



Fortbildungsveranstaltung

Beschwerdemanagement im Praxisalltag

Reklamationen, z. B. von Patienten, sind meist unangenehm, auch wenn die Beschwerden in ruhigem, sachlichen Ton vorgetragen werden. Beschwerden sind aber nicht nur Ärgernis und Mehrarbeit, sondern auch eine Chance – nämlich eine Chance zur Verbesserung! Wie gehe ich professionell mit Beschwerden um? Wie meistert man den Grat zwischen Freundlichkeit und Bestimmtheit und bleibt dabei selbst ruhig, gelassen und souverän?

In diesem Seminar erfahren Sie,

- welche Kommunikation bei Beschwerden erfolgreich ist,
- wie ein strukturierter Umgang mit Beschwerden aussieht,
- was Sie selbst gegen emotionale Betroffenheit tun können,
- wie Sie Beschwerden als Weiterentwicklung der Praxis sehen können.

Referentin:	Henriette Krauth www.hkp-online.com
Termin:	Mittwoch, 13. März 2019, von 14:30 – 17:30 Uhr
Teilnehmerkreis:	Ärztinnen, Ärzte, Praxisteam
Teilnahmegebühr:	50,00€ inkl. MwSt./Person (inkl. Verpflegung, Teilnehmerunterlagen, Arbeitsmaterialien, Zertifikat)
Ansprechpartner:	Kerstin Geßler Tel.: 0721 62 77-723 veranstaltungen@labor-karlsruhe.de
Veranstaltungsort:	MVZ Labor Diagnostik Karlsruhe GmbH Am Rüppurrer Schloß 1, 1. OG 76199 Karlsruhe

Bitte melden Sie sich frühzeitig an, da das Platzangebot begrenzt ist. Vielen Dank!

