

# Die Service Offensive<sup>©</sup>



**Ich sehe was, was du nicht siehst.**



**Begeisterte Patienten!**  
Mit Lächeln und Mitgefühl punkten.

## **Service ist überall**

Auch in Arztpraxen ist gutes Serviceverhalten und Empathie die einfachste Möglichkeit, Patienten an sich zu binden - Ihre Patienten bewerten Sie. Das Internet und deren Bewertungsportale haben eine wichtige Stelle eingenommen, wenn es um die Auswahl der passenden Arztpraxis geht. Heute ist es nicht mehr ausreichend, „nur“ Termine zu vereinbaren und die Organisation aufrecht zu erhalten.

### **Patienten erwarten heute mehr.**

Echtheit, Mitgefühl und gelebte Freundlichkeit Ihrer Mitarbeiter sind Teil einer modernen Praxiskultur und begeistern letztendlich nicht nur Ihre Patienten sondern das gesamte Team.

## **Unser Service – Training bewegt!**

Innerhalb weniger Stunden erinnern wir Ihre Mitarbeiter auch an die unternehmerische Wertigkeit der Patienten. Mit Frische, Elan und Einfühlungsvermögen wird Ihr Teams nach unserem Service - Training dafür sorgen, dass sich Ihre Praxis stark vom Wettbewerb unterscheidet.

### **Mit spannenden Tricks und interessanten Ideen sorgen wir für neue Motivation und Sensibilität**

# Die Service Offensive®



**Ich sehe was, was du nicht siehst.**

## Zielgruppe

Unser Service-Training wurde u.a. konzipiert für:

- Arztpraxen
- Medizinische Versorgungszentren
- Kliniken
- Zahnarztpraxen
- Sanitätshäuser
- Pflegeeinrichtungen
- Therapiezentren
- Reha-/Kurzentren

## Trainingsinhalte

Unser Service-Training beinhaltet u.a.:

- Soziale Kompetenz
- Körpersprache und Stimme
- Höflichkeit und Benehmen
- Patientenansprache
- Was ist Empathie?
- Was ist jeder einzelne Patient wert?
- Reklamation als Chance

## Methodik

Unser Service - Training ist eine Mischung aus spannendem Vortrag, Interaktion und auf Wunsch Rollenspiel, bzw. Training on the job. Unsere Trainer gehen individuell auf Ihre Problemstellungen ein, entwickeln hieraus die Anforderungen an das Training und stimmen diese mit Ihnen ab.

Die Trainings finden entweder in einem modernen Umfeld statt oder in Ihren eigenen Praxisräumen.

## Schulungsunterlagen

Jeder Teilnehmer unseres Service-Trainings erhält:

- ♦ Unsere hilfreichen „10 Tipps für 1000 Patienten“
- ♦ Ein Handout der wesentlichen Schulungsinhalte
- ♦ Ein Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme
- ♦ Das notwendige Trainingsmaterial (Block, Stift, etc.)

## Dauer, Ort, Termin

Damit der reguläre Praxisbetrieb nicht gestört wird, findet das Training an einem Samstag in Ihrer Praxis statt. Üblicherweise nimmt dies ca. 4 - 6 Stunden in Anspruch.

Die Teilnehmeranzahl ist auf 8 Teilnehmer pro Training begrenzt.

Ort und Termin unserer Trainings können auch individuell mit Ihnen abgestimmt werden.

## Kontakt

### Die Service Offensive®



Christiane Etesmi-Bundies  
Inhaberin, Trainerin

Tel.: 0421 > 59 699 8-0

Fax: 0421 > 59 699 8-40

[info@die-service-offensive.de](mailto:info@die-service-offensive.de)

[www.die-service-offensive.de](http://www.die-service-offensive.de)