



## Verbale UND NONVERBALE Stolpersteine IN der Zahnarztpraxis

### Erfolgsfaktor: BEWUSSTE Kommunikation

**Dieses Seminar ist für Menschen konzipiert, die davon überzeugt sind, dass sie sehr freundlich sind und auch für Menschen, die schon mal gehört haben, dass sie nicht freundlich sind und ebenso für Menschen, die Angst haben, zu freundlich zu sein.**

**Lassen Sie sich überraschen, welche kommunikativen Stolpersteine dafür sorgen, dass so manche gutgemeinten Worte für Ihre Patienten zum *Stein des Anstoßes* werden oder auch einen *Stein ins Rollen bringen* können.**

aus dem Inhalt:

- Stolpersteine am Telefon und am Empfang
- „Frau Werwolf“ an der Rezeption...
- die geheime Art des Lächelns
- ...und *tschüss!* Den letzten Eindruck positiv gestalten
- „erst“, „Kontrolle“, „Schmerzen“, „schlecht“,... Worte, die krank machen
- Unfreundlichkeit kostet Geld
- „Jetzt sind Sie DRAN!“, das Aufrufen der Patienten als Drohung
- ...zum Einschlafen: Beratungsgespräche
- Lustig? „Jeder Fünfte, der sich beschwert, wird erschossen. Der Vierte war gerade da.“
- „Geht nicht“, „...haben wir nicht“, „...kann ich nicht,..."  
... serviceorientierte Alternativen