

"O.K." ist nicht O.K.



Unternehmensberatung
Kommunikationstraining

Ein Seminar zur Vermeidung von Sprachmüll in der Zahnarztpraxis und im privaten Umfeld

Bewusst kommunizieren, Missverständnisse vermeiden und überzeugend argumentieren.

„Sie müssen keine Angst haben“, „Im Grunde genommen...“, „o. K.“, „äh“, „Sie dürfen noch einen Moment im Wartezimmer Platz nehmen“, „Chef kommt gleich“, „Wir sind heute schon voll“, „Waren Sie schon mal bei uns?“, „Die PZR dauert eine Stunde“, „Sind Sie zum ersten Mal bei uns?“, „ja, aber“, „Da müssen Sie später nochmal anrufen“, „Die Kasse zahlt nur...“, „Bei uns kostet die PZR...“, „...“

Sollten diese oder ähnliche Formulierungen auch schon einmal aus Ihrem Mund erklingen sein, dann werden Sie an diesem Seminar sehr viel Freude haben. Sie werden erkennen, dass die Sprache oftmals zu Missverständnissen führt und so manche gut gemeinte Absicht, das Gegenteil bewirkt.

Lernen Sie:

- eindeutig zu formulieren
- erkennen von Sprachmüll
- Füllwörter vermeiden
- Bandwurmsätze verkürzen
- Beratungsgespräche verständlich zu gestalten
- zeitsparend und freundlich Termine zu vergeben
- schwierige Patienten um den Finger zu wickeln
- serviceorientiert zu sprechen
- kompetente Patientenführung am Empfang
- kleine Gespräche mit Patienten
- Streit vermeiden, überlegt formulieren