

# Rundschreiben 11-2011

für Mitgliedsbetriebe der Zahntechniker-Innung Rheinland-Pfalz

Donnerstag, 19. Mai 2011

## Der Zahntechniker als Patientenberater

### Erfolg durch fachkundige Kooperation von Labor und Praxis Stärken der Partner erkennen - Mitarbeiterpotentiale nutzen



#### Basiswissen Zahnarztpraxis oder was Sie über Ihre Kunden wissen müssen

- Welche Probleme hat Ihre Kundenpraxis?
- Wie geschult sind die Helferinnen dort?
- Welche Patientenstruktur hat die Praxis?
- Welche Therapiemaßnahmen ergeben sich aus welchen Befundungen?
- Welche Vorlieben hat Ihr Kunde?
- Welche Ängste hat Ihr Kunde womöglich?
- Schlüpfen Sie in die Haut Ihres Kunden
- Gesetzliche Richtlinien

#### Grundlagen der Kommunikation

- Wie Kommunikation funktioniert
- Konstruktivismus – oder jeder sieht die Welt anders
- Was Sie aus der Hirnforschung lernen können
- Wie können verkrustete Denkstrukturen (Lücke = Brücke) in zeitgemäße Denkmuster (Lücke = Implantat) umgewandelt werden?
- Wie können verkrustete Denkstrukturen („Reparatur um jeden Preis“) in zeitgemäße Denkmuster (NEU: „Mach Patienten glücklich!“) umgewandelt werden?
- Erwartungsabsprache mit Patienten nutzen
- Welche Fragen erzeugen die richtige Antwort?
- Der Aufbau eines Beratungsgesprächs
- AIDA- und SMART-Formel einsetzen
- Der Preis und der Wert eines Produkts
- Welche Beratungshilfsmittel sind sinnvoll?

#### Kommunikation mit Ihrer Kundenpraxis

- Wie die Kommunikation mit Ihrem Kunden funktioniert
- Welche Rolle spielt die zahnärztliche Mitarbeiterin?
- Hilfsmittel zur Vermeidung von Kommunikations-Problemen an der Schnittstelle Praxis und Labor
- Qualitätssicherung an der Schnittstelle Praxis und Labor
- Jahresumsatzgespräche mit Ihrem Kunden
- Beratungsunterlagen - sinnvoll und repräsentativ
- Marketing - unterstützen Sie Ihren Kunden aktiv!

Teilnehmerkreis: Laborinhaber, Führungskräfte

Termin: Mittwoch, 10. August 2011

Ort: Schloss Waldthausen, Budenheim

Kursdauer: 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnehmerzahl: 7 bis 18 Personen

Referentin: Sybille David

Nichtmitglieder: € 490,00 pro Teilnehmer

**Mitglieder: € 290,00 pro Teilnehmer  
und für jeden 2. Teilnehmer  
aus demselben Labor: € 190,00**

Teilnahmegebühren inkl. Getränke und Mittagessen,  
Seminarunterlagen und telefonischer Nachbetreuung

## ANMELDUNG faxen an: 06131-7207707

55257 Budenheim – Schloss Waldthausen – Mittwoch, 10. August 2011



Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Funktion im Betrieb \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Funktion im Betrieb \_\_\_\_\_

Labor(-stempel) \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_