

# Seminar für das ganze Praxisteam

## Der Praxisknigge

Wer glaubt, dass Knigge ein Benimm  
– Papst war, der irrt.

Praxisknigge heißt vielmehr, den  
wertschätzenden Umgang  
mit Kolleginnen, Chef, Patienten und  
Partnern der Praxis zur  
Praxiskultur zu machen.

Zielgruppe: Das gesamte Praxisteam

Zeitbedarf 3 Stunden

Honorar nach Absprache



**Wettbewerbsvorteil durch erstklassige Umgangsformen**

**Gutes Benehmen – gute Laune!**

**Patientenbetreuung mit Herz und Kompetenz**

**Stilsicherer Umgang mit Menschen als Spiegel Ihrer  
Praxiskultur**

**Als zertifizierte Kniggetrainerin habe ich das Seminar exklusiv  
für Zahnarztpraxen entwickelt**

**Ab Herbst 2010 ist eine Zertifizierung als „Knigge – Praxis“ in  
Kooperation mit der Deutschen – Knigge – Gesellschaft  
möglich.**

**Neuartige Positionierungsmöglichkeit für Praxen als  
patientenfreundliche Praxis.**

Im Seminar werden das professionelle Beziehungsmanagement mit Patienten, kollegialer Umgang, interne Praxiskommunikation, aber auch der stilsichere Umgang mit schwierigen Situationen im Praxisalltag in den Mittelpunkt gestellt.

**Es wird deutlich gemacht, wie durch die Qualität der praxiseigenen  
Patientenbetreuung auch die Zuzahlungsbereitschaft von Patienten positiv  
beeinflusst werden kann.**

Der souveräne Umgang mit anspruchsvollen Patienten und der angemessene Umgang mit Kritik oder gar Patientenbeschwerden werden ebenfalls intensiv behandelt. Kleine Ausflüge in die Telefonkommunikation und die Patientenberatung runden das Seminar ab.

- Umgangsformen als Spiegel Ihrer Praxiskultur
- Mehr Sicherheit im Umgang mit anspruchsvollen Patienten
- Titel und Namenszusätze richtig anwenden
- Wie die Höflichkeit im Team das gesamte Praxisklima beeinflusst
- Spezialknigge Behandlungszimmer
- Stilsicherer Umgang am Telefon, per email, im Schriftverkehr und im persönlichen Kontakt
- Stil und Ausstrahlung als Erfolgsfaktor nutzen
- **Wie Ihre Umgangsformen den Praxisumsatz beeinflussen**
- **Wie Sie die Qualität Ihrer Patientenbetreuung sichern und damit aktive Patientensteuerung betreiben**