



Betül Hanisch



Kommunikation & Reklamation

- Machtvolle Wirkung gewählter Worte
- Die stille Stimme im eigenen Kopf
- Richtige Sprache bei „Jammernden“ und „Motzenden“
- Spannende Unterschiede in der Kommunikation zwischen Mann & Frau
- Smalltalk – Einstieg, Ausstieg, Tabuthemen
- Kommunikation mit Patienten auch bei Stress, Ärger und Enttäuschung
- Souveräner Auftritt bei kritischen Fragen und provokanten Äußerungen
- Reklamation als Chance nutzen – wer das beherrscht, gewinnt.
- Bedürfnisse und Erwartungen hinter einer Reklamation erkennen
- Deeskalierende Kommunikation in herausfordernden Situationen
- Informationen patientengerecht vermitteln, Missverständnisse vermeiden
- Grenzen setzen und dabei respektvoll bleiben

Direkte Anmeldung und weitere Informationen sowie Preisvorteil bei Mehrtagesbuchung unter

WWW.DENTALSUMMER.DE

Als Mitglied der DGZI oder Geschäftspartner der BFS und DentalTwin erhalten Sie 10% Preisnachlass auf die Kursgebühr!
Für Assistenten/Innen, angestellte ZÄ/ZA sowie Mitarbeiter/Innen beträgt der Tagespreis **€ 245** (ist nicht weiter rabattfähig)

VORTRAG
> 1407 <

16.6.27
Mittwoch
10 – 18:30 h

Timmendorf
MARITIM
Seehotel

€ 318

