

## Beschwerdemanagement im Praxisalltag

### Noch möglich in Zeiten von Internet und Bewertungsportalen?

Für alle Mitarbeiter und gerne auch Zahnärzte/innen

Manchmal scheint es so, als müsse der Mitarbeiter in der Praxis mit mindestens drei Bällen gleichzeitig jonglieren können: Er soll den Chef unterstützen, das Team entlasten und die Patienten empfangen. Und immer gilt: Freundlich bleiben und Engagement zeigen! Manchmal fällt aber gerade das schwer, vor allem dann, wenn es zu Beschwerden über die Praxis oder zur Kritik an der eigenen Person kommt. Was dann? Zähne zusammenbeißen und durch oder was kann ich noch tun?

#### Themen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie in schwierigen Situationen gelassen bleiben und mit Patientenbeschwerden souverän umgehen können.

Wir helfen Ihnen zu verstehen, was Sie "auf die Palme bringt" und unterstützen Sie beim strukturierten Umgang mit Beschwerden und der Aufnahme geeigneter Regelungen in Ihr Qualitätsmanagement.

Sie profitieren vom Informations- und Erfahrungsaustausch der Teilnehmer und üben anhand von Beispielen die Umsetzung für die Praxis.

#### Arbeitsformen:

Vortrag mit Diskussion, Gruppenarbeit, praktische Übungen.

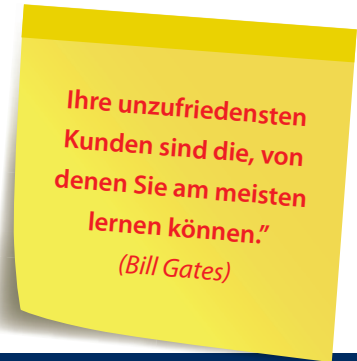
#### Schwerpunkte:

- Leise bis zehn zählen: Möglichkeiten, mit "schwierigen" Patienten umzugehen
- Hilfreiche Tipps zur souveränen Kommunikation
- Die emotionale Betroffenheit: Was kann ich gegen meinen eigenen Ärger tun?
- Beschwerden als Chance zur Weiterentwicklung
- Die Verankerung des Beschwerdemanagements im Praxisalltag
- Wie kann ich böse Internetkritiken vorbeugen

Wir freuen uns auf einen spannenden Tag mit Ihnen!



Bewertung gemäß  
BZÄK - DGZMK



#### Informationen zum Seminar

##### Seminargebühr:

Gebühren für das PRAXIS PLAN Seminar:

**345,- Euro zzgl. MWST**

Jeder weitere Teilnehmer aus der gleichen Praxis erhält 10% Ermäßigung zum gleichen Seminar (Ort, Datum)!

##### In der Seminargebühr sind enthalten:

Sie erhalten umfangreiche Seminarunterlagen, Ihr persönliches Teilnehmerzertifikat, Tagungsgetränke, ein mehrgängiges Mittagmenü mit Getränk und Pausensnacks mit Kaffee und Tee.

##### Seminarzeiten:

09.00 bis ca. 17.00 Uhr

**Termine – Beschwerdemanagement im Praxisalltag**

**Referentin: Henriette Krauth**

	Datum	Uhrzeit	Ort	Personenzahl
<input type="checkbox"/>	30.01.19	09.00 - 17.00 Uhr	<b>Stuttgart</b>	
<input type="checkbox"/>	27.02.19	09.00 - 17.00 Uhr	<b>Freiburg</b>	
<input type="checkbox"/>	27.03.19	09.00 - 17.00 Uhr	<b>Frankfurt</b>	
<input type="checkbox"/>	11.09.19	09.00 - 17.00 Uhr	<b>Düsseldorf</b>	
<input type="checkbox"/>	16.10.19	09.00 - 17.00 Uhr	<b>Mannheim</b>	

Bitte den Vor- und Nachnamen der **Seminarteilnehmer** in Druckbuchstaben eintragen. Herzlichen Dank!

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_

Kunden-Nr. \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_

Absender/Rechnungsanschrift (Stempel)

Datum, verbindliche Unterschrift

**Stornierungsmöglichkeiten:**

Sie haben die Möglichkeit, **bei ein- und zweitägigen Kursen bis 4 Wochen und bei mehrtägigen Kursen** (ab drei zusammengehörigen Seminartagen) **bis 6 Wochen vor Beginn des Seminars kostenfrei aber ausschließlich schriftlich zu stornieren**. Wir bitten um Verständnis, wenn wir bei Nichterscheinen eines angemeldeten Kursteilnehmers die volle Gebühr berechnen müssen. Dies gilt auch, wenn die unterlassene Teilnahme auf höherer Gewalt beruht. Selbstverständlich können Sie jederzeit einen Ersatzteilnehmer benennen.

**Tipp: Ersatzteilnehmer grundsätzlich vorsehen**

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unseren AGB unter <https://www.praxis-plan.de/seminare.html>.

**PRAXIS PLAN, Fortbildungsakademie** ist berechtigt, die Veranstaltung aus wichtigem Grund (z.B. bei Erkrankung des Trainers) gegen volle Erstattung bereits gezahlter Gebühren abzusagen. Darüber hinausgehende Ersatz- und Ausfallansprüche bestehen nicht.

**Referentin:**

**Henriette Krauth**

Henriette Krauth ist Inhaberin einer Unternehmensberatung im Gesundheitswesen (HKP) mit Schwerpunkt Organisation, Qualitätsmanagement und Kommunikation. Als zertifizierte Trainerin bildet sie u.a. Praxismanagerinnen aus, und als Referentin ist sie für verschiedene Institute und Fachhochschulen tätig. Sie ließ sich an der Steinbeis-Hochschule Berlin zur Wirtschaftsmediatorin, zum Businesscoach und Teamcoach ausbilden und ist Mitgründerin des Zentrums für Mediation und Beratung (ZMB) in Karlsruhe. Bei der ZMB arbeitet Sie als Vorstand und Mediatorin.

