

ZERTIFIKAT

Jutta von Quast

hat an unserer Veranstaltung

Sylt Ahoi

vom 2. bis 4. September 2016 im A-Rosa Resort teilgenommen.

Die Inhalte des Seminars waren:

- + Umgang mit „schwierigen Patienten“
 - o Abgrenzung Behandler <> Mitarbeiter
 - o Wie gehe ich mit solchen Patienten um?
- + Reklamationen
 - o Wie gehe ich damit um und was kann ich tun, damit diese ggf. erst gar nicht aufkommen?
 - o Kommunikation in Reklamationsgesprächen – worauf muss ich achten?
- + Interaktiver Abrechnungsworkshop

Sylt, den 4. September 2016

Referenten
Dr. Michael Weiß

Janine Schubert