

---

Was verrät der erste  
**Eindruck?**

---



**Der Patient öffnet  
die Tür und steht  
in Ihrer Praxis...**

## Service-Training

**Der erste Eindruck ist entscheidend und bleibend.**

Daher bieten wir Ihnen ein speziell auf Ihre Praxis hin abgestimmtes Service-Training.

### Inhalte können dabei sein...

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Der erste Eindruck
- Patientenansprache

## Verkaufstraining

**Der Igel lernt laufen...**

„Ich will dem ja nichts aufschwätzen...“

...hören wir immer wieder in unseren Verkaufstrainings. Dann ist es Zeit umzudenken, schließlich werden die Arbeitsplätze durch die Patienten gesichert.

### Inhalte können dabei sein...

- Welche IGEL-Leistungen sind für unsere Patienten wichtig?
- Selbstsicher und mit Spass verkaufen
- Nutzenargumentation
- Einwandbehandlung



## Coaching

Das Einzelcoaching ist der intensivste Weg der Veränderung. Es ist sowohl für Sie als Arzt als auch für einzelne Mitarbeiter geeignet.

## Workshops für Ärzte

Als Arzt sind Sie Fachmann, Klärungshelfer, Psychologe und Berater in einer Person. Wir haben für Sie Workshopkonzepte, die genau an Ihrem Bedarf orientiert sind.

### Zum Beispiel:

- Führung aktiv gestalten
- Das Arzt-Patienten-Gespräch
- Mitarbeiterkommunikation

## Weitere Workshops für Ihre Mitarbeiter

### Zum Beispiel:

- Patientenservice am Telefon
- Umgang mit Stress
- Umgang mit „schwierigen“ Patienten und Beschwerden

## Highlight

**– unsere Trainingsschauspieler sind Ihre Patienten!**

Wir arbeiten in unseren Workshops bei Bedarf mit erfahrenen und speziell ausgebildeten Trainingsschauspielern.

## Patientenforum

**Patientenfeedback als wichtige Ressource**

Wir organisieren und moderieren für Sie ein Patientenforum! In dieser Veranstaltung erhalten Sie direktes Feedback von Ihren Patienten und können dazu, bei Bedarf, auch Stellung beziehen.



# Finden Sie es heraus!

Mit **Inhouse Workshops** und **Potenzialberatung** für Arztpraxen.

## STRATEGIEklausur

Sie nehmen Ihr Team mit auf eine Jahresklausur – und wir moderieren.

- Sie erarbeiten mit allen gemeinsam die Ziele und Strategien für die Praxis
- Sie verwandeln dabei Probleme in Ziele

## TEAMentwicklung

- Sie stellen Ihr Team in den Mittelpunkt
- Es geht um Zusammenhalt & Unterstützung

### Weitere Angebote Entwicklung

- Mitarbeiterbefragung und Rückspiegelungsworkshop
- Moderation von Besprechungen



Unter bestimmten  
Voraussetzungen erhalten Sie

**FÖRDERUNG**  
vom Land NRW

für unsere Beratung!

**Wir arbeiten seit 2004 erfolgreich und deutschlandweit  
als Moderatoren, Trainer, Coachs und Berater.  
Zu unseren Kunden zählen Arztpraxen, Krankenhäuser,  
große Konzerne und mittelständische Firmen.**

**Lassen Sie sich beraten!  
Wir finden die passende Lösung für Sie!**

**s.markstahler**

● ● ● Personal- und Organisationsentwicklung

Hildebrandtstraße 6 40215 Düsseldorf  
Tel 0211/30200284 Fax 0211/86292746  
mob 0178/6952830 info@markstahler.org

**www.markstahler.org**