



ELSER
Praxisberatung



**ZERTIFIZIERTE
PRAXISMANAGERIN 2024
IN GRAZ**

EINE AUSBILDUNGSREIHE IN 7 MODULEN

88 Bildungseinheiten, 11 Tage
Jeweils Freitag und Samstag 9:00 – 17:00 Uhr
in Graz, Waltendorfergürtel 8-10, 8010 Graz



MODUL 1 Freitag, 15. und Samstag, 16. März

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, 13. 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, 24. und Samstag, 25. Mai

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, 21. und
Samstag, 22. Juni

DIE PRAXISORGANISATION FEST IM GRIFF **Mehr Produktivität bei der Abrechnung und im Bestellwesen**

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 Verbrauchsmaterialien künftig optimal ein.

In diesem Modul lernen Sie:

- Die Organisation des Einkaufs einer Ordination
- Preisanfragen - Preisvergleich mit dem Preisspiegel im Bestellwesen
- Wareneingang, Rücklieferung, Mahnungen, Rechnungsprüfung
- Die Abrechnung zu optimieren
- Den Kassenvertrag optimal zu nutzen
- Limits und Deckelungen zu berücksichtigen

MODUL 5
Samstag, 14. September

KEINE WARTENZEITEN 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, 11. und
Samstag, 12. Oktober

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, 16. 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, 15. März 2024

AUSBILDUNGSENDE UND DIPLOMFEIER
Samstag, 16. November 2024

SEMINARDAUER
90 Bildungseinheiten, 7 Module, 11 Tage

Mag. Ralph Elser (Lehrgangsführer)

Betriebswirt, Manager of Business Entertainment
Mehr als 20-jährige Erfahrung als Berater und Trainer
in Arztpraxen, Marketing, Kommunikation, Verkauf



Mag. Julia Hinterauer

Kommunikationswissenschaftlerin
mit langjähriger Erfahrung im
Bereich Arztpraxen.
Zusatzausbildungen im Bereich
Coaching und Beratung

Daniela Pop, BSC.

Seit ihrer Ausbildung zur Organisations- und
Kommunikationstrainerin für Arztpraxen
hält sie Seminare und Workshops.
Berufsbegleitend studierte sie Psychologie
und absolvierte eine Ausbildung zum NLP-
Practitioner

KOSTEN:

€ 2.698,- pro Person zuzügl. 20% MwSt. für sämtliche Seminare, Vorträge, Workshops,
inkl. ausführliche Unterlagen und ausführliche Unterlagen und Verhaltensprofil.

FÖRDERUNG:

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

SEMINARANMELDUNG für „Zertifizierte Praxismanagerin" 2024

.....
Ordination

.....
Teilnehmer 1

.....
Straße

.....
Teilnehmer 2

.....
Ort

.....
Teilnehmer 3