

Für Zahnärzte/-innen

**Für Praxispersonal**

Für Teams

## Rezeptionstätigkeit für Berufsfremde - gute Arbeit braucht Methode

**Brigitte Kühn (Tutzing)**

Sie hatten in Ihrer bisherigen Berufstätigkeit Kontakt mit Kunden oder Gästen? Ihre Aufgabe ist es nun mit „Herz und Hirn“ die vielfältigen Arbeiten an der zahnärztlichen Rezeption zu übernehmen. Worin besteht der Unterschied? Für diese tägliche Herausforderung benötigen Sie Struktur, klare Ziele, Selbstvertrauen und Überzeugungskraft.

- Selbstorganisation – was mache ich wie und wann? - Schnittstellen im Team konstruktiv nutzen
- Terminieren – so geht es leichter - Termine kein Diktat, sondern eine Vereinbarung
- Trainieren Sie mit mir Ihre Telefonkompetenz - Das Einmaleins der Telefon-Kommunikation
- Persönlichkeit und Einfühlungsvermögen - Übung macht den Meister – zielorientiertes Telefonieren
- Üben Sie mit mir Patienten-Situationen
- Der Patient als Beziehungsaufgabe
- Der „schwierige Patient“ – eine Herausforderung
- Entscheidungskompetenzen – wo sind Ihre Grenzen?
- Umgang mit Patientenerwartungen - Lösungsorientiert argumentieren

Termin	Ort	Informationen	Preis
Sa, 15.04.2023 9 - 16 Uhr	TriHotel am Schweizer Wald Tessiner str. 103 18055 Rostock	<b>Anmeldeschluss</b> 15.03.2023  <b>max. Teilnehmer</b> 16	334,00 € <small>einschließlich Ust.</small>

### Biografische Angaben des Referenten



Brigitte Kühn:  
25 Jahre Tätigkeit in unterschiedlichen Zahnarztpraxen, Qualitätsmanagement-Auditorin, Referententätigkeit seit über 20 Jahren für Zahnärztekammern und deren Schulen, private Fortbildungsinstitute sowie Praxis-Coaching mit den Schwerpunkten:  
- Praxisorganisation und Praxismanagement, - Patienten- und Telefonkommunikation, -Qualitätsmanagement sowie Marketing, - Teamführung, - Konfliktmanagement im Praxisteam