

FORESTADENT

[WISSENS TRANSFER]



Betül Hanisch

Kurs 24|01

Die Kunst der Kommunikation in der KFO – klug und kompetent

Kursinhalt

Dieser Kurs setzt sich aus den folgenden 3 Modulen zusammen:

- Körpersprache in der KFO
- Kommunikation in der KFO
- Umgang mit besonderen Patienten

Der Kurs richtet sich an Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA), Zahnmedizinische Verwaltungsassistenten/-innen (ZMV), Zahnärzte/-innen und Kieferorthopäden/-innen.

Modul 1: Körpersprache in der KFO

Unzählige wissenschaftliche Studien belegen, dass die nonverbale Kommunikation über 93% der Wahrnehmung ausmacht! Sie reflektieren, wie wichtig der erste Eindruck ist, denn er bekommt keine zweite Chance! Diese Erkenntnis setzen Sie bewusst in Ihrer Praxis ein, um den Patienten für sich zu gewinnen. Durch die Sensibilisierung auf Ihre eigene Körpersprache werden Sie automatisch auch auf die Ihres Gegenübers aufmerksamer.

Auch die Wirkung der Stimme am Telefon hinterlässt einen Eindruck – sie ersetzt alle übrigen Signale, die am Telefon nicht sichtbar sind. So sind die Hörer am Telefon stärker sensibilisiert, was die Stimmung des Gegenübers angeht. Nur durch den Kanal Gehör wird eine Person wahrgenommen. Ob der Gesprächspartner motiviert ist, sich mit seiner Tätigkeit identifiziert und schlussendlich, ob er mit Freude gerade am Telefon spricht, ist hörbar.

Modul 2: Kommunikation in der KFO

Die Kommunikation in der kieferorthopädischen Praxis ist mehr als unverbindliche Konversation. Sie ist für den Aufbau und die Pflege von Beziehungen von unschätzbarem Wert. Jeder Kontakt zum Patienten, Vorgesetzten und Kollegen beginnt mit einem einfachen Small Talk und entwickelt sich dann zu einem angenehmen Dialog, wenn Sie die Kniffe der Kommunikation beherrschen und wissen, wo die Fettnäpfe lauern. Das funktioniert auch ganz gut, wenn Ihre Patienten höflich zu Ihnen sind. Doch wie verhalten Sie sich angemessen, wenn Patienten verärgert sind? Welche alltäglichen Begriffe in unserem Sprachgebrauch führen unweigerlich zu Spannungen in einer Unterhaltung und wie erzeugen Sie eine positive Stimmung durch die Wahl Ihrer Worte?

Klug gewählte Worte schaffen eine sympathische Atmosphäre zwischen Ihnen und dem Patienten. Ihr Patient fühlt sich wohl, ist begeistert von Ihrer Praxis und empfiehlt Sie schließlich weiter.

Modul 3: Umgang mit besonderen Patienten

- Der Umgang mit älteren Patienten – Ältere Menschen sind häufig langsamer in ihren Bewegungen oder hören vielleicht schlechter, sodass wir häufig das Gesagte wiederholen oder lauter sprechen müssen. Andere haben Verständnisprobleme mit den modernen Begrifflichkeiten unserer Zeit und wieder andere sehen schlechter im Alter. Manche Menschen brauchen einfach mehr Zuneigung, weil sie sonst niemanden mehr haben. Und entsprechend erzählen sie gerne mal was aus ihrem Leben und das zehrt gerne auch mal an der zeitlichen Kapazität der Praxis...
- Der Umgang mit unseren kleinen Patienten – Kleine Kinder sind Energiebündel, die manchmal kaum zu halten sind. Gerne springen sie neugierig hinter den Empfangsbereich oder fassen Gegenstände an, die nicht zum Spielen gedacht sind. Schwieriger wird diese Patientengruppe zu betreuen sein, wenn das Elternteil oder die Eltern nicht die Funktion übernehmen (möchte / n), hier die Grenzen zu setzen. Jetzt sind Sie gefragt...
- Der Umgang mit Patienten, die eine körperliche und / oder geistige Einschränkung haben – viele Mitarbeitende verunsichert allein das Erscheinen eines Patienten in der Praxis, der im Rollstuhl sitzt. Wie wir uns angemessen verhalten, wenn wir Patienten empfangen, die in irgendeiner Form körperlich oder geistig eingeschränkt sind.

Kurs 24|01

27. November 2024

Veranstaltungsort:

FORESTADENT
Westliche Karl-Friedrich-Straße 151
75172 Pforzheim

Kurszeiten:

09.00 bis ca. 16.00 Uhr

Kursgebühr:

€ 450,- zzgl. MwSt.

FORESTADENT

Bernhard Förster GmbH

Westliche Karl-Friedrich-Straße 151 · 75172 Pforzheim · www.forestadent.com

Kursanmeldung: Email: mona.krenkel@forestadent.com · Telefon: 072 31 - 45 91 34

FORESTADENT®
GERMAN PRECISION IN ORTHODONTICS