

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 von Devant Consulting & Training

Veranstaltungsort
Geschäftsstelle Rhein-Mosel
Walnussweg 1
51109 Köln

Fax ausfüllen und gleich senden an:

0221 987454 500

Personenorientierte & situationsgerechte Kommunikation

am Freitag, 29. März 2019 von 13:00 - 17:30 Uhr

139,- € zzgl. MwSt. p. P. (inkl. Pausenverpflegung & 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**

Ansprechpartnerin

Christina Graf

T 0221 9874554 515

veranstaltung@vandervan.de

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

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