

8
Fortbildungs-
punkte

Der professionelle Umgang mit der Patientenbeschwerde

Ein unzufriedener Patient spricht laut Statistik mit 11 anderen Menschen über seine „nicht erfüllten Wünsche“. Ein **pro-aktives Beschwerdemanagement** gibt die Möglichkeit im Vorfeld Beschwerden zu vermeiden und beim Auftreten einer Beschwerde nutzt es die Chance zu langfristigen Stabilisierung der Patientenbeziehung.

Für ein aktives Lösungsverhalten und eine kooperative Grundhaltung braucht das Praxisteam **spezielle psychologische, kommunikative und emotionale Fähigkeiten, die dieses Training vermittelt**. Denn ansonsten reagiert der Mitarbeiter aus seinem „natürlichen Verhalten“ heraus, das im Normalfall die Konfliktsituation noch verschärft.

Erhalten Sie sich deshalb mit diesem Training **den guten Ruf Ihrer Praxis**, der Ihnen Weiterempfehlungen sichert und zu einem kontinuierlichen Patientenzulauf führt.

Theoretische Lerninhalte:

- Grundlagenwissen und Besonderheiten des Beschwerdemanagements
- Instrumente zur Vermeidung von Beschwerden: die Patientenbefragung
- Charakteristik und Eskalationsstufen einer Beschwerde frühzeitig erkennen
- Fünf Prinzipien für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Verhaltensbesonderheiten der verschiedenen Beschwerdetypen
- Gesprächsphasen von einem Beschwerdegespräch und Entwicklung eines professionellen Gesprächsleitfaden

Nutzen:

- Informationsnutzen der Beschwerde systematisch Verwerten
- Mit Emotionsmanagement persönliche Gefühle unter Kontrolle halten
- Selbstsicheres Verhalten im Beschwerdefall

Referentin:

Christine Rieder,
Dipl.-Bw., Praxis-Erfolgscoach
für Telefontraining, Patienten-
kommunikation, Service-
optimierung und Teamführung

09.10.2019
in
Augsburg

Anmeldeformular

Der professionelle Umgang mit der Patientenbeschwerde

Schicken Sie uns das ausgefüllte Formular **per Fax an 089 76 70 83 - 50**
oder **per E-Mail an parzl.d@bauer-reif-dental.de**

Veranstalter:

Bauer & Reif Dental GmbH

Fortbildungspunkte:

8

Termin:

Mittwoch, 09. Oktober 2019
von 10:00 – 17:00 Uhr

Gebühr:

239,00€ zzgl. MwSt. (inkl. Seminar-
unterlagen, Getränke und Verpflegung)

Veranstaltungsort:

Bauer & Reif Dental GmbH
Volkhartstr. 5, 86152 Augsburg

Zielgruppe:

ZFA, ZMF, ZMV, Praxismanager/innen,
Wiedereinsteiger/innen. Zahnärzte

Teilnehmer Vorname, Name

Praxis/Rechnungsadresse

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Telefon, E-Mail

Bei Fragen rund um den Kurs oder zur Anmeldung rufen Sie uns bitte an: **089 76 70 83 - 16**

Der Rechnungsversand erfolgt ca. 2 Wochen vor Kursbeginn. Die Zulassung zur Teilnahme am gebuchten Seminar wird von vorheriger vollständiger Zahlung der Seminargebühr abhängig gemacht. Sofern uns ein Rücktritt bis zu 5 Werktagen vor dem Seminar schriftlich vorliegt, erheben wir keine Bearbeitungsgebühr. Bei späterer Abmeldung muss die gesamte Seminargebühr entrichtet werden. Es ist jedoch zulässig, einen Ersatzteilnehmer zu benennen.

Wir bitten Sie um Verständnis, wenn wir bei Nichterscheinen eines angemeldeten Kursteilnehmers die volle Gebühr berechnen müssen. Sollte das Seminar aus wichtigem Grund (z.B. Erkrankung des Referenten) vom Veranstalter abgesagt werden, werden bereits gezahlte Seminargebühren zurückerstattet.