

«Die professionelle Haltung & Erscheinung»

- Die persönliche Haltung und Erscheinung Ihrer Mitarbeiterinnen beeinflusst entscheidend das Image Ihrer Zahnarztpraxis
- Praktisches Seminar der Hotelfachschule Belvoirpark Zürich

Zürich, Hotelfachschule Belvoirpark (Nähe Bhf Enge)

Aktuelles Datum: Siehe www.fbrb.ch (Suchbegriff: «Erscheinung»)



Marlies Nussbaumer

- Ehemalige Vizedirektorin der Zürcher Hotelfachschule Belvoirpark

Marlies Nussbaumer hat sehr viel Erfahrung in der Ausbildung von Dienstleistungspersonal und versteht es, aussergewöhnlich erfolgreich die Bereiche **Betreuung, Auftreten und Dienstleistung** zu schulen. **«Das Ziel ist, dass die Teilnehmenden zukünftig Vorbildrollen in den genannten Bereichen einnehmen.»** Patienten sind auch Kunden und erwarten heutzutage in einer Zahnarztpraxis ausser einer medizinischen Behandlung auch eine **hervorragende Serviceleistung**.

Wer seine Patienten begeistern kann, hat gelernt,

- sie (noch) besser zu verstehen
- auf ihre Bedürfnisse einzugehen
- ihnen gewinnend zu begegnen
- sie langfristig zu binden

Den Teilnehmenden soll aufgezeigt werden, dass Unternehmen und Praxen neben fachspezifischen Dienstleistungen auch an den Serviceleistungen und Umgangsformen gemessen werden. **Sympathie, Herzlichkeit und Freundlichkeit** sind äusserst wichtige Erfolgsfaktoren in einer «Gesundheits-Institution».

Schwerpunkte

■ Ihr Auftritt

Der erste Eindruck – wie wirke ich positiv auf mein Gegenüber? Körpersprache im Berufsalltag kennen und einsetzen.

■ Die perfekte Begrüssung

Der dienstleistungsorientierte Empfang von Kunden/Patienten/Gästen.

■ Schwierige Situationen

Wie soll man auf Reklamationen eingehen? Welche Instrumente können sofort wirkungsvoll angewandt werden?

■ Kundenbindung

Warum ist sie von Bedeutung und wie kann ich als Team bzw. Teammitglied dazu beitragen?

■ Was unternehme ich, dass der Kunde von uns begeistert ist?

Von der Begrüssung bis zur Bedienung werden die **Parallelen zwischen der 5-Sterne-Gastronomie und den Kunden/Patienten** aufgezeigt.

BELVOIRPARK



Anmeldung auch online auf www.fbrb.ch

«Die professionelle Haltung & Erscheinung»

Zürich, Hotelfachschule Belvoirpark (Nähe Bhf Enge)

Kursgebühr: CHF 290.– (inkl. Verpflegung)

Online: www.fbrb.ch (Suchbegriff: «Erscheinung»)

Per Post: Alle aktuellen Daten finden Sie ebenfalls auf www.fbrb.ch

Ich möchte gerne teilnehmen am:

Datum: **Kurs Nr.**

Bitte zurückschicken mit dieser Rückantwortkarte. Danke.

Namen aller Teilnehmer/-innen (in Blockschrift):

.....

Rechnungsadresse/Praxisstempel:

.....

.....

.....

E-Mail:

Datum: Unterschrift:

Telefon 055 415 30 58 Fax 055 415 30 54 www.fbrb.ch

Allgemeine Geschäftsbedingungen: Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Eine Stornierung der Anmeldung muss schriftlich erfolgen und wird nicht telefonisch entgegengenommen. Bei Abmeldungen bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin wird die Kursgebühr abzüglich der Umtriebsentschädigung (CHF 80.–) zurückerstattet. Bei späterer Abmeldung wird die Kursgebühr nicht zurückerstattet. Mit der Anmeldung wird eine Bewilligung für eine periodische Kontaktaufnahme per E-Mail (Newsletter) erteilt und Einverständnis mit den vollständigen AGB erklärt. Die vollständigen AGB finden Sie auf www.fbrb.ch. Auf das Rechtsverhältnis ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich-Stadt. CHE-112.295.268 MWST

K A L A D E N T

curaden
BETTER HEALTH FOR YOU



GAS/ECR/ICR

Nicht frankieren
Ne pas affranchir
Non affrancare

50384635
000001



DIE POST

fortbildungROSENBERG
MediAccess AG
Hofstrasse 10
Postfach 257
8808 Pfäffikon