

Geprüfte Dentalberaterin

Zertifizierte Weiterbildung
Sichern Sie jetzt Ihren Praxiserfolg



INTEM[®]
Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg → IntervallSystem

Inhaltsübersicht

Informationen zum Ablauf

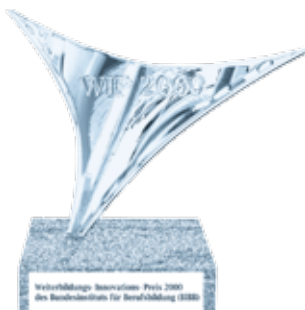
Einführung	Seite 3
Entwicklung und Erfolge	Seite 4
Ziele	Seite 5
TeilnehmerInnen	Seite 7
Aufbau	Seite 8
Prüfungsordnung und Zertifizierung	Seite 9
Kosten / Leistung	Seite 10
Telefonischer Service	Seite 11

Informationen zu den Inhalten

Inhalte	Seite 12
Weiterbildungskonzept	Seite 17
Methodik	Seite 18
Didaktischer Hintergrund	Seite 19
Kontakt	Seite 20

Auszeichnungen der INtem-Gruppe

Die Qualität der INtem-Trainings sind sichtbare Ergebnisse. In über 20 Jahren wurde die INtem-Gruppe bereits 12 Mal ausgezeichnet. Sie steht damit seit Ihrer Gründung für laufende Fortentwicklung und Veränderung, messbar an harten Zahlen, spürbar an der Stimmung der Mitarbeiter, sichtbar am Lächeln ihrer Kunden.



2012 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber
für das Konzept „Entwicklungsprogramm zum Medienberater“

2012 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber
mit PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co. KG für „M COLLEGE – Qualifizierungstrainings für Naturheilkunde in Apotheken“

2011 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Bronze
für „Commitmenttraining Smart Leadership: Mitarbeiterführung auf den Punkt gebracht!“

2010 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Bronze
INtem-Partner gewinnt mit dem Konzept „Vorne ist immer Platz! Pole Position durch konsequente Qualitätssteigerung im Vertrieb“

2008 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Gold
für das Konzept „Einbindung des Kompetenzmanagements in die vier Bereiche des Bildungscontrollings“

2008 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Gold
INtem-Partner gewinnt mit dem Konzept „Strategisches Unternehmens-Coaching als Erfolgsfaktor für den Mittelstand“

2007 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber
für ein Tandem-Training und Coaching der Unternehmensnachfolge

2006 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber
für das flächendeckende Konzept „Großhandel macht den Einzelhandel fit“

2006 Internationaler Deutscher Trainingspreis in Platin
INtem-Partner gewinnt mit dem Konzept „Bessere Kommunikation im Gesundheitswesen“

2000 Weiterbildungs-Innovations-Preis des BIBB
für „Die Dentalberaterin“, die nachhaltige die Ertragskraft der Zahnarztpraxis und die Kompetenz der Mitarbeiter steigert

1998 Deutscher Trainingspreis in Silber
für das Konzept „Einbindung der Führungskräfte als Coach ihrer Mitarbeiter“

1994 Deutscher Trainingspreis in Gold
für messbare Umsatzsteigerung durch das INtem Verkaufstraining

Tragen Sie wesentlich zum Erfolg der Praxis bei:

Mit der zertifizierten Weiterbildung zur Dentalberaterin



Wieviel Information ist nötig, wieviel ist optimal? Kein Patient kann Ihre fachliche Kompetenz als Zahnarzt auch nur annähernd beurteilen. Solange der Patient nichts oder sehr wenig aus eigener Tasche zahlte, akzeptierte er in der Regel mit seiner Wahl des Zahnarztes auch dessen Entscheidungen. Ein sehr prominenter, gut ausgebildeter Zahnarzt brachte diese Art der Patientenberatung auf den Punkt: „Ich sagte meinen Patienten, was das Beste für sie ist und dann gings los! Eine großartige Beratung war hier unnötig!“

Diese Art der Beratung wird auch heute noch akzeptiert, wenn Sie bereits Vertrauen aufgebaut haben und Ihr Patient immer wieder erfahren hat, dass Ihre Ratschläge – zum Beispiel in Bezug auf Schmerzfreiheit oder guten Sitz – zutreffen. Sicher gibt es auch heute noch Patienten, die ohne Nachfrage annehmen, was Sie als Experte entscheiden. Nur, dieser Anteil an sogenannten „gläubigen“ Patienten wird immer kleiner. Dass sie sich Ihrem Rat fügen, bedeutet jedoch noch lange nicht, dass diese Patienten auch zufrieden sind und sich nicht für das nächste Mal vornehmen, verschiedene Angebote bei konkurrierenden Kollegen einzuholen.

Der Ausweg aus dem Dilemma

Der Ausweg aus dem Dilemma ist ein gezielter Vertrauensaufbau, maßgeschneiderte und patientengerechte Überzeugungsarbeit - und das Patient für Patient! Und hier liegt Ihre Chance: Die ausgebildete Dentalberaterin kennt Angst, Sorgen und vor allem die Fragen, die sich mit einem Zahnarztbesuch verbinden. Sie ist darauf geschult, den speziellen Bedürfnissen der Patienten kompetent zu begegnen. Doch eine Dentalberaterin kommuniziert nicht nur professionell und einfühlsam mit den Patienten, sie entlastet vor allem ihren Chef.

Zufriedene Patienten sind das Ziel

Patienten sind zufrieden, wenn Sie das Gefühl haben, dass man sich viel Zeit für sie genommen hat und dass Sie rundum bestens informiert wurden. Solche Patienten sind behandlungsbereiter, entscheiden sich oft für eine Versorgung auf höherem Niveau und fragen sogar weitere Leistungen nach. Eine Dentalberaterin trägt wesentlich zur Erreichung Ihrer Ziele bei!

Worauf warten Sie noch? Machen Sie eine Ihre Assistentinnen zur Dentalberaterin!

Entwicklung und Erfolge

Entwicklung

Know-how im alltagspsychologischen Umgang mit Patienten wird heute zunehmend wichtiger. Die traditionelle Weiterbildung von zahnmedizinischen Fachangestellten sieht dieses Thema nicht vor. Das Ausmaß der negativen Konsequenzen wird deutlich, wenn man bedenkt, dass

- die Personalkosten heute durchschnittlich 30 % der Gesamtkosten betragen,
- der Patient etwa 70 % der Zeit in der Zahnarztpraxis mit nichtzahnärztlichem Personal verbringt,
- Patienten nach einer zahnärztlichen Beratung regelmäßig Bestätigung oder laienhaften Rat bei einer zahnmedizinische Fachangestellte suchen,
- Patienten, denen man die Möglichkeit einer kurzen Rücksprache mit einer zahnmedizinische Fachangestellte nimmt, nur noch in der Hälfte der Fälle dem Rat des Zahnarztes folgen.

Unternehmensveränderung im Bereich der höchsten Kosten und der geringsten Produktivität ist das Erfolgsrezept von Helmut Seßler (Verhaltenstrainer und Methodenforscher) vom INtem-Institut. In Zusammenarbeit mit Experten aus der Dentalbranche wurde das erprobte und preisgekrönte INtem IntervallTraining mit dem Ziel hoher Beziehungs- und Beratungskompetenz an die fachlichen, ethischen, forensischen, standesrechtlichen und kulturellen Anforderungen der Zahnarztpraxis angepasst.

Die fünfte überarbeitete Version ging in eine Testphase, worauf ein Pilottraining in Osnabrück mit sieben zahnmedizinischen Fachangestellten durchgeführt wurde. Anschließend fand das Training zunächst mit wenigen Gruppen unter intensiver Beobachtung statt. Während jeder Phase der Einführung erbrachte das Training der zahnmedizinischen Fachangestellten konstante Erfolge (siehe auch unten). Inzwischen findet die Weiterbildung bundesweit unter Leitung von 20 Fachtrainern statt. Die Weiterbildung zur zertifizierten Dentalberaterin bietet kontrollierte und reproduzierbare Qualität – von Profis für Profis.

Erfolge

Bis zu 30.000,-- € pro Quartal mehr abrechnen

Dieses Ergebnis wurde von einer Teilnehmerin in der Weiterbildung zur Dentalberaterin in Osnabrück bereits während der Weiterbildung erzielt. Ähnliche Erfolge konnten auch in den anderen Weiterbildungsgruppen erreicht werden.



Ziele

In weiten Bereichen der Zahnheilkunde ist die Entscheidungshoheit bezüglich Therapie und Kosten auf den Patienten übergegangen. Eine Reihe von Veränderungen im Gesundheitsbereich hat zu dieser Entwicklung geführt:

Etwa die dramatische Absenkung der Leistungsvergütung durch die gesetzlichen Krankenkassen, die Fülle neuer Behandlungsmöglichkeiten – auch über die direkte medizinische Notwendigkeit hinaus, ein gestiegenes Gesundheitsbewusstsein der Bevölkerung, und vieles mehr. Egal, wie man zu diesen Veränderungen steht – sie haben unseren Arbeitsalltag beeinflusst, und sie stellen hohe Anforderungen an die alltagspsychologischen Fähigkeiten in der Praxis. Deshalb werden die Teilnehmerinnen während unserer Weiterbildung die dafür notwendigen Kompetenzen erwerben, indem sie lernen:

■ **Behandlungskonzepte wirkungsvoll präsentieren**

Dadurch stehen Ihren Patienten mehrere kompetente Ansprechpartner zur Verfügung und die Zufriedenheit Ihrer Patienten steigt.

■ **Erhöhung der Gesprächskompetenz**

Sie lernen mit Belastungen in der Praxis umzugehen und sich in höherem Maße mit ihrer Praxis zu identifizieren („sich selbst mehr zuzutrauen“). Die Weiterbildung erhöht ihre Gesprächskompetenz und sie werden sicherer in der Kommunikation mit dem Patienten und (noch) mehr Spass an ihrer Tätigkeit haben.

■ **Redegewandtheit und sicheres Auftreten**

Um Menschen zu überzeugen und zu begeistern sind Selbstsicherheit und Fähigkeiten im kommunikativen Bereich von entscheidender Bedeutung.

■ **Wirkungsvolle Gespräche und Telefonate führen**

(Klar, wesentlich, interessant und zielgerichtet)

Sie und ihr Patient haben heute nicht mehr alle Zeit der Welt. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung die (für den Patienten) wichtigen Punkte in kurzer Zeit zu vermitteln.

■ **Patientenorientiertes Arbeiten**

(„Im Kopf des Patienten denken“)

Wichtig ist, was der Patient will. Welche Argumente sind für den Patienten wirklich von Bedeutung?! Und wie bringe ich ihm diese Informationen „rüber“, damit mich der nicht zahnärztlich ausgebildete Patient auch versteht?!

■ **Wirkungsvoll mit Menschen umgehen**

Sie erfahren, wie sie in kürzester Zeit eine gute Beziehung zu ihren Patienten herstellen können. Patienten, die gerne zu Ihnen in die Praxis kommen, werden ihren Arzt nicht so schnell wechseln. Dadurch steigern sie die Bindung an ihre Praxis.

Ziele

■ **Patientennamen leicht und einfach behalten**

Der Name ist für uns Menschen von großer Wichtigkeit. Leider ist es in der deutschen Unterhaltung nicht unbedingt üblich, seinen Gegenüber mit Namen anzusprechen. Oft nicht einmal in der Begrüßung. Werden Menschen nun (speziell bei der Begrüßung, wenn derjenige nicht damit gerechnet hat, dass man seinen Namen noch kennt) mit Namen angesprochen, danken sie uns das häufig mit Zufriedenheit und langer Bindung.

■ **Nachhaltige Motivation und Begeisterung**

Wer motiviert zur Arbeit geht, der betreut auch Patienten motiviert. Wenn Patienten motiviert betreut werden, steigt dadurch auch ihre Zufriedenheit.

■ **Optimierte Organisation und Zeitmanagement**

Sie lernen, wie sie wirkungsvoll Prioritäten setzen, und wie sie mit kleinen, aber wirkungsvollen Techniken stressfreier durch den Tag kommen.

■ **Aktiv die Einverständniserklärung der Patienten einholen**

Was sage ich wann und wie zu meinem Patienten? Das Einholen der Einverständniserklärung wird zu einem automatischen Teil innerhalb des Beratungsgesprächs. Sie erfahren, wie die Einverständniserklärung ein selbstverständliches Ergebnis ihres Beratungsgesprächs mit dem Patienten wird.

■ **Beschwerden sicher zu behandeln**

Sie erhalten Selbstsicherheit im Umgang mit Beschwerden und erfahren Techniken, wie sie einen unzufriedenen Patienten mit wenigen Mitteln wieder „glücklich“ machen können.

■ **Umgang mit Einwänden**

Wie nutze ich Einwände als Entscheidungshilfe. Welche Signale sendet ein Patient mit einem Einwand und welche Argumente nutze ich zum Entkräften eines Patienteneinwandes.

■ **Beweggründe der Patienten zielgerichtet analysieren**

Wie Sie mit Fragen das Gespräch führen, ist ein wichtiger Teil der Weiterbildung. Denn es geht darum, was dem Patienten wichtig ist, was ihm hilft und was ihm nutzt.

■ **Deutlich mehr zum Praxiserfolg beitragen**

Dieser Punkt ist nicht nur für die Zahnärzte und Praxisinhaber ein wichtiger Punkt. Am meisten begeistert sind die ausgebildeten Dentalberaterinnen. Selbst aktiv am Erfolg einer („ihrer“) Praxis beteiligt zu sein, noch mehr zufriedene und dankbare Patienten zu betreuen, ist für viele das wichtigste Ergebnis dieser Weiterbildung.

Teilnehmerinnen



Die Weiterbildung ist für zahnmedizinische Fachangestellte mit abgeschlossener Berufsbildung entwickelt worden, eignet sich aber auch für ZahntechnikerInnen oder Angehörige kaufmännischer oder administrativer Berufe, die in der Zahnarztpraxis arbeiten und direkten Kontakt mit Patienten haben.

Für ZMF's, ZMV's und fortgebildete Fachangestellte stellt die Weiterbildung zur Dentalberaterin eine ausgezeichnete Ergänzung dar. Die Inhalte der Weiterbildungen überschneiden sich hierbei nicht.

Häufig wird die Frage gestellt, ob besondere Talente, Interessen oder Persönlichkeitsmerkmale von Nöten sind. Wir sagen ganz klar: Nein!

Die Weiterbildung ist nicht nur reine Wissensvermittlung, sondern auch ein Verhaltenstraining. Verhaltenstraining löst immer eine Persönlichkeitsentwicklung aus.

Natürlich verändern wir nicht den Menschen. Aber jede Teilnehmerin wird automatisch ihre entwicklungs-fähigen oder überbetonten Persönlichkeitsmerkmale entdecken und in diesen Bereichen einen Ausgleich herbeiführen – sie wird ihre Beraterpersönlichkeit festigen.

So ist am Ende der Weiterbildung aus einer zahnmedizinischen Fachangestellten eine Dentalberaterin geworden.

Aufbau

Zulassungsvoraussetzungen

- Abgeschlossene Berufsausbildung
- Praxiserfahrung

Einschreibefrist

Anmeldeschluss ist 3 Wochen vor Weiterbildungsbeginn. Die Anmeldung gilt erst mit Zahlungseingang der Weiterbildungsgebühr als gegeben.

Zeitlicher Umfang

12 Intervalleinheiten von jeweils einem halben Tag (ca. 4 Stunden) oder 6 Intervalleinheiten von 1 Tag (ca. 8 Stunden) mit dazwischenliegenden Umsetzungsphasen von ein beziehungsweise zwei Wochen (Gesamtdauer der Maßnahme: 12 Wochen).

Umsetzungsverpflichtung

Größten Wert legen wir auf den uneingeschränkten Praxisbezug des Erlernten. Alles was Dentalberaterinnen bei uns erfahren, muss sofort konkret umsetzbar sein. Aus diesem Grund müssen sich die Weiterbildungsteilnehmerinnen aktiv engagieren. Sie sind laufend gefordert, sich persönlich während des Unterrichts und in der Praxis einzubringen. Das ist der Schlüssel zum handlungsorientierten und ganzheitlichen Lernen (Dauer: 5 Stunden pro Woche).

Nachholen versäumter Intervalle

Versäumte Intervalleinheiten können innerhalb eines Jahres in einer anderen laufenden Weiterbildung kostenlos nachgeholt werden (die Intervalle sind in sich abgeschlossene Lerneinheiten).

Veranstaltungsorte

In Ihrer Nähe. Fragen Sie uns diesbezüglich.

Dokumentation / Unterlagen

- Weiterbildungsordner (280 Seiten)
- Ausführliche schriftliche Trainingsunterlagen für den gesamten
- Weiterbildung – einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblättern und persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.
- Weiterbildungssübungsbuch „Die Dentalberaterin“ als Begleitlektüre.



Prüfungsordnung und Zertifizierung

Das Zertifikat wird nach folgender Leistungskontrolle erstellt

- Wöchentlicher Umsetzungsbericht
- Erarbeiten eines persönlichen Patientengesprächs
- Ausarbeitung in Schriftform bei INtem einreichen
- Vorführen des freien Patientengesprächs
- Anwesenheit bei mindestens 8 von 12 Intervallen

Die Prüfkriterien sind

- Struktursicherheit
- Zielgerichtetheit
- Authentizität
- Lebendigkeit
- Beurteilung durch die Trainer und die anderen Teilnehmerinnen



Kosten / Leistung

Kosten

Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sind immer eine Investition in den Erfolg Ihrer Mitarbeiter und dienen langfristig der Praxissicherung.

Ihre finanzielle Investition beträgt:

Pro Teilnehmerin

2.450,- EUR zzgl. 19 % MwSt. (465,50 EUR)

2.915,50 EUR inkl. MwSt.

Sofern die Teilnehmerin gefördert wird, erfolgt die Bezahlung über einen Bildungsgutschein.

Bei mehreren Personen oder bei einem praxisinternen Training: Preis auf Anfrage.

Im Preis enthaltene Leistungen

- Durchführung der Weiterbildung zur Dentalberaterin.
- Ausführliche Seminarunterlagen für die gesamte Weiterbildung einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblätter zur Umsetzung der Weiterbildungsziele sowie persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.
- Das Buch „Die Dental-Beraterin – therapiesichernde Beratung“ als begleitende Lektüre für jeden Teilnehmer.
- Ausarbeitungen der Ergebnisse aus den Gruppenarbeiten.
- Abnehmen der Zwischenprüfung (Überprüfung

Kosten & Leistung

Gut geeignete für die Praxis

Geringe Abwesenheit – Keine Übernachtungskosten

Die bei Blockschulung unvermeidliche Abwesenheit von der Praxis bleibt auf ein Minimum beschränkt. Und die oft anfallenden Tages- und Übernachtungsspesen können bei dieser Weiterbildungsart entfallen.

der schriftlich eingereichten Beratungsgespräche).

- Eine individuelle Betreuung der TeilnehmerInnen während der gesamten Weiterbildung. Auch zwischen den Intervallen haben die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, Fragen, die sich bei der Umsetzung der Weiterbildungsinhalte ergeben, in einem persönlichen Telefonat mit dem Trainer zu besprechen.
- Abschlusstesting.
- Ein Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme an der Weiterbildung.
- Eine schriftliche Befragung zur Beurteilung von Trainer und Weiterbildungsprogramm nach Abschluss der Weiterbildung.

Jetzt anmelden unter:
www.dentalberaterin.de

Telefonischer Service

Natürlich ist eine Broschüre nur aus Papier und kann nicht reden. Selbstverständlich freuen wir uns über Ihren Anruf. Wenn Sie gezielte oder weiterführende Angaben benötigen, informieren wir Sie gerne ausführlich und individuell.

Unser Team steht Ihnen gerne unter der Telefonnummer 0179 2166650 zur Verfügung.

Ganz gleich, ob Sie eine Anmeldung zur Weiterbildung planen und dabei ein paar kleinere Fragen haben, oder ob Sie bereits eine Weiterbildung absolviert haben und weiterführende Informationen wünschen: Wir wollen Sie aufmerksam betreuen und Ihnen zuverlässig zur Seite stehen. Selbstverständlich sind wir für Sie da, wenn es darum geht, Details vor, während und nach Ihrer Weiterbildung zu klären und das Wissenswerte mit Ihnen zu besprechen.



Allgemeine Bedingungen

Verantwortlicher Weiterbildungsveranstalter ist die *INtem* Trainergruppe Seßler & Partner GmbH sowie die *INtem*-Trainer vor Ort. Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, erfolgt die Einschreibung in der Reihenfolge des Anmeldungseingangs. Jeder Teilnehmer erhält nach Eingang der Anmeldung eine Einschreibebestätigung sowie die Rechnung, welche bis 8 Tage vor Seminarbeginn oder per Bildungsgutschein zu begleichen ist.

Im Falle einer Absage der kompletten Weiterbildung durch den Veranstalter wird die Gebühr in vollem Umfang zurückerstattet. Weitere Ansprüche gegen den Veranstalter sind ausgeschlossen. Für den Fall einer Absage durch den Teilnehmer bis spätestens 4 Wochen vor Weiterbildungsbeginn wird die Weiterbildungsgebühr zurückerstattet. Bei einer Absage durch den Teilnehmer zwei bis vier Wochen vor Weiterbildungsbeginn wird die Hälfte der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen bzw. bei Nichterscheinen ist die volle Teilnahmegebühr zu bezahlen.

Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich gestellt werden oder es kann die Teilnahme in einer späteren Weiterbildung erfolgen. Diese Regelung gilt nicht, sofern die Teilnehmerin über einen Bildungsgutschein gefördert wurde. Wir verpflichten uns, alle Teilnehmer in einer positiven und motivierenden Arbeitsatmosphäre praxisnah zu trainieren. Sollten einmal festgelegte Termine – höhere Gewalt ausgenommen – durch Verhinderung des Trainingsleiters nicht wahrgenommen werden können, behalten wir uns das Recht vor, einen kompetenten Vertreter zu stellen bzw. einen Ersatztermin zu vereinbaren.

Inhalte

Intervall 1	Ziele	Methoden
Kennenlernen	Gegenseitiges Kennenlernen (Trainer, Teilnehmer, Weiterbildungsprogramm)	Gruppenübung
Namenstraining	Fähigkeit, Namen langfristig zu behalten	Mnemotechnik Gruppenübung
Gruppenarbeiten für mehr Praxiserfolg	Sofortmaßnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit	Brainstorming Gruppenarbeit
Beziehungen zu Patienten aufbauen über den „Kontaktstapel“	Möglichkeit, den Patienten über die persönliche Ebene an die Praxis zu binden	Partnerübung Mnemotechnik
Festlegung der Weiterbildungsziele	Welche konkreten Ergebnisse sollen während der Weiterbildung erreicht werden	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 2	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Nutzenargumentation	Stärken der Dentalprodukte und -dienstleistungen in Patientennutzen verwandeln	Demonstration Diskussion Ausarbeitung
Erklärung der Leistung	Fachliches Know-how „in die Sprache“ der Patienten transportieren	Gruppenarbeit Austausch
Beweisführung	Überzeugende Gespräche führen mit Hilfe der Beweisführung	Gruppenarbeit Austausch
Motivation und Einstellung: Problem- oder Chancen-Denken	Vom problemorientierten Denken zum lösungsorientierten Handeln kommen	Lehrgespräch Einzelübung

Intervall 3	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Nutzenargumentation	Stärken der Dentalprodukte und -dienstleistungen in Patientennutzen verwandeln	Demonstration Diskussion Ausarbeitung
Erklärung der Leistung	Fachliches Know-how „in die Sprache“ der Patienten transportieren	Gruppenarbeit Austausch
Beweisführung	Überzeugende Gespräche führen mit Hilfe der Beweisführung	Gruppenarbeit Austausch
Motivation und Einstellung: Problem- oder Chancen-Denken	Vom problemorientierten Denken zum lösungsorientierten Handeln kommen	Lehrgespräch Einzelübung

Inhalte

Intervall 4	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Der erste Eindruck einer Praxis	Den wichtigen Moment des „ersten Eindrucks“ einer Praxis für die Patientenbindung nutzen	Brainstorming Diskussion Lehrgespräch
Selbstbild / Fremdbild	Welches Bild habe ich von mir? Welches Bild haben andere von mir? Steigerung der Übereinstimmung von beiden.	Einzelübung Gruppenübung Einzelübung
Beziehungsmanagement zum Patienten	Auf- und Ausbau einer positiven und festen Verbindung zum Patienten / den Patienten durch Kommunikation ein Wohlgefühl vermitteln	Demonstration Lehrgespräch Einzelaufgabe Partnerübung
Nutzenmatrix	Verschiedene Wege, den Patienten ihren Nutzen zu vermitteln	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Gedächtnistraining	Steigerung der Merkfähigkeit	Mnemotechnik

Intervall 5	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Interesse wecken	Bedürfnisse von Patienten entdecken und verstehen / seine Aufmerksamkeit für die Produkte gewinnen	Demonstration Lehrgespräch Einzelübung
Kreativer Gesprächsaufhänger	Einen kreativen Einstieg in das Gespräch mit dem Patienten finden	Lehrgespräch Brainstorming Einzelaufgabe
Motivation und Einstellung: Erklärung Unterbewusstsein	Verständnis, warum positives Denken für den erfolgreichen Umgang mit Patienten wichtig ist	Lehrgespräch Demonstration

Inhalte

Intervall 6	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Motivation und Einstellung: über persönliche Stärken motivieren	Auf- und Ausbau persönlicher Stärken	Einzelübung
Die richtigen Fragen im Gespräch mit dem Patienten stellen	Erkennen von Patientenwünschen zur optimalen Beratung	Demonstration Brainstorming Einzelübung
Einholen der Einverständniserklärung des Patienten	Selbstsicherheit und Techniken zur Einholung der Einverständniserklärung	Einzelaufgabe Partnerübung

Intervall 7	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Zusammenfügung eines persönlichen Beratungsgesprächs (nach vorheriger Analyse durch den Zahnarzt)	Die bisher einzeln erarbeiteten Schritte zu einem Beratungsgespräch zusammenfügen, um dadurch einen Leitfaden für das Gespräch zu entwickeln und Sicherheit im Gespräch aufzubauen	Demonstration Einzelaufgabe Partnerübung Feedbackgespräche

Intervall 8	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Grundlagen der Einwandbehandlung	Sicherer und patientenorientierter Umgang mit Einwänden seitens der Patienten	Erklärung Ausarbeitung Partnerübung
Beratungsgespräch üben	Neu erarbeiteter Leitfaden für ein Beratungsgespräch üben, damit dieser ins automatische Verhalten übergeht	Partnerübung Feedbackgespräche
Telefonische Terminvereinbarung	Aktiv und passiv Termine mit Patienten vereinbaren	Demonstration Einzelaufgabe

Inhalte

Intervall 9	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Beratungsabschluss-Methoden	Verschiedene Abschlüsse lernen, um den Patienten zu helfen, die für sie richtige Entscheidung zu treffen	Demonstration Lehrgespräch Einzelübung
Motivation und Einstellung: Möglichkeiten der Motivation	12 weitere Möglichkeiten der Selbstmotivation von außen und von innen kennenlernen	Lehrgespräch Übungen
Beratungsgespräch üben	Neu erarbeiteter Leitfaden für ein Beratungsgespräch üben, damit dieser ins automatische Verhalten übergeht	Neu erarbeiteter Leitfaden für ein Beratungsgespräch üben, damit dieser ins automatische Verhalten übergeht
Einwandbehandlung „zu teuer“	Wirkungsvoller Umgang mit dem Patienteneinwand „zu teuer“	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Präsentationstechnik	Kennenlernen der Elemente einer wirkungsvollen Präsentation	Lehrgespräch

Intervall 10	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Umgang mit Vorwänden	Aufspüren von versteckten Einwänden seitens der Patienten	Erklärung Einzelaufgabe
Beratungsgespräch üben	Neu erarbeiteter Leitfaden für ein Beratungsgespräch üben, damit dieser ins automatische Verhalten übergeht	Partnerübung Feedbackgespräche
Produkt- bzw. Dienstleistungspräsentation	Sichere Präsentation eines Produktes / einer Dienstleistung vor Gruppen	Praktische Anwendung
Beratungsmatrix	Vorbereitung der Beratungsmatrix zur Absprache mit dem Zahnarzt	Lehrgespräch
Zeit- und Selbstorganisation (Teil 1)	Überprüfen der eigenen Zeiteinteilung sowie der Selbstorganisation / Zeitdiebe entlarven	Einzelaufgabe Brainstorming Lehrgespräche

Inhalte

Intervall 11	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Beratungsgespräch vorführen Testing (Teil 1)	Neu erarbeiteter Leitfaden für ein Beratungsgespräch vorführen, um die Kompetenz im Beratungsgespräch zu dokumentieren	Demonstration Bewertung
Beschwerdemanagement	Wirkungsvoller und sicherer Umgang mit Beschwerden zur Steigerung der Patientenzufriedenheit	Brainstorming Lehrgespräch Einzelaufgabe Partnerübung
Zeit- und Selbstorganisation (Teil 2)	Praktische Tipps zur „Zeitgewinnung“ und Verbesserung der Selbstorganisation	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Motivation und Einstellung: persönliche Überzeugungsrede	Steigerung der Identifikation mit der Praxis, der Tätigkeit sowie den Patienten	Einzelübung

Intervall 12	Ziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Erfahrungsberichte und Praxistransfer aus den anderen Praxen	Austauschrunde
Beratungsgespräch vorführen Testing (Teil 2)	Neu erarbeiteter Leitfaden für ein Beratungsgespräch vorführen, um die Kompetenz im Beratungsgespräch zu dokumentieren	Demonstration Bewertung
Zielprozess	Wirkungsvolle Zielsetzung mit Erfolgscontrolling	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Überprüfung der gesteckten Ziele	Ziele der einzelnen Teilnehmerinnen in Bezug auf Ihren Erreichungsgrad überprüfen	Einzelaufgabe
Erfolgsbericht und Abschluss	Überreichung der Zertifikate	Präsentation

Weiterbildungskonzept

■ Teilnehmerorientiertes Erlebnis-Training

Ca. 70 % sind Gruppen- / Einzelarbeiten, Rollenspiele und Brainstorming. Ca. 30 % sind Demos, Erläuterungen und Lehrgespräche.

■ Ganzheitlich aufgebautes Training

Bei der Entwicklung wurde speziell auf langfristiges Behalten und unkompliziertes (d. h. gehirngerechtes) Erlernen Wert gelegt. So werden beim Training regelmäßig die rechte und linke Hirnhemisphäre gemeinsam aktiviert:



Beide Hirnhemisphären werden ganzheitlich in den Lernprozess mit eingebunden.

■ Praxistrainings mit Umsetzungsphasen

Die Lernziele werden nicht schematisch in vorgegebener Reihenfolge „durchgezogen“, sondern sind didaktisch und methodisch miteinander verknüpft. Die Trainingsschwerpunkte liegen auf Können und Einstellung und nicht nur auf reiner Wissensvermittlung von Beratungstechniken. Durch das in sich geschlossene, auf 12 Intervalle abgestimmte Trainingskonzept wird bei den Teilnehmerinnen der gewünschte Lernerfolg erzielt.

■ Training zur Verhaltensänderung

Verhaltensänderung benötigt Zeit! Deshalb trainieren wir in kleinen Schritten mit vielen dazwischenliegenden Umsetzungsphasen. Die Merkfähigkeit des Menschen beträgt durch selbständiges Ausführen ca. 90 %. Die Teilnehmerinnen beherrschen am Ende die Trainingsinhalte, es ist kein zusätzliches Nacharbeiten des Trainingsordners erforderlich.

■ Prozessbegleitendes und messbares Training

Das Training kann in einen praxisbezogenen Prozess mit einbezogen werden. Praxisphilosophie (CI) und neue Praxisziele werden mit eingebunden. Dies fördert das praxis- / unternehmensbezogene Denken der Mitarbeiterinnen. Ebenfalls wird an diesen Praxiszielen konkret gearbeitet. Eine messbare Investition, die mehr bringt als sie kostet.



Die Weiterbildung zur Dentalberaterin wurde 2000 mit dem Weiterbildungs-Innovations-Preis des Bundesinstituts für Berufsbildung (BiBB) ausgezeichnet.

Methodik

Die nachfolgende Methode hat sich besonders bei Trainingsprogrammen bewährt, die eine nachhaltige Verhaltensänderung der Teilnehmerinnen zum Ziel haben soll. Innerhalb jeder Intervallstufe kommen die folgenden Elemente zur Anwendung:

Vorführen

Jeder Lernschritt wird vom Trainer demonstriert. (sehen)

Erläutern

Sinn und Inhalt jedes einzelnen Schrittes werden durch Erklärung und Diskussion den Teilnehmerinnen verständlich gemacht. (hören)

Ausprobieren

Jede Teilnehmerin wird in einer entspannten und positiven Lernatmosphäre ihre neu erworbenen Kenntnisse wiederholt einsetzen und dabei immer mehr festigen. (selbst sprechen)

Umsetzen

In dieser wichtigen Phase wendet die Teilnehmerin das Erlernete in der täglichen Praxis an. (selbst ausführen)

Berichten

Die Teilnehmerin berichtet im folgenden Trainings-Intervall über ihre/seine erlebten Praxiserfahrungen vor der Gruppe. Durch die Berichte anderer Trainingsteilnehmerinnen wird sie motiviert, ihr Verhalten zu überdenken, um die daraus gewonnen Erkenntnisse erneut in die Praxis umzusetzen. (selbst sprechen)

Feedback

Jede Teilnehmerin erhält von der Gruppe und individuell durch den Trainer konstruktive Rückmeldung bezügl. ihrer im Laufe der Woche angewendeten Umsetzungsergebnisse. (hören)

Lesen und Hören

Ergänzend zur Umsetzung des Trainings in die Praxis liest die Teilnehmerin abschnittsweise das Begleitbuch, um ihr Wissen zu vertiefen. (hören oder sehen)

Wichtig

Jede Teilnehmerin trainiert an ihren eigenen Gesprächssituationen. Unter Anleitung des Trainers sowie unter Anwendung aktiver Lernmethoden wird das eigene produkt- und patientenbezogene Gespräch erarbeitet und sofort in die tägliche Praxis übernommen.

Didaktischer Hintergrund

■ Kleine, in sich abgeschlossene Lernschritte

Das Trainingsprogramm umfasst 12 praxisbezogene Intervall-Einheiten. Die Trainingsteilnehmerinnen wenden nach jeder Intervall-Einheit eine bzw. zwei Wochen lang das bis dahin Erlernte in ihrem persönlichen Arbeitsbereich an. Damit sind sie in der Lage, Erkenntnisse aus dem Training sofort praxisgerecht und erlössteigernd einzusetzen.

Das bedeutet für die Teilnehmerinnen:

- schnellere Erfolgserlebnisse in der Praxis
- kein demotivierender Lernstreß
- keine liegengebliebenen Arbeiten, da die jeweils kurzen Intervall-Trainingsphasen einen nahezu reibungslosen Ablauf der täglichen Praxis gewährleisten.

■ Jede Teilnehmerin arbeitet an ihrer individuellen Zielsetzung

Da dies zusätzlich zu den Trainingsinhalten geschieht, erlangen die Teilnehmerinnen eine größere Sicherheit im gesamten Trainingsprozess und somit persönlich messbare Erfolge.

■ Kein Lehrer-Schüler-Prinzip

Partnerschaftliches, aktives Lernen und praxisbezogenes Handeln erhöhen den Lernerfolg um ein Vielfaches. Durch individuelles Coaching der Teilnehmerinnen wird eine positive Verhaltensänderung nachhaltig gefördert und verankert.

■ Stärken erkennen und verstärken

Die Teilnehmerinnen werden vom Trainer ermutigt, in vorgegebenen und praxisbezogenen Situationen ihre gewohnte Sicherheitszone zu verlassen. Durch eine positive und ungezwungene Lernatmosphäre wird es den Teilnehmerinnen ermöglicht, ihre oft verborgenen Fähigkeiten besser zu erkennen und auszuprobieren. Diese neu erfahrenen Stärken werden vom Trainer kommentiert und intensiviert. Die Grundlage für besondere Aktivitäten und erfolgreiche Umsetzung.

Dadurch werden Eigenschaften wie Mut, Kreativität und Selbstvertrauen gefördert, Arbeits- und Einsatzfreude positiv beeinflusst und somit die Persönlichkeit gestärkt.

■ Konkrete Aufgaben zur Umsetzung in die Praxis

Jede Teilnehmerin verpflichtet sich ganz konkret, ihre Trainingserfahrungen auf die persönliche Situation zu übertragen und in der täglichen Praxis anzuwenden. Über das Ergebnis wird sie in der jeweils folgenden Intervall-Einheit berichten. Die sofortige praxisbezogene Anwendung ist der erste Schritt zu einer nachhaltigen Verhaltensänderung.

■ Eigenmotivation und Begeisterung

Nur was über einen längeren Zeitraum gemeinsam in der Gruppe aufgebaut wird, kann nachhaltig zu wirksamen Ergebnissen führen. Deshalb veranstalten wir keine 3-Tages-Kompaktseminare, sondern trainieren und üben mit unseren Teilnehmerinnen über Monate.



Wilfried von Berg

Saarstr. 29
73431 Aalen
Telefon: 0179 2166650
Telefax: 07361 931491
E-Mail: info@w-vonberg.de
Web: www.w-vonberg.de


Die Stufen zu mehr Vertriebserfolg → **IntervallSystem**