



ADENTICS[®]
DIE KIEFERORTHOPÄDEN

Fortbildungsprogramm 2010/2011



ADENTICS - Die Kieferorthopäden
Fortbildungsprogramm 2010/2011

www.adentics.de

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Fortbildungsprogramm	
1. MARKETING - WORKSHOP „Ihr Typ ist gefragt“	4
2. PATIENTENSERVICE „Fünf Sterne Service braucht fünf Sterne Mitarbeiter“	5
3. RECHT „Unwissen schützt vor Strafe nicht“	6
4. PATIENTENSERVICE „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“	7
5. PRAXISMANAGEMENT „Professionelle Praxissteuerung“	8
6. PARODONTOLOGIE - WIEDERHOLUNG „Geschickt geschnitten“	9
7. PERSONAL TRAINER - WORKSHOP „Fit am Behandlungsstuhl“	10
8. ZAHNMEDIZIN „Das ADENTICS Konzept“	11
9. PRAXISSERVICE - WORKSHOP „Erste Klasse von A bis S - das Leitbild Mercedes“	12
Hinweise zur Anmeldung	13
Anmeldung	14



VORWORT

IM TEAM ZUM ERFOLG

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen, liebe Geschäftspartner und Freunde von ADENTICS,

mit der nun vierten Auflage unseres Fortbildungsprogrammes ist es uns ein Anliegen, das „Team“ in den Mittelpunkt zu stellen. Denn die Höchstleistungen, die wir tagtäglich erbringen, wären sicherlich nicht möglich, ohne unsere Mitarbeiter. Ein gut funktionierender Praxisalltag erfordert Motivation, Präzision und Umsicht in allen Bereichen. Aber schaffen wir als Ärzte, Praxismanager oder Vorgesetzte denn ein Umfeld, dass es unseren Mitarbeitern ermöglicht, ausreichend gut zu funktionieren? Um hier über den Tellerrand zu schauen, haben wir wieder sehr exklusive Referenten aus anderen Dienstleistungsbereichen eingeladen, um uns die Welt vor der Tür unserer Praxis zu zeigen.

Neben unseren immer sehr nachgefragten zahnmedizinischen Themen wollen wir auch die betriebswirtschaftlichen und juristischen Steuerungsinstrumente einer erfolgreichen Praxis unter die Lupe nehmen und freuen uns hier besonders auf die Vorträge von Prof. Bischoff und Dr. Müller-Rath.

Die Seminare und Workshops sind für Sie und Ihr Team wie immer kostenlos und finden im bewährten kleinen Rahmen von jeweils maximal 18 Teilnehmern in Lichtenrade statt.

Wir freuen uns, Sie wieder begrüßen zu dürfen.

Woo-Ttum Bittner

Kieferorthopäde und Geschäftsführer

ADENTICS - Die Kieferorthopäden

SureSmile®-Center



Sieglinde Zschoch

Kosmetikerin und Stilberaterin

1991 – 1995

Schulungsleiterin Deutschland für die Kosmetikfirma „Charlotte Meentzen“ in Dresden seit 1930

Seit 1995 tätig als Kosmetikerin in eigener Tagesfarm Visage (Wellness, Kosmetik)

Seit 1997 Farb- und Stil-Beraterin Permanent Make up Artistin

Schulungsorte:

- Kosmetikschule Visagio Colleg
- Ladys Stammtisch Berlin

1. IHR TYP IST GEFRAGT

Sie haben 7 Sekunden für Ihren ersten Eindruck

Was beeinflusst unsere Wahrnehmung, durch welche Mechanismen gewinnen wir Vertrauen? Gerade in einer so schnelllebigsten Zeit wie heute ist das Image der Schlüssel zum Erfolg. Und hier spielen plötzlich einfache Dinge wie Praxisbekleidung und Körperhaltung eine wichtige Rolle. Geben Sie Ihrer Praxis und Ihrem Team ein Auftreten, das Ihren Patienten und Ihrem Team ermöglicht, sich bei Ihnen wohl zu fühlen. Benutzen Sie Elemente aus der Farb- und Stilberatung um sich authentisch zu präsentieren und orientieren Sie sich neu im Bereich der „Etikette“. Erarbeiten Sie sich Strategien für einen neuen Umgang mit Ihren Patienten.

Referentin

Sieglinde Zschoch

Kosmetikerin und Stilberaterin

Moderation

Woo-Ttum Bittner

Kieferorthopäde und Geschäftsführer ADENTICS

Stichworte

Praxismanagement, Marketing, Patientenservice

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager, Zahnmedizinische Fachangestellte

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.
Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Samstag, 04.09.2010 von 10-12 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

sieglinde.zschoch@gmx.de

2. FÜNF STERNE SERVICE BRAUCHT FÜNF STERNE MITARBEITER

Auf dem Weg zur Service Excellence

Was in der Hotellerie selbstverständlich ist, kann auch für die Praxis Alltag werden. Hören Sie von einem der erfolgreichsten Hotelmanager Deutschlands, Jürgen Gangl, wie im absolutem Premiumsegment der Hotellerie das Personal im Umgang mit Kunden geschult wird. Als ehemaliger Manager u.a. des Luxushotels Bühler Höhe und nun Area Managing Direktor sowohl des Grand Hotel Esplanade, des Westin Grand als auch Park Inn hier in Berlin, kann Herr Gangl Einblicke in die Servicewelt geben, die sicherlich einzigartig sind. Lassen Sie ihn in einem interaktiven Seminar Rede und Antwort stehen, warum sich eine gute Personalauswahl und -schulung auch für Ihre Praxis, Ihre Abteilung oder Ihr Unternehmen lohnt.

Referent

Jürgen Gangl

Area Managing Direktor Berlin, Grand Hotel Esplanade

Moderation

Woo-Ttum Bittner

Kieferorthopäde und Geschäftsführer ADENTICS

Stichworte

Praxismanagement, Mitarbeiterführung, Qualitätsmanagement, Kundenservice

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager, Geschäftsführer

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.

Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Samstag, 02.10.2010 von 10-12 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

info@esplanade.de



Jürgen W. Gangl

Area Managing Director Berlin

Der in Trier geborene Deutsch-Österreicher hat bereits über 25 Jahre Erfahrung in der Hotellerie.

Davon kann er über 12 Jahre Erfahrung in der Luxushotellerie vorweisen. Hier war Jürgen Gangl in den verschiedensten leitenden Managementfunktionen tätig.

Ferner verfügt er über Erfahrungen als Pre-Opening-Manager sowie Regionaldirektor, die bis hin zur Verantwortlichkeit von 30 Hotels reichen.

Jürgen Gangl ist Mitglied in den verschiedensten Vereinigungen wie z. B. dem VBKI, beim BBIB als Sachverständiger für Deutschland, der HDV Hoteldirektorenvereinigung als Regionalleiter für Norddeutschland, etc..

In seiner jetzigen Tätigkeit als Area Managing Director Berlin ist er in erster Linie verantwortlich für das Grand Hotel Esplanade Berlin sowie auch für das Westin Grand Berlin und das Park Inn Berlin-Alexanderplatz.

Grand Hotel Esplanade Berlin

Lützowufer 15, 10785 Berlin

Telefon 030 - 254 78-8002

www.esplanade.de



Dr. Frank Müller-Rath, RA
Fachanwalt für Medizinrecht

Als Fachanwalt für Medizinrecht setzt Dr. Müller-Rath bereits seit 2007 einen Schwerpunkt in der Betreuung niedergelassener Leistungserbringer: Er berät und vertritt Ärzte und Zahnärzte bei der Lösung aller praxisrelevanten Rechtsfragen, insbesondere:

- Praxis(anteils)kauf und Verkauf
- Praxismiet- und -arbeitsrecht
- Prüfung oder Gestaltung von Verträgen ärztlicher Berufsausübungsgemeinschaften
- Abwehr von Regressforderungen

Mitgliedschaften

Mitglied im Deutschen Anwaltverein in der Arbeitsgemeinschaft Medizinrecht.

Kanzleisitz

Scheufen, Wulff & Müller-Rath
Giesebrechtstraße 7
10629 Berlin

3. UNWISSEN SCHÜTZT VOR STRAFE NICHT

Blauäugig in die Selbstständigkeit - Der Zahnarzt im Mittelpunkt seines Unternehmens

Nach Studium und Ausbildungsassistentenzeit steht man plötzlich in der eigenen Praxis und damit in der vollen Verantwortung. Alltägliche Fragen zu Mitarbeiterrecht, Werberecht, Kooperationsrecht, Haftungsrecht und vielem mehr fordern dann einen großen Teil der Aufmerksamkeit des Praxisinhabers. Sehr häufig muss man im Schadensfall schmerzhaft feststellen, dass sich das eigene Rechtsverständnis erheblich von der allgemeinen Rechtsprechung unterscheidet.

Dr. Müller-Rath zeigt auf, wie man eine juristisch vernünftige Basis im Umgang mit Mitarbeitern, Vermietern, Partnern und auch Patienten findet und welches rechtliche „Grundbesteck“ in jeder Praxis vorhanden sein sollte. Weiterhin werden die Felder Werberecht und Kooperationsrecht behandelt und in einer abschließenden Diskussionsrunde geht der Referent auf individuelle Fragen der Seminarteilnehmer ein.

Referent

Dr. Frank Müller-Rath, RA
Fachanwalt für Medizinrecht

Moderation

Woo-Ttum Bittner
Kieferorthopäde und Geschäftsführer ADENTICS

Stichworte

Selbstständigkeit, Rechtssicherheit, Haftung, Mitarbeiterrecht, Werberecht, Kooperationsrecht

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.
Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Samstag, 06.11.2010 von 10-12 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

kanzlei@scheufen-wulff.de

4. KOMMUNIKATION IN DER ZAHNARZTPRAXIS

Das Fundament des Praxiserfolgs ist zweifellos die Qualität der zahnmedizinischen Leistung. Wer aber will auf einem Fundament wohnen statt in einem komfortablen Haus? Dem Patienten jedenfalls reicht es im Allgemeinen nicht. Er erwartet mehr. Hierzu muss die fachliche Leistung durch das kommunikative „Drumherum“ ergänzt werden und in ein kunden- und marketingorientiertes Praxiskonzept eingebunden sein. Das ist vom gesamten Team umzusetzen, um den Patienten zufrieden zu stellen und neue Wunschklienten zu gewinnen.

Zufriedene Kunden – erfolgreiche Praxis

- Patientenerwartungen – die Kundenzufriedenheit erhöhen
- Marketing – von der Idee zu konkreten Maßnahmen
- Praxisprofil – und wie wir uns präsentieren
- Zielgruppenspezifische Serviceleistungen

Patientenorientierte Kommunikation

- Kommunikation – NLP and more
- Die Körpersprache – sie verstehen, sie bewusst einsetzen
- Einwände und wie man ihnen begegnet
- Praxisdienlicher Umgang mit „Problempatienten“

Referent

Bernd Sandock

*Dipl.-Psychologe, Berlin, sandock | Beratung für Zahnärzte
Trainer und Berater, DGQ-Qualitätsmanager® im Gesundheitswesen*

Stichworte

Marketing, Beratung

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager

Fortbildungspunkte

3 Punkte laut Richtlinien der KZBV.
Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Mittwoch, 12.01.2011 von 18-21 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

info@sandock.de



Bernd Sandock

Praxisberater und Zahnarzttrainer

Dipl.-Psychologe im Bereich Betriebs- und Organisationspsychologie und Inhaber der Beratungsfirma sandock | Beratung für Zahnärzte.

Seit 20 Jahren bin ich in der Dentalbranche als Trainer, Praxisberater und DGQ-Qualitätsmanager® im Gesundheitswesen tätig. Bundesweit und im deutschsprachigen Ausland berate ich Zahnarztpraxen, führe Seminare für Zahnärztekammern und Dentalfirmen durch, bin Referent auf Zahnarzt-Kongressen und publiziere regelmäßig in zahnärztlichen Zeitschriften.

Mein aktuelles Buch „Gelebtes Qualitätsmanagement - Wie Sie Management und Alltag in Ihrer Zahnarztpraxis optimieren“ ist 2007 im Spitta-Verlag erschienen. In den Praxisberatungen vor Ort sind wir spezialisiert auf die Themen Praxismanagement, Mitarbeiterführung, Praxismarketing, Patientenkommunikation und Qualitätsmanagement.



Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff
Steuerberater und vereidigter Buchprüfer

Lehrt Controlling an der Bergischen Universität Wuppertal. Er ist Mehrheitsgesellschafter von Prof. Dr. Bischoff & Partner Steuerberater - Rechtsanwälte - vereid. Buchprüfer mit rund 70 Mitarbeitern in Köln, Berlin, Bochum, Chemnitz, München und Hamburg. Die Unternehmensgruppe betreut seit vielen Jahren schwerpunktmäßig niedergelassene Zahnärzte in ganz Deutschland.

Prof. Dr. Bischoff ist Autor von mehr als 20 Fachbüchern sowie Herausgeber mehrerer Schriftenreihen und von einer Fülle von Fachartikeln. Er ist Hauptautor und Initiator des praxisCoaches Dental Start-ups und seit Jahren in der dentalen Fachpresse präsent mit den Themen Steuern und moderne Praxisführung.

Aus der langjährigen Zusammenarbeit mit Zahnmedizinern entwickelte Prof. Dr. Bischoff gemeinsam mit der Bergischen Universität Wuppertal einen neuen Ansatz für die wirtschaftliche Praxissteuerung. PraxisNavigation® ist ein kostenloser Service für alle Mandanten, verbessert die Entscheidungsfähigkeit des Praxisinhabers und die Wirtschaftlichkeit der Verwaltung. PraxisNavigation® wird seit 2007 durch das Planungstool Planrad® ergänzt.

5. PROFESSIONELLE PRAXISSTEUERUNG

Navigationshilfen durch den Irrgarten der BWA

Prof. Dr. Bischoff stellt in seinem ca. dreistündigen, mit vier Fortbildungspunkten zertifizierten Seminar anschaulich und leicht nachvollziehbar betriebswirtschaftliche Grundsätze der modernen Praxisführung vor. Anhand aussagekräftiger Grafiken können Teilnehmer Praxisentwicklungen leicht nachvollziehen und Optimierungspotenziale erkennen, die sich ihnen aus marktüblichen betriebswirtschaftlichen Standardauswertungen (BWA) nicht erschließen. Die Transparenz von wirtschaftlichen Zusammenhängen führt erfahrungsgemäß zu vielen „Aha“-Erlebnissen.

Wo liegen die Praxiskosten im Vergleich zu gleichgroßen Praxen zu hoch? Was kostet eine Behandlungsstunde? Warum weist die BWA Gewinne aus, obwohl mein Kontostand ständig sinkt? Individuelle Fragen von Teilnehmern integriert Prof. Bischoff spontan in den Seminarablauf und erhöht so die Praxisnähe dieser Fortbildung. Zur Nachbereitung der Seminarinhalte wird ein kostenloser, auf die Praxis des jeweiligen Teilnehmers zugeschnittener PraxisNavigation®-Musterbericht angeboten sowie eine telefonische Erläuterung durch einen qualifizierten Mitarbeiter von Prof. Dr. Bischoff & Partner.

Referent

Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff
Steuerberater und vereidigter Buchprüfer

Stichworte

Praxiskosten, BWA Gewinne

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager

Fortbildungspunkte

4 Punkte laut Richtlinien der KZBV.
Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Mittwoch, 16.02.2011 von 19-22 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

info@bischoffundpartner.de

6. GESCHICKT GESCHNITTEN

*Einführung in die Parodontalchirurgie
(Wiederholung des Kurses vom letzten Jahr, wegen der großen Nachfrage)*

In vielen Fällen sind die Ergebnisse der geschlossenen Parodontal-Therapie ausreichend, um den Patienten in die Erhaltungstherapie zu entlassen. Zum Teil stellt sich allerdings nach der geschlossenen Therapie bei Resttaschen die Frage nach einer adäquaten Weiterbehandlung. Im Rahmen dieser Fortbildung soll eine Einführung in die Parodontalchirurgie dem Kollegen aufzeigen, welche Möglichkeiten dem Praktiker zur Verfügung stehen.

- Parodontale Wundheilung
- Reevaluation, Befunde und klinische Parameter
- Parodontalchirurgische Instrumentenkunde
- Schnittführungen in der Parodontalchirurgie
- Lappendesign, Ziele und Indikationen dieser Lappen

Referent

Dr. Daniel Pagel

Master of Science Parodontologie (MSc)

Moderation

Woo-Ttum Bittner

Kieferorthopäde und Geschäftsführer ADENTICS

Stichworte

Volllappen, Spaltlappen, apikal reponierter Lappen, Distal-Wedge-Operation, Papilla-Preservation-Flap, Resektive Knochenchirurgie, GTR, Emdogain, Furkationstherapie

Zielgruppe

Zahnärzte, Kieferorthopäden

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.

Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Samstag, 19.03.2011 von 10-12 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

praxis@zahnaerzte-pagel.de



Dr. Daniel Pagel

Master of Science Parodontologie (MSc)

1999

Staatsexamen Zahnmedizin
Humboldt-Universität zu Berlin,
Charité

1999

Approbation als Zahnarzt

2001

Promotion zum Dr. med. dent.

2001

Niederlassung in eigener Praxis
mit Tätigkeitsschwerpunkt
Parodontologie

2001

Gründung brüderlicher Gemein-
schaftspraxis mit Dr. Christian
Pagel, MSc (Implantologie)

2004

Masterkurs Parodontologie
Donau Universität Krems

2008

Curriculum Implantologie (DGI)

2009

Tätigkeitsschwerpunkt
Implantologie (DGI)

Diverse Vortragstätigkeiten

Henry-Schein, Zahnärztekammer
MV/Brandenburg

Mitgliedschaften

DGP, DGI etc.

Praxis

Zahnärzte Pagel
Oranienburger Straße 221
13437 Berlin

7. FIT AM BEHANDLUNGSSTUHL

Eine kleine Fitnesslektion für die Zahnmedizinische Angestellte und Ihre Chefin, Ihren Chef.

Die tägliche Belastung besonders in einer zahnärztlichen Praxis führt auf Dauer zu Überbelastung einzelner Partien des Bewegungsapparates. Monotone und gleichbleibende Bewegungen machen Sie einseitig und schränken Sie immer mehr ein.

Durchbrechen Sie diesen Kreislauf und lernen Sie sich und Ihren Körper besser kennen. Führen Sie gemeinsam mit Oliver und Sebastian kleine Übungen durch, die Sie auch zwischendurch am Behandlungsstuhl und im Büro durchführen können und nehmen Sie Anregungen für den Praxistag mit: Werden Sie fit für den Alltag!

Dieser Workshop ist für maximal 12 Teilnehmer ausgelegt. Bequeme Bekleidung empfohlen.

Referenten

Oliver Stolz und Sebastian Kratzenstein

Personal Trainer

Stichworte

Fitness, Entspannungstraining, Pilates, Wirbelsäule, Ernährungsberatung

Zielgruppe

Zahnmedizinische Fachangestellte, Zahnärzte

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.

Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Samstag, 09.04.2011 von 10-12 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

o.stolz@gmx.net



Oliver Stolz

Personal Trainer

Schwerpunkte

- Ernährungsberatung und Bodystyling
- Gewichtsreduktion und Muskelaufbau
- Zertifizierter Entspannungstrainer mit Schwerpunkt auf Progressiver Muskelentspannung nach Jacobsen
- Pilatestrainer
- Masseur für Fußreflexzonen



Sebastian Kratzenstein

Personal Trainer

Schwerpunkte

- B Trainer Abschluss Schwimmen
- Schwimmtrainer für Berliner Bäder Betriebe Kinderschwimmen und im Leistungsbereich Masters für WM EM DM
- Kletterlehrer für Toprope Sportklettern
- Snowboard/Skilehrer für die Abiturprüfungen in Berlin
- Sonderpädagogische Ausbildung für Sport mit körperlich und geistig benachteiligten Personen

8. DAS ADENTICS KONZEPT

Der Hauszahnarzt im Mittelpunkt der Kieferorthopädie

Die heutige Hochleistungs-Zahnmedizin gleicht einem olympischen Staffellauf: Für ein gutes Behandlungsergebnis kommt es auf den richtigen Zeitpunkt der Stabübergabe an. Wir als Kieferorthopäden sind oft nur ein kurzer Sprint in der Gesamttherapie und begleiten Ihre Patienten auf einem sehr kleinen Teil der Strecke. Doch wann sollte der Patient an uns übergeben werden und wann kommt der Patient wieder zurück?

Lernen Sie unser spezielles „ADENTICS-Konzept“ kennen und sehen Sie anhand von vielen komplexen Behandlungsbeispielen, wie wir als Kieferorthopäden unsere Rolle als Staffelläufer zwischen Hauszahnarzt und anderen ärztlichen und fachzahnärztlichen Disziplinen übernehmen. Wir gehen natürlich auch auf die am häufigsten gestellten Fragen ein und zeigen viele anschauliche Fallbeispiele: Wann sollte ein Patient überwiesen werden? Wer macht die Prophylaxe? Wann müssen die Weisheitszähne raus? Wie lange dauert eine Erwachsenenbehandlung?

Referent

Woo-Ttum Bittner

Kieferorthopäde und Geschäftsführer ADENTICS

Stichworte

Prophylaxe, Kieferorthopädie, Kieferchirurgie, Weisheitszähne, Parodontologie, HNO, Praxismanagement, interdisziplinäre Kommunikation

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager, Zahnmedizinische Fachangestellte

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.
Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Mittwoch, 11.05.2011 von 18-20 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

info@adentics.de



Woo-Ttum Bittner

Kieferorthopäde und Geschäftsführer ADENTICS

1990-1996

Studium der Zahnmedizin an der FU-Berlin und der Charité

1996-1997

Assistenz Zahnarzt in freier Praxis

1997-1998

Zahnarzt in einer kieferorthopädischen Praxis

1998-2001

Wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung für Kieferorthopädie des Zentrums für Zahnmedizin, Charité (Campus Virchow)

seit Nov. 2001 tätig in eigener Praxis in Lichtenrade

Nov. 2006 Weiterbildungsermächtigung für Kieferorthopädie durch die Zahnärztekammer Berlin

Feb. 2007 stellv. Mitglied des Prüfungsausschuss für Kieferorthopädie der Zahnärztekammer Berlin

Mitgliedschaften:

- Bund Deutscher Kieferorthopäden
- Gesellschaft für Kieferorthopädie Berlin und Brandenburg
- Deutsche Gesellschaft für Kieferorthopädie
- Europäische Gesellschaft für Kieferorthopädie
- Mitglied in der Deutschen Gesellschaft schlaftherapeutisch tätiger Zahnmediziner (DGSZ)
- zertifiziertes Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Linguale Kieferorthopädie (DGLO)



Heike Wegener
Referentin, Verkaufstrainerin
geb. 1964

Studium an der Universität Leipzig, danach in der freien Wirtschaft in steuernder Funktion tätig.

seit 1992 bei der Daimler AG

- davon 2 Jahre Erfahrung in kaufmännischen Bereichen, u.a. Ausbilderin
- davon 4 Jahre Erfahrung im direkten Verkauf (Mercedes-Benz Pkw Verkauf im Laden und Außendienst) in Leipzig und Berlin
- davon 12 Jahre Erfahrung in der „Erwachsenenbildung“ (Potenzialeinschätzungen, Verkäufers- und Weiterbildung, Zertifizierung von Mitarbeitern im Verkauf – sowohl Konzeption als auch Durchführung)

9. ERSTE KLASSE VON A BIS S - DAS LEITBILD MERCEDES

Kundenzufriedenheit im Fokus der Praxis.

Als Hersteller hat Mercedes Benz es geschafft, die Referenz in jeder Automobilklasse zu sein. Nun strebt die Daimler AG an, auch in punkto Kundenzufriedenheit die Nr. 1 zu werden.

Der Zahnarzt bietet seinem Patienten die Auswahl zwischen verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten, doch im Gegensatz zum Autokauf besteht keine Möglichkeit einer „Probefahrt“. Es kommt nun auf das Gesamtkonzept Ihrer Praxis an, ob der Patient Ihre Praxis als zufriedener Patient und Kunde verlässt, oder ob er einen Fehlkauf tätigt.

Die Referentin Frau Heike Wegener hat als leitende Mitarbeiterin bei der Daimler AG mehr als ein Jahrzehnt lang die Auswahl-, Zertifizierungs- und Ausbildungsprogramme von Mercedes-Verkäufern mit entwickelt und betreut. Sie wird in Ihrem Workshop Brücken von der Automobilbranche in die zahnärztliche Praxis schlagen und anhand anschaulicher Beispiele zeigen, wie Sie die Zufriedenheit Ihrer Patienten steigern können.

Referentin

Heike Wegener

Referentin, Verkaufstrainerin

Stichworte

Patientenzufriedenheit, Marketing, Neukunden, Beratung, Praxismanagement, Mitarbeiterselektion

Zielgruppe

Zahnärzte, Ärzte, Praxismanager, Zahnmedizinische Fachangestellte, leitende zahnmedizinische Fachangestellte

Fortbildungspunkte

2 Punkte laut Richtlinien der KZBV.
Ein Zertifikat wird ausgestellt.

Termin

Samstag, 28.05.2011 von 10-12 Uhr
im Seminarraum von ADENTICS

Kontakt

wegener-berlin@t-online.de

HINWEISE ZUR ANMELDUNG

Anmeldung

Wir bitten Sie, sich zu den Seminaren anzumelden. Für Ihre Anmeldung können Sie den Vordruck verwenden oder aber Sie nutzen die Möglichkeit der Online-Anmeldung unter www.adentics.de. Selbstverständlich akzeptieren wir auch formlose Anmeldungen per E-Mail und Telefon. Ihre An- und Abmeldungen werden von uns umgehend bestätigt.

Abmeldung

Sollten Sie an einem Seminar trotz Zusage nicht teilnehmen können, bitten wir um rechtzeitige Absage oder Benennung eines anderen Teilnehmers.

Programm- oder Terminänderungen

Trotz sorgfältiger Planung kann es zu Programmänderungen und Terminverschiebungen kommen. Sollte dies der Fall sein, werden Sie umgehend von uns benachrichtigt.

Kosten

Die Seminare sind für Kooperationspartner von AMENTICS kostenlos.



ANMELDUNG FAX-NR. 030 - 76 76 60 330

ADEPTICS - Die Kieferorthopäden
Goltzstraße 39
12307 Berlin-Lichtenrade

Seminarprogramm 2010/2011

Ich melde mich hiermit für das (die) Seminar(e)

Nr. _____ Seminarthema _____

am _____ verbindlich an. _____

Name, Vorname _____

Anschrift _____

Telefonisch erreichbar unter _____

Datum, Unterschrift und Stempel

TELEFONISCHE AUSKUNFT UND ANMELDUNG

Haben Sie Fragen? Wir freuen uns auf Ihren Anruf.
Sie erreichen uns Montag bis Freitag von 9-19 Uhr.

Telefon 030 - 76 76 60 30 · Telefax 030 - 76 76 60 330
E-Mail info@adentics.de · Internet www.adentics.de

IMPRESSUM

Herausgeber

ADENTICS - Die Kieferorthopäden
Goltzstraße 39
12307 Berlin
www.adentics.de

Konzeption und Gestaltung der Broschüre

metome.design - crossmedia communication, Berlin

Fotos

Zanella Fotografie, Zürich, Berlin, Wien

Druck

xpress, Berlin

Berlin, Juni 2010





BERLIN-LICHTENRADE Goltzstraße 39 · 12307 Berlin · Telefon 030 - 76 76 60 30
BLANKENFELDE-MAHLOW Bahnhofstraße 4 · 15831 Mahlow · Telefon 03379-31 49 90
E-Mail info@adentics.de · Internet www.adentics.de