



Zwei Themen – Ein Tag – Ein Erfolgsbaustein für ZahnärztInnen und ihre Teams

9.30 Uhr bis 12.30 Uhr

Service inbegriffen! Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen

Erfolg in der Zahnarztpraxis kommt schon längst nicht mehr einfach so. Er ist das Ergebnis einer gelungenen Mischung aus hoher fachlicher Qualifikation und maximaler Patientenorientierung. Da ein Patient eine gute zahnmedizinische Versorgung voraussetzt, beurteilt er die Qualität einer Praxis in erster Linie nach Bereichen, in denen er selbst Kompetenz besitzt:

Kommunikation, Freundlichkeit, Höflichkeit, Anteilnahme. Oder kurz gesagt: Service! Gehört der nicht eher ins Restaurant? Nein, denn gerade in einer Zahnarztpraxis gibt es viele Ansatzpunkte, um Patienten Service erleben zu lassen.

Service und das Team

- Das Image der Praxis – Das Gesetz von Ursache und Wirkung
- Drei Schritte zum Erfolg – Leitbild, Service-Standards und Integration in das gesamte Praxiskonzept
- Zufriedene Patienten? Loyale und begeisterte Fans!

Service und der Patient

- Service ist ein Gefühl – vor, während und nach der Behandlung
- Das „Wow!“ macht den Unterschied
- Gute Antworten auf die richtigen Fragen: Effektive Patientenbefragungen
- Andere tun´s auch: Praktische Beispiele aus dem Dienstleistungssektor

„Service inbegriffen!“ bietet eine praxiserprobte und unterhaltsame Gebrauchsanleitung für das „Wow!“ in der Zahnarztpraxis.

12.30 Uhr bis 13.00 Uhr: Entspannen und Erfrischen

13.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Der ideale Patient – Lassen Sie aus einem Mythos Realität werden!

Fast jeder Mensch kennt jemanden, der ihn vorhersagbar auf die Palme bringen kann. Geht es um Konfrontation, so bauen wir instinktiv auf zwei Reaktionen, die uns schon seit Anbeginn der Zeit immer wieder das Leben gerettet haben: Flucht oder Kampf. Leider ist keiner dieser beiden Ansätze für die Zahnarztpraxis geeignet. Hier geht es vielmehr um das erfolgreiche Motivieren und das langfristige Binden von Patienten – auch von schwierigen.

Die meisten Patienten sind pünktlich, halten sich an Vereinbarungen, sind verständnisvoll und nett. Es ist die kleinere Gruppe der schwierigen Patienten, die einen Großteil der Energie beansprucht und bei der man schon mal im roten Bereich dreht. Dieser Vortrag beschäftigt sich mit Ansätzen, die die Compliance dieser Patienten in vielen Bereichen verbessern können:

- Gesehen und gehasst – Erkennen und Analysieren von schwierigen Typen
- Die schon wieder – Umgang mit verärgerten und unzufriedenen Patienten
- Beschwerden sind Chancen – So verbessern Sie Ihre Servicequalität durch Beschwerdemanagement
- Geld her – Minimieren von Zahlungsausfällen und erfolgreiches Mahnungsmanagement
- Last but not least: Seien Sie gut zu sich – Tipps zum nachhaltigen Stressmanagement

Teilnahmegebühren für ZahnärztInnen: 199,00 €

Teilnahmegebühren für das Team (1 Behandler + 2 Mitarbeiterinnen): 349,00 €