

# »EFFEKTIVE PATIENTEN-KOMMUNIKATION

»Kommunikation ist kein Zufall.  
Sie ist Haltung.«

## »EFFEKTIVE PATIENTENKOMMUNIKATION FÜR VERTRAUENSVOLLE BEZIEHUNGEN

### Gespräche, die Vertrauen schaffen – Entscheidungen, die tragen

Eine erfolgreiche Zahnarztpraxis lebt heute von mehr als fachlicher Kompetenz. Entscheidend ist, wie Patient:innen Gespräche erleben, ob sie sich verstanden fühlen und ob sie Entscheidungen mit einem guten Gefühl treffen können. Genau hier entsteht Vertrauen – und genau hier entscheidet sich nachhaltiger Praxiserfolg.

Das Training „Effektive Patientenkommunikation“ unterstützt Sie und Ihr Praxisteam dabei, Kommunikation bewusst, klar und patientenorientiert zu gestalten. Ziel ist es, Beratungsgespräche souverän zu führen, Orientierung zu geben und Patient:innen sicher durch Entscheidungsprozesse zu begleiten – ohne Druck, ohne Verkaufsrhetorik, dafür mit Haltung, Transparenz und Wertschätzung.

### Ziel des Trainings

Im Mittelpunkt des Trainings steht die Entwicklung einer professionellen, einheitlichen und authentischen Beratungskultur. Kommunikation soll Sicherheit schaffen – für Patient:innen ebenso wie für das gesamte Praxisteam.

Das Training befähigt Sie,

- Beratungsgespräche strukturiert und verständlich zu führen
- Vertrauen und Glaubwürdigkeit gezielt aufzubauen
- Patient:innen emotional wie rational abzuholen
- Therapieentscheidungen auf Augenhöhe zu begleiten

So entsteht eine Kommunikation, die medizinische Kompetenz mit menschlicher Nähe verbindet.

### Warum effektive Patientenkommunikation den Unterschied macht

Patient:innen treffen ihre Entscheidungen nicht allein rational. Persönliche Motive, Emotionen und individuelle Erwartungen spielen eine zentrale Rolle. Eine professionelle Patientenkommunikation berücksichtigt genau diese Faktoren und schafft Orientierung, Klarheit und Sicherheit.

Wenn Kommunikation gelingt,

- steigt die Therapieakzeptanz deutlich
- nehmen Einwände und Unsicherheiten spürbar ab
- fühlen sich Patient:innen ernst genommen und gut begleitet
- verlaufen Gespräche ruhiger, klarer und effizienter

Davon profitieren Patient:innen, Team und Praxis gleichermaßen.

## **Inhalte des Trainings – klar strukturiert, praxisnah, wirksam**

Das Training basiert konsequent auf realen Situationen aus dem Praxisalltag. Inhalte und Übungen greifen ineinander und bilden einen stimmigen Entwicklungsprozess.

### **1. Gesprächsstruktur und Sicherheit**

- Aufbau klarer, verständlicher Beratungsgespräche
- Aktives Zuhören und professionelle Fragetechniken

### **2. Bedürfnisse erkennen und Nutzen vermitteln**

- Erkennen von Motiven und Entscheidungsprozessen
- Verständliche Erklärung von Behandlungsoptionen
- Transparente und empathische Erläuterung von Heil- und Kostenplänen (HKPs)

### **3. Einwände souverän meistern**

- Professioneller, wertschätzender Umgang mit Vorbehalten
- Sicherheit in anspruchsvollen Gesprächssituationen

### **4. Entscheidungen begleiten**

- Klarer, respektvoller Abschluss von Beratungsgesprächen
- Sicherheit in der Therapieempfehlung

Alle Inhalte sind sofort im Praxisalltag umsetzbar.

## **Trainingsformate – flexibel und passgenau**

Das Training wird individuell an Ihre Praxisrealität angepasst. Alle Formate folgen demselben Qualitätsanspruch.

- **Präsenztraining (Inhouse oder extern):** Ideal zur Entwicklung eines einheitlichen Kommunikationsstandards und zur direkten Einbindung von Praxisabläufen.
- **Teamtraining:** Für Praxistteams, die gemeinsam sicher, klar und wertschätzend kommunizieren möchten.
- **Einzeltraining:** Für Praxisinhaber:innen und Behandler:innen mit individuellen Fragestellungen und Führungsaufgaben.
- **Online-Coaching:** Flexibel, persönlich und wirkungsvoll – ideal für Einzelcoachings, Auffrischungen oder fokussierte Themen.

## Methodik – aus der Praxis für die Praxis

Gearbeitet wird mit echten Fallbeispielen, Rollentraining, praxiserprobten Formulierungen und direktem, wertschätzendem Feedback. Der Fokus liegt auf nachhaltiger Wirkung und klarer Umsetzung im Praxisalltag.

## Ihr Nutzen – spürbar und messbar

- Mehr Sicherheit in Beratungs- und Aufklärungsgesprächen
- Höhere Therapieakzeptanz und bessere Abschlussquoten
- Stärkere Patientenbindung durch Vertrauen
- Einheitliche, professionelle Kommunikation im Team
- Spürbare Entlastung im Praxisalltag
- Nachhaltiger wirtschaftlicher Erfolg

## Perfekt für ...

- Praxen mit Anspruch an exzellente Patientenkommunikation
- Teams, die Beratungsgespräche souverän führen möchten
- Praxen, die Therapieakzeptanz und Patientenbindung stärken wollen
- Teams, die einheitlich, wertschätzend und professionell kommunizieren möchten
- Praxisinhaber:innen, die Menschlichkeit und wirtschaftlichen Erfolg verbinden

## Expertise, die Sicherheit gibt

Dieses Training basiert auf über 40 Jahren Praxiserfahrung in der Zahnmedizin sowie langjähriger Tätigkeit in der Beratung, Team- und Praxisentwicklung. Sie profitieren von praxiserprobten Formulierungen, klaren Gesprächsleitfäden und einem feinen Gespür für die Herausforderungen des Praxisalltags.

## Anerkannte Fortbildung

Das Training „Effektive Patientenkommunikation“ ist als Fortbildung anerkannt.

- Fortbildungspunkte gemäß BZÄK, KZBV und DGZMK
- bzw. Fortbildungsstunden gemäß SSO (je nach Format und Umfang)

## Ihr nächster Schritt

Exzellente Patientenkommunikation ist kein Zufall. Sie ist das Ergebnis bewusster Entscheidungen und gezielter Weiterentwicklung.

Gerne bespreche ich mit Ihnen in einem persönlichen Gespräch, wie dieses Training optimal auf Ihre Praxis zugeschnitten werden kann. Fordern Sie jetzt **unverbindlich**

**Ihr persönliches Angebot** an oder senden Sie mir 2–3 Terminvorschläge für ein kurzes Kennenlerngespräch.

Ich freue mich darauf, Sie und Ihr Team auf diesem Weg zu begleiten.

## Ihre Seminarleitung und Ansprechpartnerin stellt sich vor:



- Führungskräftetrainerin (Beljean® Seminare)
- Systemische Beraterin und Coach (CAS/ISO/ICI)
- Trainerin gewaltfreier Kommunikation (SI-Tübingen)
- Dental Betriebswirtin (DFA®)
- Dentalhygienikerin (LZK)
- Praxismanagerin (IHK)
- Vitamin- und Mineralstoffberaterin (IHK)
- Mitglied des Prüfungsausschusses, LZK Freiburg
- Botschafterin der Deutschen Mundgesundheitsstiftung

Sabine Kittel ist eine echte Allrounderin, wenn es um Führung, Kommunikation und Prophylaxe geht – quasi das Schweizer Taschenmesser der Dentalwelt! Als erfahrene Führungskräfte-Entwicklerin, systemischer Coach und Kommunikationsexpertin mit Wurzeln in der Dentalhygiene bringt sie Menschen zum Strahlen – nicht nur mit Fachwissen, sondern auch mit ihren Trainings.

Als Gründerin der Akademie für Prophylaxe und Management bietet sie im gesamten deutschsprachigen Raum ein maßgeschneidertes, systemisches Trainingsprogramm an. Ihr Angebot? Ein perfekt abgestimmter Mix aus fundierter Beratung, praxisnahem Führungstraining, wirkungsvoller Kommunikation und spezifischen Prophylaxe-Schulungen – alles mit einer ordentlichen Portion Erfahrung und einem feinen Gespür für das, was wirklich funktioniert.

Apropos Erfahrung: Mit über 40 Jahren in der Branche – davon stolze 20 Jahre in leitender Position und als Unternehmerin – weiß sie genau, worauf es ankommt. Ob in Fachpublikationen, auf Konferenzen, in Online-Seminaren oder Webcasts – Sabine Kittel teilt ihr Wissen mit Leidenschaft und versteht es, Theorie mit Praxis zu verbinden.

Schnell, effizient und punktgenau die beste Lösung liefern!