

Die Beschwerde als Chance!

Patientenbindung durch gelungenes Beschwerdemanagement!

Freuen sich über jeden Patienten, der sich beschwert. Er bietet Ihnen die Chance, die Praxis mit anderen Augen zu sehen und ihn zu einem Fan Ihrer Praxis werden zu lassen. Doch nicht immer gelingt es, weil man sich in den Strudel des Ärgernisses hineinziehen lässt. Glücklicherweise gibt es einen Rettungsanker: Oftmals reichen Verständnis für die Situation des Patienten und eine konstruktive Gesprächsführung aus, um die Situation zu entschärfen und zu einem positiven Ergebnis zu führen. Lassen Sie sich in diesem Seminar überraschen, wie einfach der Umgang mit Beschwerden sein kann.

aus dem Inhalt:

- So bringen Sie Ihren Patienten so richtig auf die Palme!
- Interesse statt Ärger zeigen
- Sanfte Körpersprache ohne aggressive Signale
- Die eigene Stimmung nicht negativ beeinflussen lassen
- Ärger in Freude verwandeln
- Beschwerdemanagement und Qualitätsmanagement Hand in Hand
- Eine Stimme, die nicht stimmt, verstimmt
- Charmant formulieren
- Aufgebrachte Patienten gekonnt beruhigen
- Zwischen Nörgeleien und berechtigter Kritik unterscheiden können.
- Eine Beschwerde sauber nacharbeiten und zu einem guten Ende bringen
- Gute Tipps für gute Laune! ☺