



## **Der Patient als willkommener Gast und Kunde**

**Teamentwicklungs- und Kommunikationstraining mit dem gesamten Praxisteam**

***Coaching in der Zahnarztpraxis mit Gert-T. Martenson***

***Trainingsdauer: Je nach Anforderung 1 bis 2 Tage***

### **Warum dieses Training ?**

Der Schlüssel zum betriebswirtschaftlichen Erfolg einer Zahnarztpraxis hängt nur zu einem kleinen Teil von den ärztlichen Leistungen ab. Viel entscheidender sind neben patientenfreundlichen Abläufen sowohl die Dienstleistungsbereitschaft als auch das Verhalten jedes einzelnen im Praxisteam. Das gilt für das Kommunikationsverhalten im Umgang mit Patienten wie auch innerhalb des Praxisteams. All das beeinflusst ein Wohlfühlklima als Auslöser für Weiterempfehlungen.

Ein gutes Kommunikationsklima schafft Vertrauen, öffnet die Patienten und ist eine Art „warm up“ für gelungene Beratungsgespräche.

### **Was bedeutet das Training für die Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiterinnen?**

Die teilnehmenden Mitarbeiterinnen werden nach dem Praxistraining das eigene Verhalten besser wahrnehmen und steuern sowie die Techniken erfolgreicher zwischenmenschlicher Kommunikation wirksamer einsetzen können. Das führt zu einem besseren Miteinander innerhalb des Praxisteams und zu einem gewinnenden und dienstleistungsbereiten Umgang mit Patienten. Es fördert die Patientenzufriedenheit und verbessert die Patientenbindung an die Praxis. Den Mitarbeiterinnen wird es besser gelingen aktiv Weiterempfehlungen auszulösen. Außerdem lernen Mitarbeiterinnen mögliche Beratungsgespräche mit Patienten besser zu strukturieren und erfolgreicher zu gestalten.

### **Trainingsablauf:**

Am Anfang steht eine Stärken/Schwächen-Analyse des Trainers in Zusammenarbeit mit Praxisinhaber(in) und Praxisteam. Entsprechend dieser Analyse werden die notwendigen Bausteine für das Praxistraining und für die Weiterentwicklung des Teams festgelegt. Damit wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in der Zahnarztpraxis eingeleitet. Einige der möglichen Bausteine haben wir auf der Folgeseite zusammengestellt.

## Mögliche Themen zur Auswahl für das Training mit dem Praxisteam

1. Zielfindung und Fähigkeitenaufbau
2. Wir sind die Praxis. Bedeutung der ZFA und der wertschätzenden Kommunikation in der Zahnarztpraxis
3. Psychologische Grundlagen für die Zusammenarbeit im Team – Teamentwicklung
4. Anregungen für die Bewältigung von Konflikten im Team - Training mit Fallbeispielen
5. Psychologische Grundsätze für den Umgang mit Patienten - Charme ist mehr als Knigge
6. Patientenorientierung im Denken und Handeln weiterentwickeln
7. Wie man aus Patienten aktive Vollreferenzen macht
8. Ideenworkshop: Dienstleistungserlebnisse der Patienten wirkungsvoll durch Maßnahmen steigern
9. Körpersprache wirkungsvoll einsetzen und lesen lernen
10. Patientengespräche im Dialog führen um mehr Empathie entwickeln zu können
11. Grundlagen für motivierende und nutzenstiftende Patientengespräche
12. Telefonkontakt als Visitenkarte der Praxis / Telefonkontakt mit Patienten und Überweisern
13. Geschickte Reaktionen/Fragen/Formulierungen bei Terminanfragen, Problemen und Widerständen am Telefon
14. Telefonkontakt mit schwierigen und aggressiven Patienten Training mit unterschiedlichen Fallbeispielen
15. Nutzenorientierte Patientengespräche als Stuhlassistentin
16. Beruhigende Gespräche mit Angstpatienten
17. Dienstleistungsorientiertes Verhalten an der Rezeption
18. Prophylaxe geschickt offensiv anbieten
19. Wie man als Prophylaxe-Assistentin sinnvolle Folgebehandlungen durch den Zahnarzt einleitet
20. Umgang mit schwierigen Patienten an der Rezeption - Deeskalationsmethoden einsetzen
21. Gespräche über erforderliche Investitionen des Patienten geschickt führen (Preisgespräche)
22. Immer wieder Training mit Fallbeispielen sowie Nutzung der Videoanalysen
23. Abschließender Workshop: Wie und mit welchen Maßnahmen sichern wir die Trainingsnachhaltigkeit

Die Teilnehmer(innen) werden in dem Lehr- und Lernprozess aktiv eingebunden und trainieren Verhaltensoptimierungen mit Hilfe von Fallbeispielen, die auf die tägliche Praxis zugeschnittenen sind.

weitere Anforderungen: