

# Umgang mit schwierigen Situationen im Praxisalltag



## Kennen Sie die Situation – Goldfisch?

Sie sind sprachlos, wortlos, wissen nicht, wie Sie reagieren sollen, weil Ihr Gesprächspartner Sie völlig überraschend mit einem Einwand, einer Reklamation konfrontiert und Sie sich so einem momentan unüberwindbaren Widerstand gegenüber sehen? Der professionelle Umgang mit Einwänden und Widerständen ist ein wertvolles Instrument zur erfolgreichen Kommunikation. Nutzen Sie die Möglichkeit professionelle Techniken zur schlagfertigen Abholung Ihres Gegenübers kennen- und anwenden zu lernen.

### Ihr Programm

- Sie erfahren professionelle Formen zur Behandlung von Einwänden, Reklamationen und Widerständen
- Sie erkennen eigene Potentiale zum lösungsorientierten Einsatz der Tools Einwandbehandlung und «Power Talk»
- Sie erhöhen Ihre eigene Kommunikationswirkung mit Patienten, Mitarbeitern und Vorgesetzten
- Sie werden wirkungsvoller und situationsgerechter kommunikative Instrumente im Praxisalltag zum Einsatz bringen können

### Referent



### Yvonne Schubert

Diplomkauffrau mit langjähriger Erfahrung als Verkaufs- und Kommunikationstrainer, Coach, Wirtschaftsmediator und Geschäftsführerin Ypsiologie GmbH

### Ort | Nummer

**Pfäffikon SZ | 633**

### Datum | Zeit

**Do, 10. Mai 2012 | 13.30 – 17.00 Uhr**  
Seminarhotel Seedamm Plaza, Seedammstrasse 3, 8808 Pfäffikon SZ

### Olten | 635

**Do, 13. September 2012 | 13.30 – 17.30 Uhr**  
Hotel Amaris AG, Tannwaldstrasse 34 (neben Bahnhof), 4600 Olten

### Gebühr

CHF 240.–/Teilnehmer

### Inklusiv

Zertifikat, Unterlagen, Pausenerfrischung

### Gruppengrösse

Die Teilnehmerzahl ist auf 15 Personen begrenzt

### Hinweis

Sie können Beispiele aus dem Praxisalltag mitbringen

### Anmeldung

CURADEN ACADEMY  
Postfach 1063 | 6011 Kriens  
T 041 319 45 88 | F 0800 55 07 10  
fortbildungen@curaden.ch  
[www.curaden-academy.ch](http://www.curaden-academy.ch)

### Sponsored by

healthco-**breitschmid**  
dentaltotal

Bitte beachten Sie das ganze  
Fortbildungsangebot unter  
[www.curaden-academy.ch](http://www.curaden-academy.ch)