



ELSER
Praxisberatung

A photograph of a smiling woman with dark, wavy hair, wearing a white top and a necklace with a star pendant. She is giving a thumbs up gesture. The image is overlaid with a pattern of teal and grey hexagons.

Zertifizierte Praxismanagerin 2025 in Graz

Eine Ausbildungsreihe in 7 Modulen

88 Bildungseinheiten, 11 Tage
Jeweils 9:00 – 17:00 Uhr
in Graz, Waltendorfgürtel 8-10, 8010 Graz



Modul 1

Freitag, 14. und
Samstag, 15. März 25

Profi an der Rezeption und am Telefon Die Macht der Schalterkraft

Das Telefon ist eines der wichtigsten Instrumente in jeder Arztpraxis. Der Erstkontakt des Patienten findet fast ausschließlich über das Telefon oder persönlich an der Rezeption statt. Durch die Kompetenz, die Freundlichkeit, die Hilfsbereitschaft und die Höflichkeit der Mitarbeiterin macht sich der Patient bereits ein Bild von der Ordination ohne jemals dort gewesen zu sein.

In diesem Modul lernen Sie:

- Mehr Effizienz und Effektivität an der Rezeption
- Zeitsparend und freundlich mit Ihren Patienten umzugehen
- Das Telefon zur Visitenkarte Ihrer Ordination machen
- Eine Linie von der Begrüßung bis zur Verabschiedung erarbeiten

Modul 2

Samstag, 12. April

Souveränes Auftreten und Soziale Kompetenz Verhaltensprofil mit DISG

Patientenzufriedenheit und -bindung sind wichtig. Trotzdem sollen die Patienten auch gewisse Regeln in der Ordination einhalten. Jeder Patient ist anders. Erarbeiten Sie in diesem Seminar Strategien, wie Sie rasch die Wünsche und Erwartungen des Patienten erfassen und so individuell auf ihn eingehen können.

In diesem Modul lernen Sie:

- Ihren persönlichen Arbeitsstil zu analysieren
- Sich selbst und Ihre Verhalten besser kennenzulernen
- Selbstbewusst und sicher aufzutreten
- Die Praxis zu repräsentieren

Modul 3

Freitag, 16. und
Samstag, 17. Mai 25

Nie mehr sprachlos in der Praxis Professionelle Kommunikation und Umgang mit schwierigen Patienten

Jeder von uns kennt Situationen, in welchen er nicht so recht weiß, wie er sich am besten verhalten soll. Jeder Patient, mit dem wir es zu tun haben, aber auch jeder Kollege ist einmalig. Flexibilität im Umgang mit Menschen wird immer mehr zu einer Schlüsselqualifikation in der heutigen Arztpraxis.

In diesem Modul lernen Sie:

- Ihre Rhetorik bewusst zu verbessern
- Die Fäden im Gespräch in der Hand zu haben
- Gespräche zu einem erfolgreichen Ergebnis zu bringen



Modul 4

Freitag, 13. und

Samstag, 14. Juni 25

Die Praxisorganisation fest im Griff

Mehr Produktivität bei der Abrechnung und in der Praxisorganisation

Die Abrechnung in der Zahnarztpraxis stellt eine große Herausforderung dar. Verschiedene Positionen können kombiniert, Limits müssen berücksichtigt werden, zeitliche Begrenzungen sind zu berücksichtigen. In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen Sicherheit in der täglichen Arbeit, damit Sie die Abläufe noch besser im Griff haben. Entdecken Sie verdeckte „Schwachstellen“ in Ihrer Praxis, wo Materialien „verschwendet“ werden und setzen Sie Ihr Organisationstalent künftig optimal ein.

In diesem Modul lernen Sie:

- Die Organisation der Praxis im Griff zu haben
- Das Bestellwesen weiter zu verbessern und Kosten zu sparen
- Prioritäten zu setzen
- Die Abrechnung zu optimieren
- Den Kassenvertrag perfekt zu nutzen
- Limits und Deckelungen zu berücksichtigen

Modul 5

Samstag, 13. September

Keine Wartezeiten mehr

Perfekte Terminplanung und -vergabe

Durch optimale Terminplanung in der Praxis wird das Arbeiten effektiver, lustiger, entspannter und die Patienten werden zufriedener. Lassen Sie sich Ihre Zeit nicht länger stehlen. Nehmen Sie Ihre Zeit selbst in die Hand. Lange Wartezeiten und Stress in der Praxis durch überfüllte Wartezimmer und unzufriedene Patienten gehören der Vergangenheit an.

In diesem Modul lernen Sie:

- Ein individuell auf Ihre Praxis zugeschnittenes Terminsystem entwickeln
- Patienten dazu zu bringen, Termine zu vereinbaren und einzuhalten
- Akutpatienten unterzubringen, ohne Wartezeiten zu erzeugen
- Zeitsparend und freundlich Termine zu vergeben
- Einen Gesprächsleitfaden für die Terminvergabe zu erstellen

Modul 6

Freitag, 17. und

Samstag, 18. Oktober 25

Beratungs- und Verkaufsgespräche

Motivieren statt Verführen

Wer erfolgreich verkaufen will, sollte sich nicht nur auf seine Intuition verlassen, sondern auch einige Regeln beachten, die es vereinfachen, die Bedürfnisse des Patienten zu erfassen und das richtige Angebot zur richtigen Zeit zu machen. Erarbeiten Sie sich einen Leitfaden für professionelle Beratungs- und Verkaufsgespräche in der Arztpraxis und erkennen und überwinden Sie Barrieren im Verkaufsgespräch.

In diesem Modul lernen Sie:

- Die Bedürfnisse der Patienten professionell zu erheben
- Ihr Angebot attraktiv darzustellen
- Preisgespräche mit Freude führen
- Mit Einwänden professionell umzugehen

Modul 7

Samstag, 15. November

Jede Situation fest im Griff

Videotraining

Mit viel Spaß erhöhen Sie Ihr Selbstbewusstsein, gehen sicher auf Patienten zu und verdoppeln Ihren Erfolg. Dieses Videotraining hilft Ihnen, die eigenen Gedanken und Verhaltensweisen zu verstehen, zu analysieren und Schritt für Schritt in Richtung eines festgesetzten Ziels zu verändern oder zu verbessern.

Nutzen Sie die Chance, das, in vorangegangenen Seminaren Gelernte anzuwenden, umzusetzen und zu vertiefen.

In diesem Modul lernen Sie:

- Ihre Stärken bewusster einzusetzen
- Gespräche selbstsicher zu führen
- Differenziert zu handeln
- Ihre Gesprächspartner zu überzeugen

Organisatorisches:

Ausbildungsbeginn
Freitag, 14. März 2025

Ausbildungsende und Diplomfeier
Samstag, 15. November 2025

Seminardauer
88 Bildungseinheiten, 7 Module, 11 Tage



Daniela Pop Bsc

Diplomierte Praxismanagerin,
zertifizierte Organisations- und
Kommunikationstrainerin, IStudium der
Psychologie, Ausbildung zum NLP-
Practitioner



Mag. Ralph Elser (Lehrgangsleiter)

Betriebswirt, Man. of Business Entertainment
Mehr als 30-jährige Erfahrung als Berater und
Trainer in Arztpraxen, Marketing, Kommunikation,
Verkauf



Mag. Julia Hinterauer

Kommunikationswissenschaftlerin,
Kommunikationstrainerin, Hält seit vielen
Jahren Seminare zu allen Themen der
Kommunikation und gibt ihr Wissen in
praxisnahen Schulungen an Interessierte
weiter. Soziale Kompetenz, Auftreten und
Rezeptionstraining

Kosten:

€ 2.798,-- pro Person zuzügl. 20% MwSt. für sämtliche Seminare, Vorträge und Workshops,
inkl. ausführliche Unterlagen und Verhaltensprofil

Förderung:

Im Rahmen der „Qualifizierungsförderung für Beschäftigte im Rahmen des ESF“ bzw. länder-
spezifischer Förderprogramme werden bis zu 50% der Kosten dieses Seminars gefördert und
rückerstattet! Fragen Sie uns danach, wir sind Ihnen bei den Formalitäten gerne behilflich.

Seminaranmeldung für
„Zertifizierte Praxismanagerin“ von 14. März bis 15. November 2025 in Graz
im SEMINARHOTEL ibis Styles Graz Messe

.....
Ordination

.....
Straße

.....
Ort

.....
Teilnehmer 1

.....
Teilnehmer 2

.....
Teilnehmer 3