997-2005 Trainerin in den Bereichen Business-Knigge, Körpersprache, Auftreten und Erscheinungsbild. 2000 Weiterbildung bei einem Butler in der „Schule für Stil & Moderne Umgangsformen“. 2005 Ausbildung zur diplomierten „International Stagecolor Make-up Artistin“. Seit 2006 selbständige Business Knigge und Körpersprache Trainerin für Fach - und Führungskräfte mit Kundenkontakt und fachmedizinisches Personal im Umgang mit Patienten. 2008 Ausbildung Körpersprache mit Samy Molcho.