

# Inhouse-Trainings und Praxisinterne Schulungen



**ELSEER**  
Praxisberatung  
Markt 54  
5360 St. Wolfgang  
06138/20 041  
[www.elser.at](http://www.elser.at)

# Seminare - Workshops

## Inhouse-Trainings und Praxisinterne Schulungen

Um noch individueller auf Sie und Ihre speziellen Fragen in Ihrer Praxis eingehen zu können, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, jedes Seminar exklusiv für Sie in Ihrer Praxis durchzuführen.

Bauen Sie sich ein maßgeschneidertes Seminar mit freier Terminwahl, um größtmöglichen Erfolg zu erzielen. Wir informieren und beraten Sie gerne. Fragen Sie uns einfach, wir kommen gerne zu einem unverbindlichen Beratungsgespräch zu Ihnen.

### Folgende Vorteile ergeben sich für Sie:

- Nach einer Vorbesprechung wird das Thema des Inhousetrainings individuell festgelegt.
- Die Themen und Inhalte werden auf die jeweilige Situation, Ihrer Praxis abgestimmt.
- Der Trainer bereitet sich speziell auf die Gegebenheiten Ihrer Praxis vor.
- Spezifische Probleme und Fragen Ihrer Ordination, Ihres Teams, Ihrer Situation können angesprochen und gemeinsam gelöst werden.
- Übungen und Beispiele werden spezifisch auf Ihre Praxis festgesetzt und so vorbereitet, dass sie den Praxisgegebenheiten Ihrer Ordination optimal entsprechen.
- Auf jede TeilnehmerIn (PraxismitarbeiterIn) kann individuell eingegangen werden, da kein fixes Programm, wie in öffentlichen Seminaren verfolgt werden muss.
- Der Lernerfolg für den Einzelnen ist ungleich höher.
- Die gesamte Seminarzeit kann produktiv genutzt werden, da Vorstellungs-, Kennenlern- und Aufwärmsequenzen wegfallen.
- Alle MitarbeiterInnen Ihrer Praxis können auf den gleichen Wissenstand gebracht werden.
- Aufbaumodule können effizient ausgearbeitet werden und den Lernerfolg weiter unterstützen.
- Eine individuelle Förderung jeder einzelnen TeilnehmerIn ist möglich, da sich der Seminarleiter speziell vorbereiten kann und gute Vorinformationen hat.
- Durch die Kleinheit der Gruppengröße ist die Effizienz massiv erhöht.
- Jede TeilnehmerIn hat die Möglichkeit zu trainieren und zu üben.
- Jede TeilnehmerIn hat zu jedem Zeitpunkt des Seminars die Möglichkeit Fragen zu stellen und auch im Vorfeld des Semintags Themenwünsche einzubringen, auf die sich der Trainer speziell vorbereitet.
- Durch die individuelle Termin- und Zeitgestaltung kann völlig auf die Bedürfnisse Ihrer Ordination eingegangen werden.
- Hemmungen bei TeilnehmerInnen, vor Fremden über interne Probleme zu sprechen, Übungen durchzuführen und sich an Rollenspielen zu beteiligen, können durch das Arbeiten mit den eigenen KollegInnen und dem, durch die Vorbesprechung bekannten Trainer, abgebaut bis völlig beseitigt werden.

### Erhöhen Sie Ihren Praxiserfolg!!

## Mag. Ralph Elser

Studium der Betriebswirtschaftslehre und  
Wirtschaftspädagogik an der Universität Linz/Donau  
(Mag. rer. soc. oec. 1993).

1993 – 2002 als angestellter Berater und Trainer für  
Arztpraxen tätig. Seit Jänner 2002 selbständige  
Trainer- und Beratertätigkeit.

Verfassung einer Studie für die Ärztekammer  
Burgenland über die Zukunft der praktischen Ärzte  
Österreichs (1994). Ausbildung zum Trainer 1995.



Betriebswirtschaftliche Beratung von niedergelassenen Ärzten in den Bereichen Marketing und  
Personalwesen. Durchführung von Patientenbefragungen und Praxisbeobachtungen (Mystery Guest),  
Erarbeitung von Marketingkonzepten für Arztpraxen und Unterstützung bei der Umsetzung von  
Maßnahmen.

Marketingberatung und nichtmedizinische Fortbildung. Trainer für Kommunikation, Organisation und  
Marketing. Spezialisiert auf Arztpraxen.

### Zusatzausbildungen:

Interner Auditor ISO 9002  
Autorisierter DISG Trainer  
Ausbildung zum MBE (Master of Business Entertainment)  
Knigge Etikette-Trainer  
Energetisches Sprachtraining

## Inhaltsverzeichnis

Die Wohlfühlpraxis	5
Keine Wartezeiten mehr	6
Die Kraft der Worte	7
Umgang mit schwierigen Patienten	8
Beratungs- und Verkaufsgespräche	9
Noch mehr Beratung und Verkauf...	10
Professionell Telefonieren	11
Profi an der Rezeption	12
Alles eine Frage der Organisation	13
Mehr Erfolg durch souveränes Auftreten	14
Moderne Umgangsformen	15
Umsetzungsseminar	16
Prioritätenmanagement	17
Sicher und erfolgreich kommunizieren	18
Patientenzufriedenheit	19
Erfolg durch Visionen und Ziele	20
DISG – Soziale Kompetenz	21
Wie Sie Ihre Zeit besser in Griff bekommen	22
Bewusster kommunizieren – mehr verkaufen	23
Effektive Kommunikation ist erlernbar	24
Führungskompetenz	25
Heiße Eisen – schwierige Mitarbeitergespräche	26
Besser Kommunizieren mit Videotraining	27
Kommunikation und Verkauf in der Mundhygiene	28
11 Patiententypen in der Zahnarztpraxis	29
Abenteuer Seilparcours	30
Outdoor-Team-Training	31

# Die Wohlfühlpraxis

## Ein Marketing-Seminar für Ärzte und Mitarbeiterinnen in Arztpraxen

Qualität ist ein Schlagwort, welches heutzutage in aller Munde ist. Alle sprechen davon, die Hersteller, der Handel, die Medien. Auch die Arztpraxis kann sich vor diesem Trend nicht verschließen und wird mehr denn je gefordert, Aktivitäten zu setzen, um die Qualität der Ordination hoch zu halten.

Doch wie erkennt der Patient die Qualität einer Arztpraxis? Wie kann er diese beurteilen? Um die medizinischen Fähigkeiten eines Arztes zu beurteilen, fehlen ihm die Fachkenntnisse.

Trotzdem unterscheiden Patienten sehr wohl zwischen - aus ihrer Sicht „sehr guten“ Ärzten und den „weniger guten“. Um diese Beurteilung vornehmen zu können, sucht sich der Patient also Ersatzkriterien.

Darunter fallen Bereiche wie die Betreuung durch das Team, die Kommunikation mit dem Arzt und den Mitarbeitern, die Wartezeiten, das Leistungsangebot, die Ausstattung der Praxis und vieles mehr.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- welche Anforderungen und Wünsche der Patient an eine moderne und zeitgemäße Praxis hat.
- organisatorische Abläufe zu optimieren
- schriftliche Patienteninformationen (Broschüren, Folder, Plakate,...) zu erstellen
- Marketingaktivitäten mit dem gesamten Team gezielt einzusetzen
- die Basis für eine Praxis zu schaffen, in der sich Patienten, Arzt und Mitarbeiter wohl fühlen



An diesem Tag erhalten Sie genauso  
konkrete Hinweise für die Gestaltung der Ordinationsräumlichkeiten, wie  
für optimales Teamverhalten dem Patienten gegenüber

Für den Patienten spiegelt sich die Qualität der Ordination weitgehend in Eindrücken wider, die ihm vom Team und den Räumlichkeiten bewusst oder unbewusst vermittelt werden. Die individuellen Schwerpunkte mögen unterschiedlich sein, lassen sich jedoch alle auf einen Nenner bringen:

**Wohlfühlen.**

## Keine Wartezeiten mehr – mit Ihrem individuellen Terminsystem zu mehr Ruhe und besserer Organisation in der Praxis

Durch optimale Terminplanung in der Praxis wird das Arbeiten effektiver, lustiger, entspannter und die Patienten werden zufriedener. Lassen Sie sich Ihre Zeit nicht länger stehlen. Nehmen Sie Ihre Zeit selbst in die Hand. Lange Wartezeiten und Stress in der Praxis durch überfüllte Wartezimmer und unzufriedene Patienten gehören der Vergangenheit an.

Eine funktionierende Terminvereinbarung ist heutzutage in jeder Praxis möglich – wir zeigen Ihnen, wie es geht.

Sie entlarven in diesem Seminartag Ihre ganz persönlichen Zeitfallen und erfahren, wie Sie diese mit Methode reduzieren oder ausschalten.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- wie Sie ein individuell auf Ihre Praxis zugeschnittenes Terminsystem entwickeln
- wie Sie Patienten dazu bringen, Termine zu vereinbaren und einzuhalten
- wie Sie Akutpatienten unterbringen, ohne Wartezeiten zu erzeugen

### Das Ergebnis dieses Tages:

- Ihre Terminplanung ist merkbar besser und effektiver
- Sie haben Tagesabläufe und Termine im Griff
- Sie reduzieren Störungen und Unterbrechungen
- Sie bewältigen locker den täglichen Patientenansturm
- Sie verbessern die Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis
- Sie schaffen die Grundlagen für einen stressfreieren Arbeitstag

Dieses Seminar richtet sich an alle, die ein Terminsystem in der Praxis neu installieren wollen, sowie an jene, die eine Verbesserung ihres derzeitigen Systems anstreben.

Schritt für Schritt erarbeiten Sie unter professioneller Anleitung Ihr ganz persönliches Terminsystem und erstellen Aktionspläne und Maßnahmen, die für Sie persönlich am besten funktionieren.

Reservieren Sie sich 1 Tag für dieses Seminar  
und ab sofort haben Sie Ihre Termine besser im Griff!



# Die Kraft der Worte

## Effektive Kommunikationstechniken im Arbeitsalltag

Wir leben in einer Zeit der schnellen Wandlung. Dies erfordert immer wieder neues Lernen. Es ist im Arbeitsalltag heute sehr hilfreich zu wissen, wie Worte wirken, damit uns Geplantes leicht gelingen kann.

Wörter wirken auf den Menschen und machen etwas mit ihm. Wir können mit bewusst ausgewählten Worten positiven Einfluss auf unsere Mitmenschen nehmen. Dabei können wir diese Wörter bewusst aus der individuellen Sprache heraus nehmen oder sie auch bewusst in sie herein nehmen. Voraussetzung ist, dass diese Wörter nicht nur im Kopf gedacht, sondern auch gefühlt werden.

Flexibilität und Vielseitigkeit sind Hauptfaktoren für Ihren Erfolg in der Praxis. Professionelle Erledigung Ihrer Arbeit – Kommunikation mit unterschiedlichen Menschen – fachliche, soziale und emotionale Kompetenz in allen Situationen – wird von Ihnen erwartet. Setzen Sie die Sprache bewusst ein und diese Kompetenz zu unterstreichen!

Bereits kleine, gezielte Änderungen in der Alltagssprache leiten eine positive Entwicklung ein.



### Lernen Sie in diesem Seminar:

- Worte bewusst auszuwählen
- Ihre Stimme bewusst einzusetzen
- die Lautstärke der Situation anzupassen
- Ihren Gesprächspartner positiv zu leiten
- die richtigen Formulierungen zur richtigen Zeit zu verwenden
- sicherer und selbstbewusster aufzutreten
- auch mal positiv NEIN zu sagen

Machen Sie das tägliche Gespräch in der Praxis  
zum Erfolgsfaktor, das Ihnen täglich Spaß macht und Ihre Arbeit mit Freude erfüllt!

Entdecken Sie die faszinierende Wirkungsweise der Sprache und der darin enthaltenen Kraft. Gestalten Sie dadurch jeden Arbeitstag voll Freude und begeistern Sie Ihre Mitmenschen durch die **Kraft der Sprache!**

Dieses Seminar hilft Ihnen, Ihre Kommunikationsstärken zu entdecken und auszubauen. Sie nehmen konkrete Hinweise und Tipps mit nach Hause, die Sie sofort praktisch umsetzen können.

# „Reizende Patienten“

## Der Umgang mit schwierigen Patienten und unangenehmen Situationen

Jeder von uns kennt Situationen, in welchen er nicht so recht weiß, wie er sich am besten verhalten soll. Jeder Patient, mit dem wir es zu tun haben, aber auch jeder Kollege ist einmalig. Flexibilität im Umgang mit Menschen wird immer mehr zu einer Schlüsselqualifikation in der heutigen Arztpraxis.

### In diesem Seminar

- erhalten Sie mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Zeitgenossen
- lernen Sie, selbst die Kontrolle über das Gespräch zu behalten
- lernen Sie, durch Freundlichkeit und Souveränität zu überzeugen
- selbst in unangenehmen Situationen.

Erkennen Sie, dass es Spaß machen kann, schwierigen Situationen direkt ins Auge zu sehen und die Angelegenheit für beide Seiten positiv zu meistern.

### Inhalte, die bearbeitet und geübt werden:

- der Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- die Richtige Strategie bei:
  - „Beschwerern“ und „Jammerern“
  - „Vielrednern“ und „Quasseltanten“
  - „Aggressivlingen“ und „Cholerikern“
  - und, und, und,...



**Schützen Sie sich persönlich vor Angriffen auf Ihre Person.  
Beherrschen Sie Situationen und gehen Sie gestärkt aus Konflikten hervor.**

Nach diesem Seminartag gehen Sie mit Freude in schwierige Gespräche und haben Ihre ganz persönliche Strategie entwickelt, Angriffe nicht persönlich zu nehmen. Sie sehen Spannungen als Herausforderung und schaffen es, eine „Gewinner-Gewinner-Situation“ herzustellen.

Durch die Kombination an Vortrag, Input, Diskussion und praktischen Übungen nehmen Sie ein Höchstmaß an Inhalten mit nach Hause und haben die Möglichkeit, das Erlernete sofort im Alltag umzusetzen.

# Beratungs- und Verkaufsgespräche

## Motivieren statt Verführen in der Arztpraxis

Wer erfolgreich verkaufen will, sollte sich nicht nur auf seine Intuition verlassen, sondern auch einige Regeln beachten, die es vereinfachen, die Bedürfnisse des Patienten zu erfassen und das richtige Angebot zur richtigen Zeit zu machen.

Sie sind eingeladen, an diesem Seminar teilzunehmen, wenn Sie im Verkauf noch besser werden wollen und neue Ideen und Gedanken suchen.

Erarbeiten Sie sich einen Leitfaden für professionelle Beratungs- und Verkaufsgespräche in der Arztpraxis und erkennen und überwinden Sie Barrieren im Verkaufsgespräch.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- die Bedürfnisse Ihrer Patienten professionell zu erheben
- Ihr Angebot attraktiv darzustellen
- Gesprächsfallen zu erkennen und zu vermeiden
- Ihre Patienten zu begeistern
- die Handwerkszeuge für das Verkaufsgespräch kennen
- mit Freude Preisgespräche zu führen
- mit Einwänden professionell umzugehen



Holen Sie sich den „Kick“,  
und machen Sie Ihre Patienten „süchtig“  
nach Ihren Produkten und Dienstleistungen!

Nach diesem Seminar suchen Sie das Verkaufsgespräch und probieren die verschiedenen „Türöffner“ bei Ihren Patienten aus. Sie kennen den roten Faden für ein Verkaufsgespräch und können die Handwerkszeuge sicher einsetzen.

Mit Hilfe von Rollenspielen und Gruppenarbeiten verbessern Sie Ihre persönliche Gesprächstechnik und erhalten das notwendige Rüstzeug, um künftig auch mit Einwänden souveräner umzugehen.

## Noch mehr Beratung und Verkauf...

### Von der Motivation zum Abschluss

Aufbauend auf dem ersten Tag des professionellen Verkaufstrainings werden hier die Erwartungen, Wünsche und Kaufmotive Ihres Patienten noch mehr in den Vordergrund gerückt. Die erarbeiteten Schemata werden geübt, umgesetzt und schrittweise in Ihr gewohntes Verhalten übertragen.

Es gibt beim Verkaufen keine Manipulation. Jeder Verkaufs- bzw. Kaufvorgang ist immer Motivation! Der langfristige Nutzen ist wichtig, damit der Patient ein positives Ergebnis erlebt.

Erfahren Sie noch mehr darüber, wie Sie Ihre Patienten motivieren können, Privatleistungen in Anspruch zu nehmen. Führen Sie künftig keine Verkaufsgespräche mehr, sondern vielmehr „Kaufgespräche“. Erhöhen Sie den „Haben-Wollen-Effekt“ Ihrer Leistungen.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- Die Kaufmotive Ihrer Patienten professionell zu erheben
- Weiterführende Nutzen-Argumentationen einzusetzen
- Das Preisgespräch souverän zu führen
- Mit Patienten-Einwänden professionell umzugehen
- Verschiedene Abschlusstechniken sicher einzusetzen
- Ihre Patienten von Ihren Leistungen zu überzeugen und zu begeistern!

An diesem Tag erhalten Sie weitere Handwerkszeuge um professionell Einwände zu unterscheiden, und auch richtig reagieren zu können, wenn der Preis hoch sein sollte. Denn:

von Vorwänden  
einmal zu

Es gibt keinen zu hohen Preis, höchstens einen zu geringen Nutzen für Ihren Patienten. Es kommt nicht darauf an, was Ihre Leistung kostet, sondern nur, welchen Nutzen sie dem Patienten bringt.

Erhöhen Sie den Patientennutzen und erkennen Sie, dass es wirklich Spaß machen kann, wenn Sie mit einem professionellen Beratungs- und Verkaufsgespräch die Patientenzufriedenheit und die Patientenbindung in Ihrer Praxis noch weiter erhöhen.



# Das Telefon läutet – Was Jetzt?

„Der erste Eindruck entscheidet“

Das Telefon ist eines der wichtigsten Instrumente in jeder Arztpraxis. Der Erstkontakt des Patienten findet fast ausschließlich über das Telefon statt. Durch die Kompetenz, die Freundlichkeit, die Hilfsbereitschaft und die Höflichkeit der Mitarbeiterin am Telefon macht sich der Patient bereits ein Bild von der Ordination ohne jemals dort gewesen zu sein.

Ist das Telefonverhalten gut, so kommt der Patient mit einem guten Gefühl in die Ordination. Ist der erste Telefonkontakt allerdings negativ, so prägt dieses Erlebnis auch die Einstellungen zur Praxis.

## Lernen Sie in diesem Seminar:

- das Telefon zur Visitenkarte Ihrer Ordination zu machen
- eine einheitliche Linie von der Begrüßung bis zur Verabschiedung zu erarbeiten
- die richtige Frage, das richtige Wort zum richtigen Zeitpunkt einzusetzen
- zeitsparend und freundlich zu telefonieren
- Patienten bereits am Telefon zu begeistern
- auch in schwierigen Telefon-Situationen die Lage fest im Griff zu haben



## Das Ergebnis dieses Tages:

- Sie telefonieren gerne
- Sie telefonieren zeitsparend
- Sie telefonieren professionell
- Sie begeistern Ihre Patienten durch Ihre Kompetenz, Ihre Freundlichkeit und Ihren klaren Ausdruck

Dieses Seminar richtet sich an alle, die die Wirkung des Telefons bereits erkannt haben und sich noch weiter verbessern wollen.

Schritt für Schritt erarbeiten Sie, unter professioneller Anleitung Ihren ganz persönlichen Telefonleitfaden für Ihre Praxis und haben dabei die Möglichkeit wirklich ausreichend zu üben.

Nutzen Sie die Möglichkeit unter professioneller Anleitung Ihr Telefonverhalten noch weiter zu verbessern und vermitteln Sie dadurch Ihren Patienten einen „außergewöhnlichen ersten Eindruck“.

## „Profi an der Rezeption“ ein eintägiges Intensivseminar speziell für Arztassistentinnen

Der erste Kontakt eines Patienten in der Arztpraxis findet in den meisten Fällen an der Rezeption statt. Auch das Telefon – das Marketing-Instrument Nr. 1 wird meist von der Mitarbeiterin an der Rezeption bedient.

Dieser Arbeitsplatz ist eindeutig als Schlüsselstelle in der Arztpraxis zu bezeichnen.

In diesem Seminar helfen wir Ihnen, noch professioneller und effizienter an der Rezeption zu arbeiten und dabei Ihren Chef und Ihre Patienten zu begeistern.

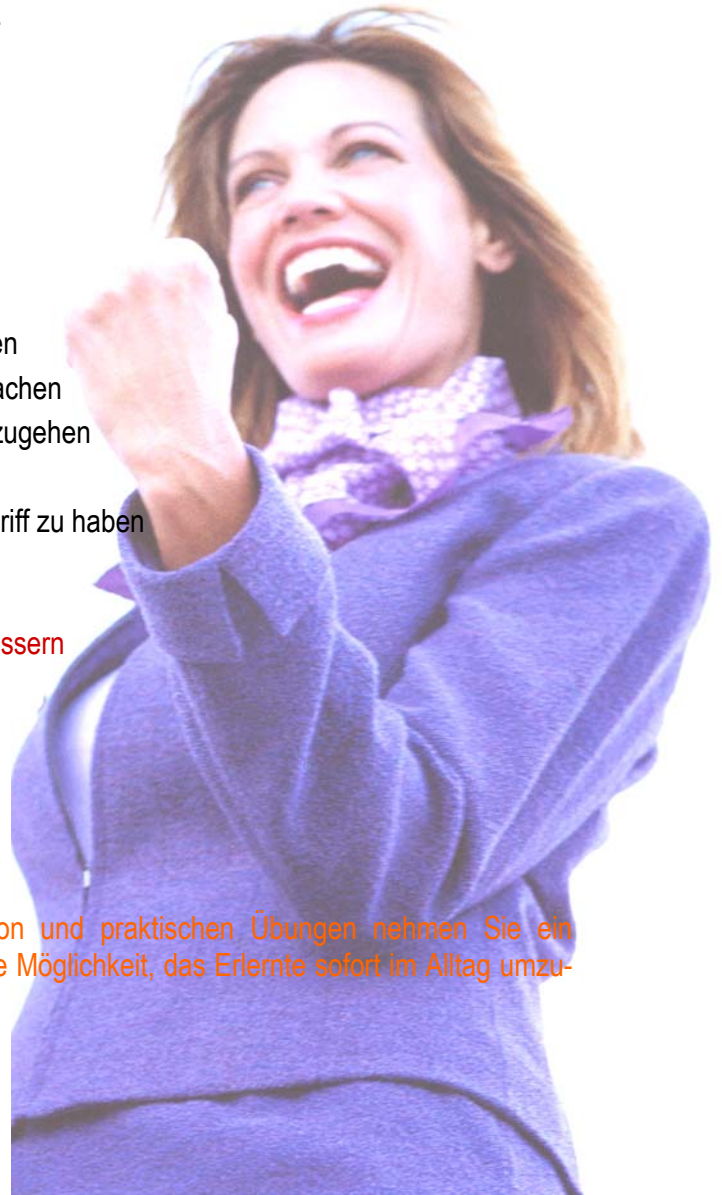
### Lernen Sie in diesem Seminar:

- Mehr Effizienz und Effektivität an der Rezeption
- Auch in stressigen Zeiten die Ruhe zu bewahren
- Mit dem Terminplansystem professionell zu arbeiten
- das Telefon zur Visitenkarte Ihrer Ordination zu machen
- zeitsparend und freundlich mit Ihren Patienten umzugehen
- „NEIN sagen“ zu lernen
- auch in schwierigen Situationen die Lage fest im Griff zu haben

Mit Hilfe von Rollenspielen und Gruppenarbeiten verbessern Sie Ihre persönliche Arbeitstechnik und erhalten das notwendige Rüstzeug, um künftig mit allen Aufgaben souverän umzugehen.

Durch die Kombination an Vortrag, Input, Diskussion und praktischen Übungen nehmen Sie ein Höchstmaß an Inhalten mit nach Hause und haben die Möglichkeit, das Erlernete sofort im Alltag umzusetzen.

Dieses Seminar hilft Ihnen durch sofort umsetzbare Praxis-Organisations-Tipps, sowohl kurzfristig den Ordinationsalltag zu bewältigen als auch langfristige Ziele zu verwirklichen.



# Alles eine Frage der Organisation

## Von der Ordinationshilfe zur Praxismanagerin

Als Ordinationshilfe haben Sie eine Vielzahl an wichtigen und oft auch dringenden Aufgaben zu erfüllen. Sie müssen nicht nur Ihren Chef optimal entlasten, sondern auch erste Anlaufstelle für Patienten sein. Zusätzlich sind Sie auch noch für optimale Organisation und perfekte Abläufe in der Praxis zuständig.

Das Berufsbild der Arzthelferin hat sich in den letzten Jahren grundlegend geändert. Waren die Helferinnen in Arztpraxen früher wirklich oft nur „Gehilfinnen“, so sind sie heute zur nicht wegzudenkenden Stütze einer erfolgreichen Praxis geworden.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- die vielfältigen Aufgaben einer professionellen Arztassistentin zu koordinieren
- selbstbewusst und sicher aufzutreten
- ein kleines „Benimm-ABC“ für Arztpraxen kennen
- erfolgreiche Patientengespräche zu führen
- die Praxis über Ihre Innere Einstellung und Ihr Äußeres Erscheinungsbild zu repräsentieren
- mit Checklisten professionell zu arbeiten
- mit Gefühlen und Stress im Beruf umzugehen

Gut statt überperfekt – Erreichen Sie mehr in weniger Zeit!

### Weitere Seminarinhalte:

- Praxisorganisation
- Termin- und Zeitmanagement
- Persönliche Arbeitstechniken
- EDV sinnvoll nutzen



Kennen Sie Situationen, in denen Ihnen bei dem Versuch auch noch das letzte Detail perfekt hinzubekommen, die Zeit davonläuft und Stress auftritt? Tun Sie etwas dagegen und lernen Sie an diesem Tag zum echten „Organisationsprofi“ zu werden!

In diesem Seminar trainieren Sie, wie Sie durch optimale Patientenkontakte Ihre Arbeitszufriedenheit steigern, dadurch selbstbewusster auftreten, die Organisation der Praxis im Griff haben und so zu einer wertvollen Stütze und unverzichtbaren „rechten Hand“ für Ihren Chef werden.

# Mehr Erfolg durch souveränes Auftreten

## Werden Sie zur unverzichtbaren Stütze der Praxis

Der medizinische Bereich hat sich in den letzten Jahren stark verändert, nicht nur die technischen und medizinischen Anforderungen sind stark gewachsen, heute ist man gezwungen, sein „Unternehmen“ mehr denn je nach betriebs- und marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten zu führen.

Entgegenkommendes, kompetentes Verhalten ist dabei ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg, bindet den Patienten an die Ordination und vermittelt ihm das Gefühl, gut aufgehoben zu sein. Nur ein zufriedener Patient kommt wieder, empfiehlt Sie weiter und ist damit der beste Beweis für ein optimales Zusammenwirken von Professionalität, Image und perfekter Betreuung.



### Lernen Sie in diesem Seminar:

- selbstbewusst und sicher aufzutreten
- ein kleines „Benimm-ABC“ für Arztpraxen kennen
- erfolgreiche Patientengespräche zu führen
- die Praxis über Ihre Innere Einstellung und Ihr Äußeres Erscheinungsbild zu repräsentieren
- Stimme – Körpersprache – Outfit optimal einsetzen
- Die Komponenten einer positiven Ausstrahlung kennen

**„Wie Du kommst gegangen – So wirst Du auch empfangen!“**

### Weitere Seminarinhalte:

- Stimme bestimmt
- Die Wirkung unserer Sprache
- Warum gut sein allein nicht genügt
- Image und Selbstdarstellung
- Durch Kleidung sagen wir, wie wir gesehen werden möchten

Es ist eine Tatsache, dass Sie von anderen Menschen – speziell von Ihren Patienten – angeschaut werden, wenn Sie mit Ihnen sprechen. Also erzeugen Sie Wohlgefühl für die Augen des Anderen und erhöhen Sie so Ihre eigenen Chancen Ihre Botschaft zu senden und das Gespräch zu leiten.

In diesem Seminar erhalten Sie professionelle Hilfe und Antworten auf Ihre Fragen. Wenn Sie es wünschen, bringen Sie Ihre Berufsbekleidung mit zum Seminar und lassen Sie sie checken. Holen Sie sich Anregungen und Tipps, steigern Sie Ihre Arbeitszufriedenheit und treten Sie dadurch noch selbstbewusster auf!

# Moderne Umgangsformen

## „Knigge“ wird immer wichtiger – auch in der Arztpraxis

Ob beim ersten Patientenkontakt oder der Betreuung des Patienten während seines gesamten Aufenthaltes in der Praxis, es kommt immer darauf an, dass Sie den richtigen Ton treffen. Wer die Regeln beherrscht, hat mehr Erfolg.

Kenntnisse über Körpersprache, bewussten Einsatz von Stimme und Betonung, moderne, zeitgemäße Umgangsformen, sowie Erwartungen der Patienten helfen Ihnen, auf einer Ebene mit Ihren Patienten zu kommunizieren und noch erfolgreicher im Berufsalltag zu sein.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- Die Geschichte der Etikette kennen und
- deren Bedeutung in einer Arztpraxis zu erkennen
- Den ersten Eindruck zu optimieren
- Schlüsselreize und Distanzzonen zu beachten
- Das richtige Vorstellen
- Die Kunst des Smalltalks, wenn es die Zeit erlaubt

### Weitere Seminarinhalte:

- Intakt leben
- Wer definiert heutzutage Umgangsformen?
- Hierarchie: Der Patient oder Kunde als König?
- Beruflicher Alltag: E-Mail, Fax, Telefon
- Körpersprache:  
Welche Sprache spricht mein Körper?



Achte auf deine Gedanken, denn deine Gedanken werden Wörter.  
Achte auf deine Wörter, denn deine Wörter werden Handlungen.  
Achte auf deine Handlungen, denn deine Handlungen werden Gewohnheiten.  
Achte auf deine Gewohnheiten, denn sie werden dein Charakter.  
Achte auf deinen Charakter, denn dein Charakter wird dein Schicksal

(...aus dem Talmud)

Sie erfahren in diesem Seminar, welche Umgangsformen heute gelten und auch in einer Arztpraxis Relevanz besitzen. Dadurch vermitteln Sie positive Atmosphäre in Gesprächen und Patientenbeziehungen.

Dabei stehen Ihre Persönlichkeit und Natürlichkeit absolut im Vordergrund!

### Umsetzungsseminar:

# Jede Situation in Rezeption und Praxis einfach gelöst! „From Hard Work to Heart Work“

**Nur wer Spaß an seiner Arbeit hat, kann auf Dauer Gutes leisten!**

In diesem völlig einzigartigen Seminarkonzept bekommen Sie als Teilnehmer die Möglichkeit unter professioneller Leitung und praktisch im „geschützten Raum“ die Wirkung des eigenen Verhaltens kennen zu lernen. Nach eingehender Einführung setzen wir das Instrument des Unternehmenstheaters ein, um die Kreativität anzuregen. Sehen Sie Szenen aus der Praxis, die auch Sie aus Ihrem Ordinationsalltag kennen, professionell von Schauspielern vorgespielt und greifen Sie aktiv ins Geschehen ein. Erleben Sie live, wie sich eine Situation negativ oder positiv entwickelt, je nach dem, welche Impulse Sie selbst setzen!

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- Positive Gesprächssituationen zu schaffen
- Stress in Griff zu bekommen
- Gut organisiert zu sein
- Positiv vorbereitet in Patientengespräche zu gehen
- Künftig allen Patienten-Situationen gut vorbereitet entgegenzusehen



**Und das Ganze in einer völlig neuen Lernform - Erleben statt Hören!**

Durch dieses Seminar erhöhen Sie Ihre Schlagfertigkeit und Ihre Fähigkeit zu improvisieren, wenn es nötig ist. Sie sind nie mehr von Patienten oder Situationen in der Praxis überrascht und tun etwas gegen die „Sprachlosigkeit im Arbeitsalltag“. – Sie haben stets die richtige Antwort zur richtigen Zeit! Sie werden vom Ergebnis dieses Tages verblüfft sein

– ein Seminar zum Erleben, Wahrnehmen, Begreifen, Verinnerlichen und zum Mitmachen!

### Lernen Sie weiters

- Sich auf andere noch besser einzustellen
- Den Patienten Raum zu gewähren
- Das Naheliegende aufzugreifen
- Ihre Beziehungen zu Chef, Kolleginnen und vor allem zu Ihren Patienten zu verbessern

### Ihre Vorteile:

- Sie lernen Ihre Talente und Fähigkeiten noch besser kennen
- Sie können Praxisabläufe bewusst steuern und flexibel wechseln
- Sie erkennen die Wirkung Ihres eigenen Verhaltens

Mit viel Spaß erhöhen Sie Ihr Selbstbewusstsein, gehen sicherer auf Patienten zu und verdoppeln Ihren Erfolg. Der Weg, den wir gemeinsam in diesem Seminar beschreiten, ist ein grenzüberschreitender. Wir arbeiten erlebnisorientiert, mit Humor-, Spiel- und Erlebniskultur. Werden Sie zum Motivator Ihrer Kollegen, Begleiter Ihrer Patienten und Regisseur der Abläufe in Ihrer Praxis!

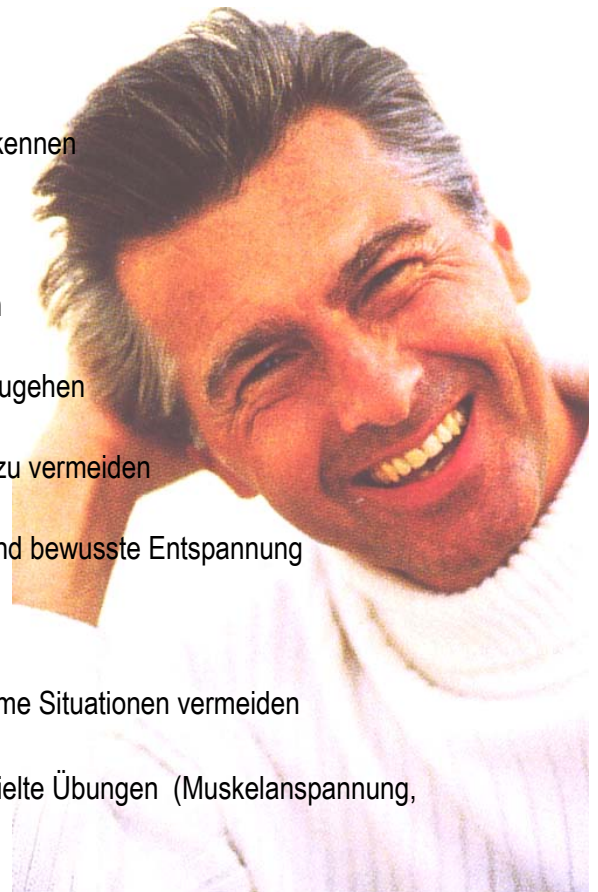
**Wer die Herzen bewegt, bewegt die Welt!“**

## Setzen Sie Ihre Prioritäten richtig: Geistige und körperliche Balance als Voraussetzung für effektives Prioritätenmanagement

Für eine Arbeitsatmosphäre, die sowohl motivierend als auch effizienzsteigernd sein soll, sind sowohl Techniken des Selbstmanagements als auch der Kommunikation Voraussetzung. Verbessern Sie sich und Ihren gesamten Ordinationsalltag in beiden Hinsichten.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- bewusst Prioritäten zu setzen
- gekonntes Zeitmanagement als Erfolgsfaktor Nr. 1 zu erkennen
- „NEIN sagen“ zu lernen
- Ihre eigene Überlebensstrategie bei Stress zu entwickeln
- mit Reizworten, Stressworten und Stresssituationen umzugehen
- im intrapersonellen Dialog Stress in der Kommunikation zu vermeiden
- effektives Stressmanagement durch Körperaktivierung und bewusste Entspannung  
– „die schnellen 6“
- durch mehr Toleranz im Umgang Stress und unangenehme Situationen vermeiden
- sofortiges direktes und indirektes Abreagieren durch gezielte Übungen (Muskelanspannung, Entspannung, Meditation...)



Erkennen Sie Ihre ganz persönlichen Energiequellen im Praxisalltag und setzen Sie sie bewusst ein, um noch erfolgreicher zu werden. Dieses Seminar hilft Ihnen, sowohl kurzfristig den Ordinationsalltag zu bewältigen als auch langfristige Ziele zu verwirklichen.

Sie erhalten effektive Strategien, die es Ihnen erleichtern, das Erlernete im Ordinationsalltag direkt umzusetzen.

# Die Sprache ist die Quelle aller Mißverständnisse

(A. de Saint Exuperie)

## Erfolgsfaktor Kommunikation und Körpersprache in der Arztpraxis

Das Gespräch ist in medizinischen Berufen oft wichtiger als die „Kerntätigkeit“ an sich, die der Patient nicht beurteilen kann. Tagtäglich haben Sie es mit einer Reihe an Menschen zu tun, die als Patienten, als Kollegen, als Chefs, als Mitarbeiter, als Wettbewerber oder in einer anderen Funktion auf Sie zukommen und etwas von Ihnen wollen.

Unterstreichen Sie Ihre fachliche Kompetenz durch kommunikatives Geschick und gewinnen Sie mehr Vertrauen und Selbstvertrauen durch professionellen Ausdruck.

Mit der alltäglichen, gewohnten Ausdrucksweise werden alte Denk- und Verhaltensmuster aufrecht erhalten. Bereits kleine, gezielte Änderungen in der Alltagssprache leiten eine positive Entwicklung ein.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- verdeckte körpersprachliche Signale zu erkennen und zu deuten
- Ihre Stimme bewusst einzusetzen
- die Lautstärke der Situation anzupassen
- sich auf Ihren Gesprächspartner bewusst einzustellen
- die richtigen Formulierungen zur richtigen Zeit zu verwenden
- Distanzzonen und Barrieren zu erkennen und zu akzeptieren oder zu beseitigen
- Vertrauen beim Patienten aufzubauen und Signale richtig zu deuten
- entschlossener und selbstbewusster aufzutreten

Motivierende Gesprächsführung

Machen Sie ein Gespräch zum Erfolgsfaktor  
und nicht zur Unterbrechung Ihrer Arbeit!

Anhand von Beispielen und Gruppenarbeiten werden die erworbenen theoretischen Kenntnisse sofort praktisch nachvollziehbar und umsetzbar.

Dieses Seminar hilft Ihnen, Ihre Kommunikationsstärken zu entdecken und auszubauen. Sie nehmen konkrete Hinweise und Tipps mit nach Hause, die Sie sofort praktisch umsetzen können.

## Patientenzufriedenheit

# die Messlatte für den Erfolg

## Die Konzeption und Durchführung einer Patientenbefragung

Patienten wollen sich in Arztpraxen wohlfühlen, durch eine angenehmen Atmosphäre ihre negativen Gefühle (Unsicherheit, Angst, Schmerzen...) überwinden und für alle Belange ein offenes Ohr finden.

Für Sie als Arzt ist es wichtig zu erfahren, wie Ihre Patienten über Sie, Ihr Team und Ihre Praxis denken. Rückmeldungen von Seiten der Patienten können Ihnen helfen, weitere erfolgreiche Schritte in Richtung einer **Wohlfühlpraxis** zu setzen.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- die Bedeutung der Patientenzufriedenheit und Patientenbindung für Ihre Praxis zu erkennen
- die Stadien der Patienten(un)zufriedenheit kennen
- einen Fragenkatalog zu gestalten
- einen Maßnahmenkatalog zu erarbeiten
- Ergebnisse bereits durchgeführter Befragungen mit Vergleichswerten kennen

### Finden Sie Antworten auf wichtige Fragen:

- Warum sollen Sie Patientenzufriedenheit messen?
- Wie können Sie die Patientenzufriedenheit messen?
- Wie können Sie die Patientenzufriedenheit steigern?
- Warum sollen Sie die Patientenzufriedenheit steigern?
- Welche Konsequenzen ergeben sich daraus?

**Setzen Sie das hochkarätige Steuerungsinstrument einer Patientenbefragung bewusst in Ihrer Praxis ein, um noch erfolgreicher und zufriedener zu werden!**

Die Ergebnisse dieses Seminartages erlauben es Ihnen, Rückschlüsse auf die Beurteilung Ihrer Praxis aus der Sicht des gesamten Patientenstocks zu ziehen.

Sie erfahren, welche subjektiven Kriterien Ihre Patienten zur Einschätzung der Qualität Ihrer Ordination heranziehen. Danach können Sie die Aktivitäten Ihres Teams noch mehr an das Ziel der 100%-igen Patientenzufriedenheit anpassen.



## Erfolg durch Ziele und Visionen

Wann oder wo auch immer Menschen zusammenkamen, um etwas Außergewöhnliches zu erreichen, wurde eine Vision oder ein Leitbild formuliert. Es war der erste Schritt auf einem langen Weg.

Wenn ein Architekt sein Haus bauen will, hat er eine genaue Vorstellung, wie es später aussehen soll. Der Bildhauer sieht bereits die Statue im unbehauenen Felsblock unmittelbar vor sich, er setzt seine Vorstellung in die Tat um, indem er nur noch das störende Gestein von der Statue wegmeißelt., und das Kunstwerk ist vollbracht.

- Lernen Sie das Instrument der Vision kennen
- Entwickeln Sie Ihre ganz persönliche, private und berufliche Vision
- Leiten Sie davon Ziele ab
- Definieren Sie die Schritte auf dem Weg zum großen Erfolg und
- Treffen Sie konkrete Entscheidungen

In diesem Seminar erarbeiten Sie unter professioneller Anleitung Strategien und Abläufe für Situationen in Arbeitsalltag.

Spielen Sie sich frei  
von der Abhängigkeit von anderen.  
Haben Sie wieder Spaß im Beruf.

Nach diesem Tag kennen Sie auch in schwierigen Zeiten genau Ihren Weg und schützen sich so wirksam vor dem Burn-Out.

Lassen Sie Ihre Träume Wirklichkeit werden und finden Sie Ihren persönlichen Weg.



## Jeder hat das Recht auf Erfolg – Werden Sie zum Experten in eigener Sache



*Sie lernen, Ihre Grundverhaltensweisen erkennen und diese bei sich und anderen besser einzuschätzen. So gestalten Sie Ihre Beziehungen zu Kollegen, Mitarbeitern, Chefs und Patienten effektiver und erfolgreicher.*

### In diesem Seminar lernen Sie:

- Ihren persönlichen Arbeitsstil zu analysieren,
- sich selbst und Ihre Verhaltensweisen besser kennenzulernen
- persönliche Stärken und Tendenzen erkennen
- Ihre eigenen Energien dort einzusetzen, wo Sie am erfolgreichsten werden können
- potentielle Konfliktbereiche mit anderen Menschen zu erkennen und zu reduzieren
- die Umgebung zu schaffen, die Ihren Erfolg am meisten fördert

*Ein Merkmal erfolgreicher Menschen ist,  
dass sie ihre Stärken genau kennen und ganz sie selbst sind.*

Wie Sie sich selbst und andere Menschen besser erkennen und zur optimalen Entfaltung bringen, können Sie erlernen.

### Zeigen Sie Profil

Durch die Betrachtung konkreter Situationen aus der Praxis vermittelt Ihnen das DISG-Persönlichkeitsprofil eine auf Sie individuell zugeschnittene Beschreibung Ihrer Stärken, Begabungen und möglichen Ideal-Situationen.

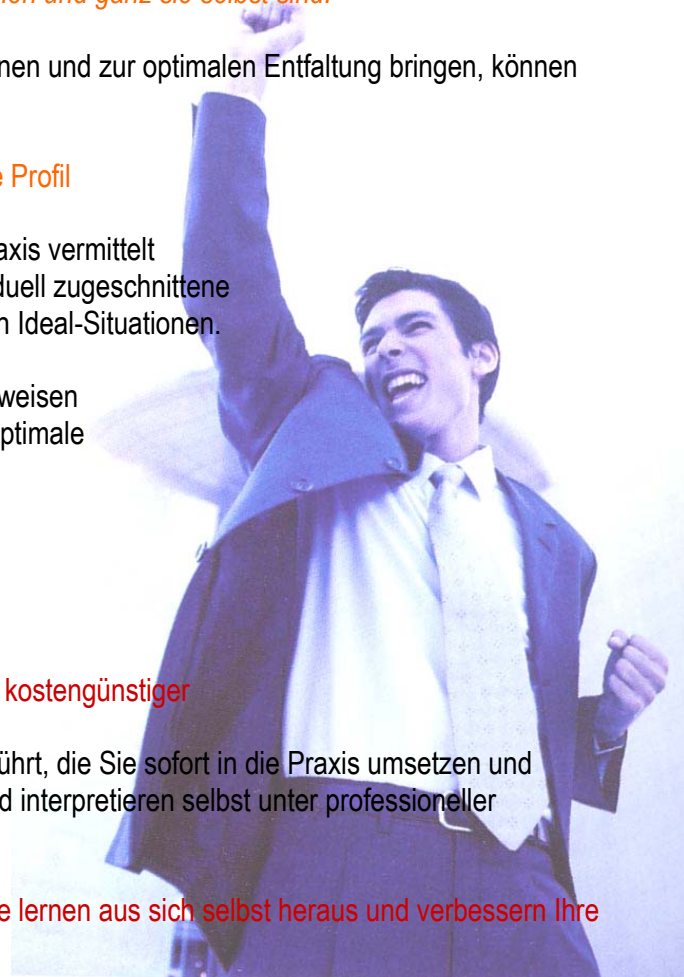
Gleichzeitig lernen Sie die unterschiedlichen Verhaltensweisen anderer kennen, können besser auf sie eingehen und optimale Bedingungen schaffen für...

... zufriedenerer Patienten  
... glücklichere und effektivere Mitarbeiter  
... erfolgreichere Chefs  
... und, und, und,...

**Schneller, effektiver, kostengünstiger**

Sie werden zu klaren Ergebnissen und Maßnahmen geführt, die Sie sofort in die Praxis umsetzen und weiterentwickeln können. Sie erarbeiten, analysieren und interpretieren selbst unter professioneller Anleitung und Hilfestellung.

In diesem Seminar werden Sie nicht belehrt, sondern Sie lernen aus sich selbst heraus und verbessern Ihre Teamfähigkeit und Ihren Umgang mit Patienten.



# Wie Sie Ihre Zeit besser in Griff bekommen

## „Das DISG-Zeitmanagement-Profil“



Durch optimales Zeitmanagement wird das Arbeiten effektiver. Denn Zeitmanagement ist Selbstmanagement. Lassen Sie sich Ihre Zeit nicht länger stehlen. Nehmen Sie Ihre Zeit selbst in die Hand.

### Gewinnen Sie mehr Zeit für das Wesentliche:

Zeit ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Denn Leben mit Zeitgewinn ist nicht nur persönliches Zeitmanagement, sondern auch sinnvolle, zielbewusste Lebensgestaltung.

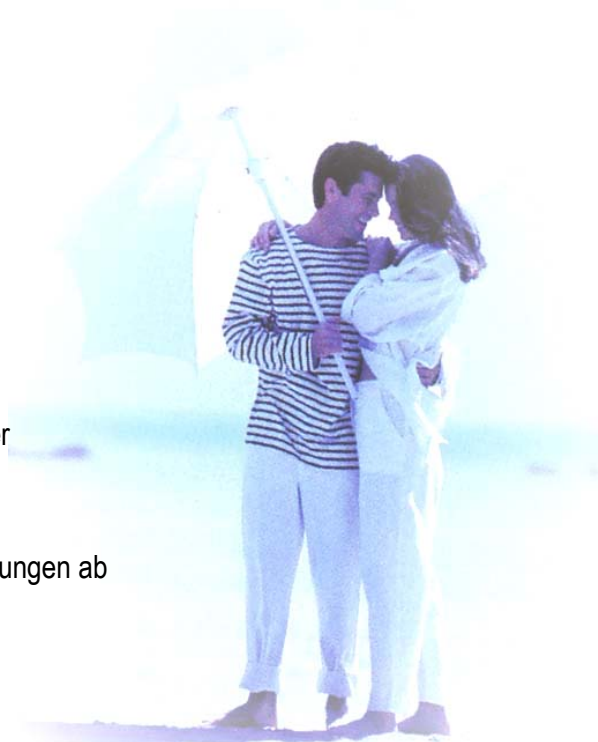
Sie entlarven in diesem Seminartag Ihre ganz persönlichen Zeitfresser und erfahren, wie Sie diese mit Methode reduzieren oder ausschalten.

### Lernen Sie in diesem Seminar...

- die richtige Einstellung zur Zeit gewinnen
- klare, messbare Ziele zu formulieren
- eindeutige, richtige Prioritäten zu setzen
- Zeitverwendung und –verhalten zu analysieren

### Das Ergebnis dieses Tages:

- Ihre Zeitplanung ist merkbar besser und effektiver
- Sie haben Tagesabläufe und Termine im Griff
- Sie reduzieren Störungen und Unterbrechungen
- Sie halten ergebnis- und zielorientierte Besprechungen ab
- Sie verbessern Ihre Delegationstechniken
- Sie überwinden die „Aufschieberitis“
- Sie entwickeln Zeitdisziplin im Team



So erledigen Sie mehr, ohne mehr zu arbeiten!

Gehen Sie jeden Tag mit Freude an die Arbeit und erreichen Sie Ihre Ziele!

Schritt für Schritt erarbeiten Sie Ihr ganz persönliches Zeitprofil und erstellen Aktionspläne und Maßnahmen, die für Sie persönlich am besten funktionieren.

**Reservieren Sie sich 1 Tag für das Zeitmanagement-Seminar und ab sofort haben Sie Ihre Zeit besser im Griff!**

# Bewusster kommunizieren - mehr verkaufen

## „Soziale Kompetenz im Umgang mit Patienten“



Zum erfolgreichen Verkaufen gehört sehr viel mehr, als die freundliche und kompetente Bedienung von Patienten. Das Verkaufen kann aus Gründen scheitern, die wenig mit dem Produkt oder der Leistung zu tun haben.

Wenn Ihr Verkaufsstil beim Patienten keinen Anklang findet, werden die Vorteile dessen, was Sie verkaufen wollen, kaum noch wahrgenommen.

Das Seminar „Soziale Kompetenz im Umgang mit Patienten“ ist für MitarbeiterInnen in Arztpraxen und Ärzte eine praktische Arbeitshilfe und ein sinnvolles Training für Patientengespräche.

### Lernen Sie in diesem Seminar...

- Ihre eigene Persönlichkeitsstruktur besser kennen
- die Persönlichkeitsstruktur bewusst und effizient im Verkauf einzusetzen
- die Patientenpersönlichkeit einzuschätzen
- eine Übersicht über die unterschiedlichen Verhaltenstendenzen kennen
- eine individuelle Verkaufsstrategie zu erarbeiten
- Ihre Verkaufsstrategie an den jeweiligen Patiententyp anzupassen

Jeder möchte heute individuell beraten werden.  
Dieses Seminar verhilft Ihnen und Ihren MitarbeiterInnen,  
eigene Bedürfnisse und die anderer besser zu verstehen.



Die Teilnehmer erarbeiten ihr eigenes Profil und werten es sofort selbst aus.

Anhand von Beispielen und durch Arbeit in Gruppen werden die erworbenen theoretischen Kenntnisse sofort praktisch nachvollziehbar und umsetzbar.

Dieses Seminar hilft Ihre eigenen Stärken zu entdecken und einen tieferen Einblick in die Verhaltensweisen anderer zu erhalten. Sie lernen, wie Sie auch mit jenen zurechtkommen, die Ihnen eigentlich nicht so recht „liegen“.

# Effektive Kommunikation ist erlernbar

## „Das DISG-Kommunikations-Profil“



Kommunikation bedeutet allgemein Austausch von Informationen. Entscheidend ist jedoch nicht, was wir gesagt haben, sondern, was der andere verstanden hat. Je besser wir uns auf unser Gegenüber einstellen, desto besser wird es dem anderen auch gelingen, uns zu verstehen.

Lernen Sie richtig zuzuhören und darauf aufbauend die richtigen Worte zu wählen, damit Sie Ihr Ziel erreichen und richtig verstanden werden. Wer besser zuhören lernt, erfährt sehr viel über andere Menschen und ihre Bedürfnisse. Darauf können Sie dann gezielt eingehen.

### Lernen Sie in diesem Seminar:

- Ihre Rhetorik durch bewusstes Zuhören zu verbessern
- die Fäden im Gespräch in der Hand haben
- durch effektive Kommunikation positiv auf Ihre Gesprächspartner zu wirken
- Gespräche zu einem erfolgreichen Ergebnis zu bringen
- mehr Erfolg und Souveränität durch richtiges Zuhören zu erreichen
- Probleme und Spannungen im Gespräch abzubauen
- Ihre persönliche Anziehungskraft durch gezieltes Zuhören zu erhöhen



**Erfassen Sie durch aktives Zuhören Informationen, Stimmungen und Bedürfnisse Ihrer Gesprächspartner und stellen Sie sich in Ihrem Gespräch bewusst darauf ein.**

Die Teilnehmer analysieren ihren eigenen Gesprächsstil und erkennen, wo sich typische Verhaltensweisen hemmend auf Ihre Verhandlungen und Gespräche auswirken. Darauf aufbauend können wirkungsvolle Maßnahmen eingeleitet werden.

**In Zukunft führen Sie Ihre Gespräche noch gezielter, effektiver und souveräner. Dies gilt in Beruf und Privatleben gleichermaßen.**

# Wie Sie Ihre Führungskompetenz verbessern

„Das DISG-Führungs-Profil“



Führungskompetenz wird in der heutigen Zeit auch für Ärzte immer wichtiger. Von ihr hängt es ab, ob eine Praxis zielgerichtet vorgeht und die gesteckten Ziele auch erreicht. Erkennen Sie Ihren derzeitigen Führungsstil bei Mitarbeitern und Kollegen.

Nutzen Sie alle Chancen, durch positives Führen Ihre Ziele zu erreichen. Das Führungs-Profil ist eine Soforthilfe für mehr Erfolg und höhere Lebensqualität. Wenn Sie Ihre eigenen Führungsstärken methodisch einsetzen, erkennen das auch Ihre MitarbeiterInnen und arbeiten gerne mit Ihnen zusammen.

## Lernen Sie in diesem Seminar...

- Ihre wesentlichen Führungseigenschaften zu erkennen und zu nutzen
- Ihre Führungstechniken systematisch aufzubauen
- Ihren Führungsstil weiterzuentwickeln
- Problemsituationen positiv zu meistern
- Ziele mit dem Team konsequent zu erreichen
- Ihr Führungsverhalten auf die jeweilige Situation einzustellen
- durch Führungskompetenz souverän an die Spitze zu kommen



Was gute Führungskräfte gemeinsam haben, ist die Tatsache, dass andere den Wert ihres Einsatzes schätzen und bereit sind, ihnen zu folgen.

Die Teilnehmer erarbeiten ihr eigenes Profil und werten es sofort selbst aus.

Anhand von Beispielen und durch Arbeit in Gruppen werden die erworbenen theoretischen Kenntnisse sofort praktisch nachvollziehbar und umsetzbar.

Dieses Seminar hilft Ihre eigenen Stärken entdecken und einen tieferen Einblick in die Verhaltensweisen anderer zu erhalten. Sie lernen, wie Sie auch mit jenen zurechtkommen, die Ihnen eigentlich nicht so recht „liegen“.

# „Heiße Eisen“ – Schwierige Mitarbeitergespräche

## Freude und Spaß am Beruf für Chef und Assistentin

Mitarbeiter brauchen Führung. Chefs haben die Aufgabe zu führen – deshalb sind sie Chefs. Offen kaum, aber hinter vorgehaltener Hand kann man schon mal die Frage von einem Arzt hören: „Was ist das eigentlich, Führung?“

Mitarbeiter brauchen und wollen Führung, wollen klar umrissene Aufgaben, wollen wissen, was sie tun sollen – und was nicht, und sie möchten einen möglichst netten und berechenbaren Chef haben.

Führung bedeutet einerseits, die Leistungen der Assistentinnen anzuerkennen und sie damit zu motivieren und andererseits ihre Schwachstellen zu erkennen und so anzusprechen, dass sie diese abstellen, ohne dass dabei ihr Selbstwertgefühl beschädigt wird.

An Ihnen liegt es, wie Führung erlebt wird. Machen Sie Ihr Team zu einem Gewinner-Team und profitieren nicht nur Sie persönlich von motivierten, engagierten, selbständigen und selbstverantwortlichen Assistentinnen, sondern erleben Sie auch die Wirkung auf Ihre Helferinnen, das Betriebsklima und nicht zuletzt die positiven Aspekte für die Patienten.

### Teamkommunikation:

- Zusammenarbeit in der Praxis durch eine offene Gesprächsbasis optimieren
- Aufgabenplanung und -teilung
- Probleme im Team besprechen und gemeinsam Lösungen finden
- Kreativitätstechniken zur Lösungssuche
- Die Teamsitzung als Erfolgsfaktor in der Arztpraxis

### „Heiße Eisen“:

- Das Motivationsgespräch
- Das Kritikgespräch
- Loben aber richtig
- Das regelmäßige Mitarbeitergespräch
- Das Delegationsgespräch
- Das Beurteilungsgespräch
- Das Kündigungsgespräch



Führung ist wie ein Skalpell. Ein erfahrener Chirurg kann damit wahre Wunder vollbringen, aber in der Hand eines Amateurs ist die Verletzungsgefahr enorm. Nutzen Sie die Chance und werden Sie zum Führungsprofi!

# Besser Kommunizieren – Gespräche besser im Griff haben mit Videotraining

Sicher haben Sie sich auch schon manchmal gefragt:

- „Warum handle ich so?“
- Warum verhalte ich mich in einer speziellen Situation anders als sonst?
- Was ist richtig in dieser Situation, was nicht?“



Dieses **Videotraining** hilft Ihnen, die eigenen Gedanken und Verhaltensweisen zu verstehen, zu analysieren und Schritt für Schritt in Richtung eines festgesetzten Ziels zu verändern oder zu verbessern.

Sie beschäftigen sich bewusst mit einer Situation, und erkennen selbst, wo Sie ansetzen können um ein Gespräch besser im Griff zu haben.

Dieses Videotraining ist keine Prüfung!  
Es dient nicht dazu, Erfolg oder Misserfolg vorherzusagen,  
bei diesem Training können Sie weder bestehen noch durchfallen,

**vielmehr lernen Sie in diesem Training...**

- differenziert zu handeln
- Ihre Stärken bewusster einzusetzen
- Selbstsicherer Gespräche zu führen
- Ihre Gesprächspartner zu überzeugen
- Zufriedenstellendere Gespräche zu führen
- Das, in vorangegangenen Seminaren Gelernte anzuwenden, umzusetzen und zu vertiefen,

**denn, in Seminaren merken wir uns ...**

- ... 10% von dem, was wir nur **lesen**
- ... 20% von dem, was wir nur **hören**
- ... 30% von dem, was wir nur **sehen**
- ... 50% von dem, was wir **hören und sehen**
- ... 70% von dem, was wir **selber sagen** und
- ... **90% von dem, was wir selber tun!**

Nützen Sie die Gelegenheit und tun Sie sich selbst den Gefallen. Springen Sie über Ihren eigenen Schatten. Sie werden sehen, welche starke Wirkung ein Videotraining auf Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Selbstsicherheit hat!

# Kommunikation und Verkauf in der Mundhygiene

**Der Erfolgsfaktor „Effektive Beratung“ entscheidet!**

Das Angebot der Prophylaxe durch eine ausgebildete Mundhygienikerin wird heute immer mehr zum Standard in österreichischen Ordinationen. Nicht nur, dass diese Leistung aus wirtschaftlicher Sicht für die Praxis interessant ist, da es sich um eine Privatleistung handelt, die von der Assistentin erbracht wird, ist die Mundhygiene auch für den Patienten eine geeignete und sehr wirkungsvolle Vorsorgemaßnahme um die Zähne lange gesund und schön zu erhalten.



### *Lernen Sie in diesem Seminar:*

- die richtigen Formulierungen zur richtigen Zeit vor und in der Mundhygienesitzung zu finden
- Distanzzonen und Barrieren zu erkennen und zu beseitigen
- Vertrauen zur Mundhygienikerin bei Patienten aufzubauen und
- Signale richtig zu deuten
- entschlossener und selbstbewusster aufzutreten

**Es kommt nie darauf an, was Ihre Leistung kostet, sondern nur, welchen Nutzen sie dem Patienten bringt!**

### *Weitere Seminarinhalte:*

- die Stimme bewusst einsetzen
- Argumente für die Mundhygiene
- Patientenmotivation
- Zusatzverkauf in der Mundhygiene

Die Patienten müssen aktiv auf Ihr Angebot der professionellen Zahnreinigung aufmerksam gemacht und darauf angesprochen werden. Haben Sie keine Angst den Patienten zu überfordern, sondern seien Sie sich bewusst, dass Ihre Patienten auf die Information und Ihre Initiative warten.

In diesem zweitägigen Seminar erhalten Sie eine professionelle Anleitung, Gespräche systematisch aufzubauen, die Patienten zu begeistern und auch während der Mundhygienesitzung an Sie und Ihre Praxis zu binden. Nach theoretischen Einführungen wird viel geübt, geübt und geübt – damit Sie als wirklicher Profi an Ihre Patienten herantreten!

# Die 11 Patiententypen in der Zahnarztpraxis

Ein eintägiges Seminar zur Verbesserung der Kommunikation und der Begegnung mit allen Patienten

Jeder Mensch ist einmalig in seinem Verhalten und in seiner Art mit anderen umzugehen. Vor allem in der Zahnarztpraxis sind Sie als Zahnärztin, Zahnarzt oder Assistentin immer wieder gefordert, sich auf neue Situationen und neue Menschen einzustellen.

Für den Patienten stellt der Besuch in Ihrer Praxis eine Ausnahme- und Stresssituation dar, die dafür verantwortlich ist, dass sich manche Verhaltensweisen verändern.

Nun ist es Ihre Aufgabe, die Erwartungen und Wünsche der Patienten zu erkennen und so gut wie möglich, im Sinne der Praxis zu erfüllen.

## *Lernen Sie in diesem Seminar...*

- Die 11 Patiententypen in der Zahnarztpraxis kennen
- Die Typologie jedes einzelnen Patienten rasch zu erfassen
- Die, für den Patienten wichtigen Kriterien zu erfüllen
- Die „Kaufkraft“ des Patienten richtig einzuschätzen
- Die richtige „Verkaufsstrategie“ anzuwenden
- Möglichkeiten zu finden, die Patienten an die Praxis zu binden.



Erkennen Sie die Patienten, die Sie derzeit in der Praxis haben, lernen Sie, noch besser mit Ihnen umzugehen und nutzen Sie die gesteigerte Patientenzufriedenheit auch für den wirtschaftlichen Erfolg Ihrer Praxis aus. Definieren Sie Ihre Wunschzielgruppe und beschreiben Sie den Weg dort hin. Sie erkennen, welche Maßnahmen notwendig sind, um „Ihre Wunschpatienten“ verstärkt in Ihre Praxis zu bekommen.

Sie steigern nicht nur die Zufriedenheit Ihrer Patienten sondern auch Ihre eigene. Sie werden selbstsicherer und selbstbewusster im Gespräch mit dem Patienten und verbessern Ihr Verkaufs- und Beratungsgespräch.

Anhand von Beispielen und durch Diskussionen und Arbeiten im Team werden die theoretischen Inhalte sofort, mit Leben erfüllt und können einfach und nachhaltig umgesetzt werden.

# Abenteuer Seilparcours

## Training -Teambuilding - Spaß & Abenteuer

Persönliche Abenteuer & Erlebnisse stehen an unseren Teamstationen im Vordergrund. Zumeist erscheinen die Übungsabläufe für den Betrachter als einfach zu bewältigen, jedoch bei eigener Durchführung wird rasch die persönliche Grenze erreicht. Hier möchten wir gerne unterstützend begleiten und die Teilnehmer motivieren um sicher an deren Ziel zu gelangen. Eine Verschiebung der eigenen Grenze wird dadurch möglich.

Freude und positive Emotionen überstrahlen diesen Tag voller Erlebnisse.....

Die Entwicklung von Vertrauen, Förderung der Kommunikation und Teamgeist sowie das Erleben von Gemeinschaft und einfach nur Spaß zu haben, sind die Ziele dieses Trainings!



**Bodenübung: Tanz über dem Vulkan**

Paarweiser Seilgang.

Förderung von Vertrauen/Selbstvertrauen zu einzelnen Teammitgliedern/Partnern.

**Bodenübung: Mohawk - Walk**

Mut – Geschicklichkeit – Teambalance.  
Gemeinsamer Gang auf dem Seil.



### Seilparcours Elemente:

Balance Seil / Affenschaukel / Burma Brücke / Teambaum

Cable Walk / X-Traverse / Gorilla Rutsche uvm.



### **BEKLEIDUNGSEMPFEHLUNG:**

lange Freizeithose, Sweater und/oder Windbreaker

# Outdoor-Teamtraining

## Erlebnisorientierte Teamentwicklung

Die Teilnehmer finden eine neue Form unseres Team-Buildings vor. Theoretische Inhalte werden durch themenzentrierte Outdoor-Übungen visualisiert. Der Ablauf verspricht Freude – Erlebnis und Spass im Team.

Ein Maximal-Zeitrahmen wird für jede Übung geplant; danach erfolgt eine Reflexionsrunde und der Wechsel zur nächsten Übungsaufgabe.

4 Outdoor-Teamübungen können in einem Halbtage absolviert werden (Übungsbeispiele können situationsbezogen geändert werden) – hier einige Fallsbeispiele:



### Gruppen-Seilspringen

Warm UP-Übung für Teams, Bewegung, Spaß

Jeweils 2 Teilnehmer der Gruppe schwingen 1 Seil. Die weiteren Gruppenmitglieder springen dabei gleichzeitig über das Seil. Die Übung dient auch zum Aufwärmen und zur Lockerung.

**MISTERY TRAIL** – Vertrauensaufbau für Teams, Förderung der Fähigkeit Vertrauen zu geben und sich anvertrauen können.

Paarweises Führen im freien Gelände, dabei ist jeweils 1 Person blind (verbundene Augen). Zu Beginn wird der Geführte auf Hindernisse hingewiesen, zunehmend steigert sich das Vertrauen und nonverbale Führung wird möglich.

**THE ROLLING BALL** – Koordinationsübung im Team, Förderung der Konzentrationsfähigkeit, Minimierung von Fehlerquellen (TQM)



Ein ca. 30-40 m langer vorgegebener Trail führt durch den Wald, möglichst im unwegsamen Gelände, über Wurzeln und durch Gebüsch. Bodenmarkierung durch Seil. Erschwerend wirkt die Aufgabenstellung mit Zeitvorgabe.



**CROSSING RIVER** – Stärkung der Kooperation, Lösung einer Problemstellung im Team.

Durchquerung eines symbolisierten Sumpfes mit 30 m Durchmesser. Dabei werden Materialien zur Verfügung gestellt. Der Boden darf nicht berührt werden und die Gruppe muss die Überquerung gemeinsam meistern.

Zeitrahmen sind zu beachten.