

Praxismanager & Zahnmedizinische Fachangestellte

Personenorientierte & situationsgerechte Kommunikation

mit Patienten und im Team

In der Hektik des Alltags ist uns häufig nicht bewusst, wie eine Botschaft bei unserem Gesprächspartner ankommen könnte. Irritationen, Missverständnisse oder sogar Konflikte können Folgen sein – sowohl auf Seiten der Patienten als auch im eigenen Team. Umso wichtiger ist es, sich der Wirkung verbaler und nonverbaler Kommunikation bewusst zu sein.

Kursinhalte:

- Grundlagen der Kommunikation
- Konstruktive Gesprächsführung mit Patienten am Telefon, am Empfang und im Behandlungszimmer
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Das habe ich so nicht gesagt! Wenn es zu Spannungen mit Kollegen kommt
- Strategien zur Vermeidung von Eskalationen

Das Training erfolgt anhand von Beispielen aus der täglichen Praxis mit dem Ziel, eigene Muster und Alternativen zu reflektieren.

Themen und Herausforderungen aus Ihrem beruflichen Alltag sind ausdrücklich willkommen.

Ihre Referenten:

Yvonne Devant, Devant Coaching



Fax ausfüllen und gleich senden an:

02102-1338-100

Personenorientierte & situationsgerechte Kommunikation

am Dienstag, 12. Februar 2019 von 14:00 – 18:30 Uhr
139,- € zzgl. MwSt. pro Person (inkl. Pausenverpflegung und Tagungsgetränke)

Ja! Wir melden verbindlich an:

Praxis/Labor

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Praxis/Labor Unterschrift

Bitte tragen Sie die vollständigen Namen der Teilnehmer ein:

1. _____
Teilnehmer/-in - Titel, Vorname*, Nachname*, Mobilnummer**
2. _____
Teilnehmer/-in - Titel, Vorname*, Nachname*, Mobilnummer**
3. _____
Teilnehmer/-in - Titel, Vorname*, Nachname*, Mobilnummer**

Veranstaltungsteam

Julia Hansmann

T 02102 1338 293

Daniela Lachnicht

T 2102 1338 297

veranstaltung@vanderven.de

*Pflichtfeld, **Wenn Sie uns Ihre Mobilnummer angeben, werden Sie von uns komfortabel an den Veranstaltungstermin und alle notwendigen Informationen erinnert.

Sie können den Erhalt von Veranstaltungsinformationen dieser Art jederzeit widerrufen; schriftlich unter folgender Adresse: van der Ven Dental GmbH & Co. KG, An den Dieken 65, 40885 Ratingen oder per Mail an veranstaltung@vanderven.de.