

SEMINARKATALOG

Stand 9/2012

©www.orgalisa.de

Letzte Änderung 06.11.2012

Inhalt

<i>Praxisservice für Arztpraxen</i>	3
<i>Kommunikation und Gesprächsführung</i>	5
<i>Grundlagen Teamarbeit und -entwicklung</i>	6
<i>Persönliches Zeit- und Selbstmanagement</i>	7
<i>Präsentationstechniken</i>	8
<i>Selbstzahlerleistungen noch besser verkaufen</i>	9
<i>Telefontraining</i>	10
<i>Workshop Reklamation- und Beschwerdemanagement</i>	11
<i>Workshop Mitarbeiterführung</i>	13
<i>„MitarbeiterInnen führen, begleiten, fördern und entwickeln“</i>	13
<i>Der erste Eindruck</i>	15
<i>Workshop Körpersprache – nonverbale Kommunikation</i>	16
<i>Social Media – muss ich das für meine Praxis haben?</i>	17
<i>Mein individuelles Computertraining speziell für SIE!</i>	18
<i>POWERPOINT: Professionelle Präsentationen</i>	19
<i>Erstellung von Präsentationen</i>	20

Praxisservice für Arztpraxen

Schulungen und Coaching in den Bereichen:

- Teambesprechungen (Moderation)
- Mitarbeitergespräche
- Kommunikationstechniken
 - aktives Zuhören
 - Fragetechniken
 - Körpersprache richtig einsetzen
- Patientenansprache
- Das Patientengespräch (direkt und am Telefon)
- Telefontraining
- spezielles Verkaufstraining (Wahlleistungen)
- Umgang mit schwierigen Patienten
- Umgang mit Konflikten
- Beschwerdemanagement

- Zeit- und Selbstmanagement

Hier liegt das Augenmerk auf den sozialen Kompetenzen (Softskills) der PraxismitarbeiterInnen:

- Wo liegen deren Stärken, Fähigkeiten, Schwachstellen

Wie präsentiere ich richtig?

Zielgruppe:

Geeignet für Ärzte, die auf Veranstaltungen etc. viel präsentieren müssen

Alles rund um Powerpoint (versionsunabhängig) - Tipps und Tricks

Was gehört zum erfolgreichen Präsentieren (Präsentationstechniken)?

EDV

Unterstützung in EDV-relevanten Fragestellungen und Problemlösungen bei dem Aufbau und der Umsetzung eines Handbuchs für das interne Qualitätsmanagement.

EDV Kompakt

- WORD Tipps und Tricks
- Flyererstellung
- EXCEL Tipps und Tricks
- Dienst- bzw. Urlaubsplan
- Grundrechenarten
- nach Bedarf: Powerpoint

Mein QM-Service für Ihre Praxis

- Ihre Vorgaben werden von einem erfahrenen Profi erstellt bzw. überarbeitet
- zeitnahe Erstellung nach Ihren Vorgaben
- Berücksichtigung Ihrer individuellen Wünsche
- Standard Office Versionen (aktuelle)
- präzise Umsetzung Ihrer Vorgaben
- Einbindungsanleitung in Ihr QM Handbuch
- faire Abrechnung nach Aufwand
- kein Mindestvolumen
- keine Grundgebühren
- Versand per Mail und/oder CD

Kommunikation und Gesprächsführung

Ziele

Dieses Seminar fördert die Gesprächskompetenz des Einzelnen. Sie lernen, Gespräche (privat und professionell) bewusst, strukturiert und zielgerichtet zu führen.

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation
- Erkennen von Mustern in der täglichen Kommunikation
- Aktives Zuhören
- Feedback: Ein Geben und Nehmen
- tägliche Gesprächssituationen trainieren
- professionelle Gesprächsführung

Grundlagen Teamarbeit und -entwicklung

Ziele

Sie erlernen, als Teammitglied das Gleichgewicht zu halten zwischen hoher Kooperation und dem Wettbewerb untereinander.

Inhalte

- Definitionen TEAM
- Abgleich Selbstbild-Fremdbild
- Beobachtung der Gruppenprozesse
- Stellenwert der einzelnen Rollen bei der Aufgabenverteilung
- Feedback
- persönliches Erleben von Teamarbeit in der Praxis
- Aufbau eines „Spitzenteams“

Persönliches Zeit- und Selbstmanagement

Ziele

Nur wer seine Ziele kennt, weiß, wie er seine Zeit dafür sinnvoll einsetzt.
Gewinnen Sie wieder endlich Zeit für sich!

Inhalte

- Grundlagen des klassischen Zeitmanagements
- Analyse der persönlichen Zeitplanung
- welche konkreten Ziele wollen Sie erreichen?
- Prioritäten setzen
- Delegation
- Umgang mit Zeitdieben und Zeitfressern
- Ordnungsprinzipien
- Schwierigkeiten bei der Umsetzung

Präsentationstechniken

Ziele

Sie erlernen, Ihre Inhalte professionell und anschaulich darzustellen und überzeugen durch selbstbewusstes Auftreten und den souveränen Einsatz unterschiedlicher Medien.

Inhalte

- Vorbereitungen treffen
- Aufbau einer Präsentation
- Nachbereitung
- Medieneinsatz
- Körpersprache: Mimik, Gestik
- mündlicher Vortrag
- Auswirkungen der Raumanordnungen

Selbstzahlerleistungen noch besser verkaufen

Ziel des Workshops ist eine zielgruppengerechte Vermittlung des notwendigen theoretischen Wissens, sowohl in medizinischer als auch kommunikativer Hinsicht. („So viel wie nötig, so wenig wie möglich.“)

Praktische Gruppenübungen dienen hierbei zur Auflockerung und Verankerung der Theorie in der Praxis und konkrete Gesprächssituationen werden in Rollenspielen erprobt und gefestigt.

Inhalte

- Was brauchen unsere Patienten wirklich?
- Was bieten wir an und was können wir zusätzlich anbieten?
(Selbstzahlerleistungen)
- Überprüfung des eigenen Wissenstandes bezogen auf die medizinischen und fachlichen Kenntnisse der angebotenen Leistungen.
- Wie sage ich meinem Patienten, welche individuellen Angebote die Praxis bietet?
- Welche Fragetechniken kann man anwenden? (AIDA Methode zum Gesprächsaufbau)
- Ablauf eines Beratungsgesprächs
- Was kostet das?
- Bedenken der Patienten wahrnehmen
- Nutzenargumentation aus Sicht des Patienten (Merkmal Vorteil Nutzen Methode)
- Verhalten bei unzufriedenen Patienten
- Einsatz von Körpersprache
- Richtiges Verhalten am Empfang

Telefontraining

- • Analyse des persönlichen Telefonverhaltens
- • Optimale Vorbereitung der Telefongespräche
- • Das Telefongespräch
- • Die eigene Telefonwirkung verbessern
- • Kunden- und Serviceorientierung
- • Die unterschiedlichen Gesprächstypen
- • Einwandbehandlung
- • Positiver Gesprächsabschluss

Neben den klassischen Inhalten eines Telefontrainings biete ich ein individuelles, nach den einzelnen Bedürfnissen orientiertes, praxisnahes Training an.

Workshop Reklamation- und Beschwerdemanagement

Ziel:

Nach einer kurzen, persönlichen Standortbestimmung zum Umgang mit Beschwerden, liegt der Focus des Workshop auf der gemeinsamen Bearbeitung von Fällen aus der täglichen Praxis.

Die Teilnehmer haben die Gelegenheit, ihren ganz persönlichen und souveränen Bearbeitungsstil zu verfeinern und bekommen dazu das notwendige Handwerkszeug an die Hand.

Allgemeines

- Organisation des Beschwerdemanagements
- Annahme und Bearbeitung von Beschwerden
- Zuständigkeiten und Kompetenzen
- Bearbeitungszeiten
- Gesprächsleitfaden
- KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Spezielle Kommunikation

Analyse des persönlichen Verhaltens

Die eigene Wirkung verbessern

- Persönliche Stärken verbessern und ausbauen
- Stimme und Wortwahl trainieren
- Körpersprache – Missverständnisse vermeiden

Optimale Vorbereitung

- Fragetechnik
- Aktives Zuhören
- Argumentation
- Einwand Behandlung
- Reklamationen als Chance nutzen

Kunden- und Serviceorientierung

- Bedürfnisse erkennen und erfüllen
- Lösungen anbieten

Die unterschiedlichen Gesprächstypen

- Klassifizierung („Gibt es den schwierigen Kunden?“)
- Wie reagieren - bei welchem Typ
- Entscheidungskriterien
- Richtige Argumentation

Einwand Behandlung

- Unterscheidung Einwand - Vorwand
- Mit Einwänden richtig umgehen

- Vielredner unterbrechen
- souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen
- Umgang mit Stress
- Positiver Gesprächsabschluss

Workshop Mitarbeiterführung

„MitarbeiterInnen führen, begleiten, fördern und entwickeln“

In diesem Workshop werden Sie an Hand von Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag Ihren eigenen Umgang mit Ihren MitarbeirInnen analysieren und individuelle Lösungen für Ihre Praxis erarbeiten.

mögliche Inhalte

Analyse des persönlichen Verhaltens

Die eigene Wirkung verbessern

- Persönliche Stärken verbessern und ausbauen
- Stimme und Wortwahl trainieren
- Körpersprache – Missverständnisse vermeiden

Kommunikation mit Mitarbeitern

Allgemein

- Fragetechnik
- Aktives Zuhören
- Argumentationen
- Bedürfnisse erkennen und erfüllen
- Lösungen anbieten
- Umgang mit Stress

Motivation und Delegation

- Schaffung einer positiven Atmosphäre auch in kritischen Momenten
- Wie motiviere ich mich und andere?
- Wie erkenne ich die Bedürfnisse meiner Mitarbeiter?
- Was kann ich tun, um die Zufriedenheit des Einzelnen zu steigern?
- Richtig motivieren in den entsprechenden Situationen
- Delegation als Instrument zur Personalentwicklung
- Fördern und fordern im ausgewogenen Verhältnis

Kompetente Führung

- Was ist das?
- Führung oder Coaching?
- Was gehört zu typischen Aufgaben einer Führungskraft?
- Führungsstil und Managementtechniken allgemein
- Ihr persönlicher Führungsstil
- Das regelmäßige Mitarbeitergespräch
- Zielvereinbarungen

Trainingsmethoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit

Nach einer kurzen, persönlichen Standortbestimmung, liegt der Focus des Workshop auf der gemeinsamen Analyse und Bearbeitung von Situationen aus der täglichen Praxis.

Die Teilnehmer haben die Gelegenheit, ihren ganz persönlichen und souveränen Führungsstil zu verfeinern und bekommen dazu das notwendige Handwerkszeug an die Hand.

Mein Bestreben ist es, Sie an der Stelle abzuholen, an der Sie stehen.

Der erste Eindruck

„Mehr Serviceorientierung am Empfang“

Ihre Mitarbeiter am Empfang und am Telefon sind die ersten Kontaktpersonen für den Patienten oder Kunden und stellen Ihre persönliche Visitenkarte dar.

In dieser Position erwartet der Patient oder Kunde zu Recht freundliche, motivierte und kompetente MitarbeiterInnen.

In meinem Workshop möchte ich Sie darin unterstützen, noch sicherer zu werden und Tipps geben, wie Sie sich selbst und Ihre Kollegen auch in schwierigen Alltagssituationen motivieren können.

- Es gibt nur einen ersten Eindruck
Wie kann ich ihn professioneller gestalten (Auftritt, Haltung, Sprache, Körpersprache)
- Wie sehen Sie Ihre Aufgabe als „persönliche Visitenkarte“?
- Was zeichnet eine gute Kraft am Empfang aus und was erwarten die Patienten/Kunden?
- Spiegelt mein Verhalten das CI (Corporate Identity) der Praxis/des Unternehmen wieder?
- Umgang mit schwierigen Patienten/Kunden

Workshop Körpersprache – nonverbale Kommunikation

"Wenn wir die Menschen so nehmen, wie sie sind, so machen wir sie schlechter - wenn wir sie aber behandeln, als wären sie, wie sie sein sollten, so bringen wir sie dahin, wohin wir sie haben möchten."

©Goethe

Inhalte (können bei Bedarf individuell abgestimmt werden)

Der Erste Eindruck

- Eigene Zielvorstellungen • Ausstrahlung und Präsenz (persönliche Standortbestimmung)

Wahrnehmung von Körpersprache

- Wie empfangen und senden wir Signale?
Einschätzung des Selbst- und Fremdbildes (Stärke- und Schwächenanalyse)
- Welche Haltung, Mimik und Gestik wirkt offen und positiv
Welche unsicher und verschlossen?

Wie setze ich meine Körpersprache gezielt ein?

- Mit der Körpersprache überzeugen und Sympathien gewinnen
- Natürlich bleiben und einen persönlichen Stil finden
- Umgang in Stresssituationen

Was sagt meine Stimme über meine Stimmung aus?

- Wie beeinflusst Ihre Persönlichkeit Ihre Stimme- und umgekehrt
- Die Merkmale unserer Stimme
- Wie Sie Persönlichkeit in Ihre Stimme legen
- Mit guter Stimme und Stimmung begeistern

Social Media – muss ich das für meine Praxis haben?

Web 2.0 Chance oder Risiko?

Sie denken darüber nach, ob Social Media (Facebook, Twitter, You Tube, XING und Co) das Richtige für Ihre Praxis ist oder Sie benutzen es schon, doch Sie wollen noch effizienter werden?

Dann sind Sie bei mir an der richtigen Adresse, ich helfe Ihnen gerne dabei.

Sie bekommen von mir einen Fragebogen, den Sie ausgefüllt an mich zurückschicken.

In einem anschließenden Gespräch (telefonisch, nach Absprache persönlich) klären wir Ihren Bedarf.

Auf Grund meiner Fragebogenauswertung und unseres kostenlosen telefonischen Erstgesprächs gebe ich Ihnen eine ehrliche Einschätzung, ob Social Media speziell für Ihre Praxis sinnvoll und was machbar ist, bzw. wie Sie damit noch erfolgreicher für Ihre Praxis umgehen können.

Daraus resultierend erstelle ich Ihnen ein individuelles Angebot für Ihre Praxis und unterstütze Sie bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer Vorstellungen und Wünsche.

In einem Workshop für das gesamte Praxisteam, gerne in Ihren Praxisräumen, stelle ich Ihnen meine Vorschläge und Ergebnisse vor. Gemeinsam analysieren wir diese und entwickeln eine spezielle Strategie für Ihre Praxis.

Mein individuelles Computertraining speziell für SIE!

Ob alt oder jung, privat oder beruflich, bei mir sind Sie an der richtigen Adresse.
Ich biete Ihnen für Ihren Bedarf, Anspruch und Ihren Geldbeutel eine passende Lösung.

- Kann Ihr Kind, Ihr Enkel oder Ihre Freundin den Computer oder das Notebook besser bedienen als Sie?
- Wollen Sie nicht mehr abhängig sein, wenn Sie etwas im Internet suchen?
- Möchten Sie Ihr eigenes Fotobuch erstellen?
- Endlich einmal Ordnung auf Ihrem Computer!
- Macht Ihr Computer Dinge, die Sie nicht verstehen?
- Möchten Sie einfach und schnell einen Brief schreiben oder Einladungen für die nächste Feier individuell und doch professionell gestalten?
- Sind soziale Netzwerke im Internet für Sie interessant?
- Was kann Ihnen das Internet noch alles bieten?
- Sie möchten online ein Bahnticket oder eine Konzertkarte buchen, oder sich über ein Hotel weltweit informieren?
- Sie kommen mit den neuen Office Versionen noch nicht so richtig zurecht?
- Sie wollen im Job noch besser in den speziellen Office-Anwendungen werden oder Sie machen sich gerade selbstständig?

Gerne erstelle ich Ihnen auf Anfrage unverbindlich ein individuelles Angebot.

POWERPOINT: Professionelle Präsentationen

Ziele

Das Seminar richtet sich an die Interessierten, die mit Powerpoint schon arbeiten und ihre Kenntnisse vertiefen möchten. Sie werden in die Lage versetzt, ihre Präsentationen optimal vorzubereiten sowie das Ziel durch individuelles Auftreten vor den Zuhörern zu unterstützen.

Voraussetzungen

Sicherheit im Umgang mit dem PC und Windows, WORD und EXCEL und Grundlagen POWERPOINT. Es ist von Vorteil, ein aktuelles Thema und die Bereitschaft, dieses auch zu präsentieren mitzubringen.

TeilnehmerInnen

Interessierte, die Präsentationen inhaltlich planen, optisch gestalten und selbst durchführen.

Inhalte

Anhand eines eigenen Themas (nach Wunsch können auch Vorschläge erarbeitet werden) wird eine komplette Präsentation erstellt. Dabei erhalten Sie Unterstützung in der optischen und inhaltlichen Aufbereitung der Präsentationsunterlagen sowie Tipps und Tricks aus der Praxis.

Sie haben die Möglichkeit die Präsentation vorzuführen und erhält im Anschluss daran ein Feedback.

Erstellung von Präsentationen

Anforderung

Eine Präsentation muss schnell fertig werden und wie immer hat keiner Zeit!
POWERPOINT bietet sehr gute Möglichkeiten zur Erstellung professioneller Präsentationen, aber im Moment ist keiner da, der sich auskennt.

Lösung

Ich erstelle Ihnen Ihre Präsentationen in kurzer Zeit und nach Ihrem Input.

(Input: bestehende Präsentationen, Konzepte, Gliederungen und verbale Absprachen)

Mit einer professionellen Präsentation haben Sie Ihren großen Auftritt!