

Die Ausbildung

Dentalberaterin
Ausbildungsgang (FT)

Sichern Sie jetzt Ihren Praxiserfolg
durch die Ausbildung
zur Dentalberaterin



INTEM[®]
IntervallSystem

Die Stufen zu mehr Vertriebserfolg →

Inhaltsübersicht

Informationen zum Ablauf des Ausbildungsgangs (FT) zur Dentalberaterin

Ausbildungsträger	Seite 2
Ausbildungsdurchführung	Seite 3
Ausbildungsentwicklung	Seite 4
Ausbildungserfolge	Seite 4
Ziele der Ausbildung	Seite 5 - 7
TeilnehmerInnen der Ausbildung	Seite 8
Aufbau des Ausbildungsgangs (FT)	Seite 9
Prüfungsordnung und Zertifizierung	Seite 10
Postgraduierte Ausbildung – oder „Wie es weitergeht“	Seite 11
Interner Ausbildungsgang (FT) in einer Zahnarztpraxis mit mehreren Teilnehmerinnen	Seite 12
Referenzadressen	Seite 13
Kosten des Ausbildungsgangs (FT)	Seite 14
Im Preis enthaltene Leistungen	Seite 14
Telefonischer Service	Seite 15
Allgemeine Bedingungen	Seite 16

Informationen zu den Inhalten des Ausbildungsgangs (FT) zur Dentalberaterin

Ausbildungsinhalte	Seite 17 - 21
Ausbildungskonzept	Seite 22
Methodik der Ausbildung	Seite 23
Didaktischer Hintergrund der Ausbildung	Seite 24, 25
Kontakt	Seite 26

Ausbildungsträger

INtem Trainergruppe Seßler und Partner GmbH

Mallastr. 69-73, 68219 Mannheim

Tel.: 0621 448048, Fax: 0621 409460

E-Mail: info@intem.de

Ausbildungsdurchführung

Durchführung der Veranstaltung in Zusammenarbeit mit dem Fortbildungsforum FFZ – Zahnärztehaus Freiburg

Empfohlen von

- 3 M Medica
- Collegium Frankfurt, Fachlabor Dr. W. Klee
- Prof. Dr. Barbara Schott, Dozentin an der Universität in Nürnberg
- u. a. m.

INtem hat sich in Zusammenarbeit mit Experten aus der Dentalbranche auf die Fortbildung von Zahnarztpraxen im Bereich der therapiesichernden Beratung spezialisiert.

Die Verhaltenstrainings des INtem-Institutes sowie der INtem Trainergruppe wurden in den letzten 6 Jahren zwei mal mit dem Deutschen Trainingspreis (1994 in Gold und 1998 in Silber) und dem Weiterbildungs-Innovationspreis 2000 ausgezeichnet. 2006 und 2007 erhielt INtem den Internationalen Deutschen Trainingspreis in Silber, 2008 in Gold.

Die INtem-Gruppe beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit umsetzbaren und messbaren Praxistrainings arbeitet europaweit mit über 80 Trainern zusammen.

Die hohen Qualitätsanforderungen werden unter anderem durch die Zertifizierung nach DIN ISO 9000ff. und dem Q-Pool 100 dokumentiert.



INtem[®]
IntervallSystem

Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg →

Ausbildungsentwicklung

Know-how im alltagspsychologischen Umgang mit Patienten wird heute zunehmend wichtiger. Die traditionelle Ausbildung 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 Ausbildung bundesweit unter Leitung von 30 Fachtrainern statt. Der Ausbildungsgang (FT) zur zertifizierten Dentalberaterin bietet kontrollierte und reproduzierbare Qualität – von Profis für Profis.

Ausbildungserfolge

Bis zu 30.000,-- € pro Quartal mehr abrechnen

Dieses Ergebnis wurde von einer Teilnehmerin in der Ausbildung zur Dentalberaterin in Osnabrück bereits während der Ausbildung erzielt. Ähnliche Erfolge konnten auch in den anderen Ausbildungsgruppen erreicht werden. Interessante Informationen hierzu und Aussagen Ihrer Zahnarztkollegen (mit Telefon-Nr.) und deren Dentalberaterinnen lesen Sie bitte in der Unterlage „Dentalberaterin - Ergebnisse der Ausbildung“.



INtem[®]
IntervallSystem

Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg →

Ziele der Ausbildung



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 Ausbildung 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 Ausbildung 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 Beratungs- und Telefongespräche 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 „über“, damit mich der nicht zahnärztlich ausgebildete Patient auch versteht?!

Ziele der Ausbildung

■ **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.

■ **Patientennamen leicht und einfach zu 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 Beratungsgespräches. Sie erfahren, wie die Einverständniserklärung ein selbstverständliches Ergebnis ihres Beratungsgespräches 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 Ausbildung. Denn es geht darum, was dem Patienten wichtig ist, was ihm hilft und was ihm nutzt.

Ziele der Ausbildung

■ 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 Ausbildung.

■ „Information für Zahnärzte“

2 Stunden Training über die Zusammenarbeit von Zahnarzt und Dentalberaterin, wie sie ihre Dentalberaterin entlasten kann und das Ziel, zufriedene Patienten zu haben, gewährleistet ist.



Teilnehmerinnen der Ausbildung



Der Ausbildungsgang (FT) ist für zahnmedizinische Fachangestellte mit abgeschlossener Berufsausbildung 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 der Ausbildungsgang (FT) zur Dentalberaterin eine ausgezeichnete Ergänzung dar. Die Inhalte der Ausbildungsgänge überschneiden sich hierbei nicht.

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

Der Ausbildungsgang (FT) 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 entwicklungsfähigen oder überbetonten Persönlichkeitsmerkmale entdecken und in diesen Bereichen einen Ausgleich herbeiführen – sie wird ihre Beraterpersönlichkeit festigen.

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

Aufbau des Ausbildungsgangs (FT)

Zulassungsvoraussetzungen

Abgeschlossene Berufsausbildung

Einschreibefrist

Anmeldeschluss ist 10 Tage vor Ausbildungsbeginn. Die Anmeldung gilt erst mit Zahlungseingang der Ausbildungsgebühr als gegeben.

Zeitlicher Umfang des Ausbildungsgangs (FT)

12 Intervalleinheiten von jeweils einem halben Tag (ca. 4 Stunden) oder 6 Intervalleinheiten von 1 Tag (ca. 8 Std.) mit dazwischenliegenden Umsetzungsphasen von ein beziehungsweise zwei Wochen, sowie eine Stunde Studium von Lehrmaterialien pro Woche (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 Ausbildungsteilnehmerinnen 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: 12 Stunden pro Woche)

Nachholen versäumter Intervalle

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

Ausbildungsorte

In Ihrer Nähe. Fragen Sie uns diesbezüglich.

Dokumentation / Unterlagen

[Ausbildungsordner \(280 Seiten\)](#)

Ausführliche schriftliche Trainingsunterlagen für den gesamten Ausbildungsgang (FT) – einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblättern und persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.

[Ausbildungsübungsbuch](#)

„Die Dentalberaterin“ als Begleitlektüre.

Prüfungsordnung, Zertifizierung

Das Zertifikat wird nach folgender Leistungskontrolle erstellt

- Wöchentlicher Umsetzungsbericht
- Erarbeiten eines persönlichen Beratungsgesprächs
- Beratungsgespräch in Schriftform bei INtem einreichen
- Freies Beratungsgespräch
- Anwesenheit bei mind. 10 Intervallen, sowie Nachholen der fehlenden Intervalle innerhalb eines Jahres

Die Prüfkriterien sind

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



Postgraduierte Ausbildung – oder „Wie es weitergeht“

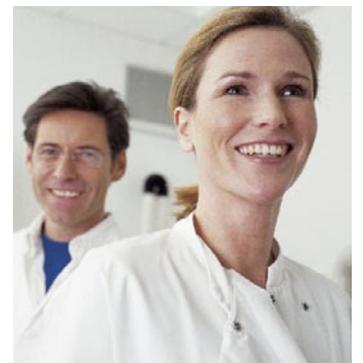
Zertifikat der European Learning Academy / ELA – ohne zusätzliche Kosten

Im Anschluss an die Ausbildung hat die zertifizierte Dentalberaterin die Möglichkeit zusätzlich die Zertifizierung der ELA European Learning Academy zur „Dentalberaterin (Aufbaustufe)“ zu erwerben. Hierfür ist die wöchentliche Anwendung in Verbindung mit schriftlichen Umsetzungsberichten über 6 Monate notwendig. Am Ende dieses halben Jahres ist ein Testing abzulegen.



Refresher für Dentalberaterinnen

Zur Auffrischung und Vertiefung der erlernten Inhalte bieten wir regelmäßig Refresher in den Ausbildungsorten an. Gegen eine geringe Refreshergebühr kann die Dentalberaterin ihr Wissen und ihre Motivation auf dem aktuellsten Stand halten.



Dentalberaterin INtem-Master Ausbildung

Geplant ist, dass einmal jährlich in ein oder zwei Städten Deutschlands eine zentrale Master-Ausbildung durchgeführt wird. In dieser Ausbildung werden die Inhalte des Ausbildungsgangs (FT) zur Dentalberaterin vertieft und erweitert. Diese wird an vier mal einem Tag, mit zwei bis vier-wöchigen Umsetzungsphasen stattfinden. Durch ein abschließendes Testing erhalten Sie das Zertifikat zur „Master Dentalberaterin“. Auch hier besteht die Möglichkeit über einen weiteren Umsetzungszeitraum im Anschluss an die Master-Ausbildung das ELA-Zertifikat zur „Master Dentalberaterin (Aufbaustufe)“ zu erwerben.



Dentalberaterin Kongress

Einmal im Jahr findet ein Dentalberaterinnen-Kongress statt. Hierzu sind alle zertifizierten Dentalberaterinnen zugelassen. Thema ist insbesondere der praktische Austausch mit Kolleginnen. Es finden neben anderem Fachreferate und Praxisworkshops statt. Teilaspekte des Kongresses werden durch die Dentalberaterinnen selbst gestaltet.



u. a. mehr

INtem[®]
IntervallSystem

Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg →

Interner Ausbildungsgang (FT)

in einer Zahnarztpraxis mit mehreren Teilnehmerinnen

Zeitlicher Umfang des Ausbildungsgangs (FT)

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 2 Wochen, sowie 1 Stunde Studium vom Lehrmaterial und mind. 12 Stunden Praxisanwendung pro Woche (Gesamtdauer der Maßnahme: 12 Wochen).

Nachholen versäumter Intervalle

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

Dokumentation / Unterlagen

Ausbildungsordner (280 Seiten)

Ausführliche schriftliche Trainingsunterlagen für den gesamten Ausbildungsgang (FT) – einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblättern und persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.

Ausbildungsübungsbuch

„Die Dentalberaterin“ als Begleitlektüre.

INtem- und ELA-Zertifizierung (Ablauf und Voraussetzungen)

■ INtem

Beratungsgespräch muss schriftlich ausgearbeitet vorliegen und in Intervall 12 frei vorgetragen werden.

■ ELA

Nach Abschluss des Ausbildungsgangs (FT) über 6 Monate hinweg - jede Woche schriftliche Umsetzungsberichte einreichen (Weeklys) und abschließendes Testing.

Referenzadressen (Auszug)



Zahnärzte

ZA Rummland, Tuttingen	Telefon: 07461 79494
Frau Dr. Gabriele Stein, Gößweinstein	Telefon: 09242 1755
Dr. S. G. Schneider / J. Biesterfeld, Ritterhude	Telefon: 04292 1000
Dr. Ingrid Löbbe-Teichler, Rheine	Telefon: 05971 65888
Dr. Clemens Scharberth, Georgsmarienhütte	Telefon: 05401 86610

Zahnarzt-Ehefrau

Ute Ingelmann, Münster	Telefon: 0251 214859
------------------------	----------------------

Zertifizierte Dentalberaterinnen

Sabine Ahrens, Osterholz-Scharmbeck	Telefon: 04791 13070
Iris Goebel, Rheine	Telefon: 05971 50856
Andrea Gräf, Lauf	Telefon: 09123 987779
Sandra Kronsbein, Bielefeld	Telefon: 0521 5216359
Birgit Lahrmann, Georgsmarienhütte	Telefon: 05401 5234
Barbara Lehne, Leopoldshöhe	Telefon: 02502 884653
Sandra Schössler, Odtrup	Telefon: 02553 80549
Kathrin Tippner, Osterholz-Scharmbeck	Telefon: 04791 149443
Martina Fyen, Krefeld	Telefon: 02151 730055
Aletta Hantsche, Tuttingen	Telefon: 07461 79494
Bianca Wenk, Tuttingen	Telefon: 07461 79494
Corinna Härter, Gößweinstein	Telefon: 09242 1755
Agnes Heim, Gößweinstein	Telefon: 09242 1755
Heike Böhmer, Gößweinstein	Telefon: 09242 1755
Claudia Petrick, Nürnberg	Telefon: 0911 613316
Sabine Bock, Nürnberg	Telefon: 0911 613316
Jessica Vill, Steinfurt	Telefon: 02551 5432
Cornelia Michgehl, Steinfurt	Telefon: 02551 5432
Annette Entreß, Tübingen	Telefon: 07071 49923

und viele mehr...

Kosten der Ausbildung

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

Ihre finanzielle Investition beträgt:

Pro Teilnehmerin 2.490,- € zzgl. gesetzl. MwSt.

Bei mehreren Personen oder Praxistraining: Preis auf Anfrage.

Im Preis enthaltene Leistungen

1. Durchführung des Ausbildungsgangs (FT) zur Dentalberaterin.
2. Durchführung der „Information für Zahnärzte“.
3. Ausführliche Seminarunterlagen für das gesamte Ausbildungsprogramm einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblätter zur Umsetzung der Ausbildungsziele sowie persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.
4. Das Buch „Die Dental-Beraterin – therapiesichernde Beratung“ als begleitende Lektüre für jeden Teilnehmer.
5. Ausarbeitungen der Ergebnisse aus den Gruppenarbeiten.
6. Abnehmen der Zwischenprüfung (Überprüfung der schriftlich eingereichten Beratungsgespräche).
7. Eine individuelle Betreuung der TeilnehmerInnen während der gesamten Ausbildung. Auch zwischen den Intervallen haben die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, Fragen, die sich bei der Umsetzung der Ausbildungsinhalte ergeben, in einem persönlichen Telefonat mit dem Trainer zu besprechen.
8. Abschlusstesting.
9. Ein Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme an der Ausbildung.
10. Eine schriftliche Befragung zur Beurteilung von Trainer und Ausbildungsprogramm nach Abschluss des Ausbildungsgangs (FT).

Sofort anmelden unter: www.dentalberaterin.de

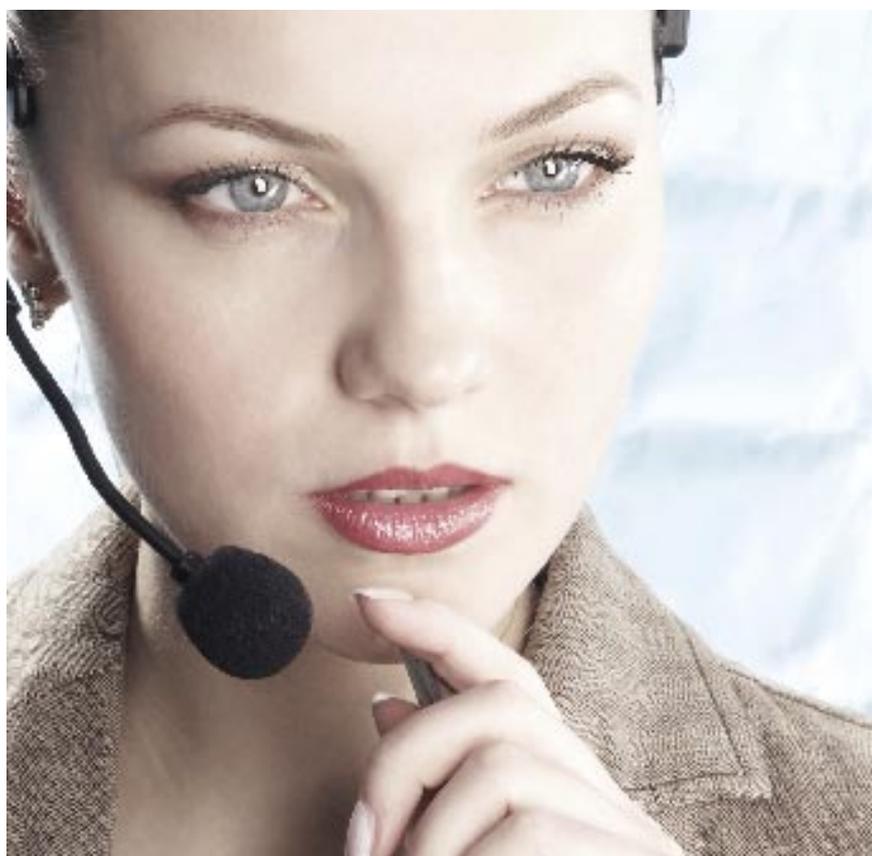
Die bei Blockschulung unvermeidliche Abwesenheit von der Praxis bleibt auf ein Minimum beschränkt. Und die oft anfallenden Tages- und Übernachtungsspesen können bei dieser Ausbildungsart entfallen.

Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg → **INtem** IntervallSystem

Telefonischer Service

Natürlich ist eine Broschüre nur aus Papier und kann nicht reden. Aus diesem Grund haben wir Ihnen so viele Telefon-Nummern Ihrer Kollegen und Kolleginnen beigefügt, damit Sie sich einen detaillierten und unabhängigen Eindruck von dem Ausbildungsgang (FT) machen können. Selbstverständlich freuen auch 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 0621 43876-0 Montags bis Freitags von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr zur Verfügung.



Ganz gleich, ob Sie eine Anmeldung zum Ausbildungsgang (FT) planen und dabei ein paar kleinere Fragen haben, oder ob Sie bereits eine Ausbildung 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 Ausbildung zu klären und das Wissenswerte mit Ihnen zu besprechen.

Allgemeine Bedingungen:

Verantwortlicher Ausbildungsveranstalter 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 zu begleichen ist.

Im Falle einer Absage der kompletten Ausbildung 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 Ausbildungsbeginn wird die Ausbildungsgebühr zurückerstattet, abzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 100,- €. Bei einer Absage durch den Teilnehmer zwischen Ausbildungsbeginn und 4 Wochen vor Ausbildungsbeginn werden 100 % Ausfallgebühr fällig.

Ein **Ersatzteilnehmer** kann selbstverständlich gestellt werden oder es kann die Teilnahme in einem späteren Ausbildungsgang (FT) erfolgen. 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.



Ausbildungsinhalte

Intervall 1	Ausbildungsziele	Methoden
Kennenlernen	Gegenseitiges Kennenlernen (Trainer, Teilnehmer, Ausbildungsprogramm)	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 Ausbildungsziele	Welche konkreten Ergebnisse sollen während der Ausbildung erreicht werden	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 2	Ausbildungsziele	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	Ausbildungsziele	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

Ausbildungsinhalte

Intervall 4 für Zahnärzte	Ausbildungsziele	Methoden
Information für Zahnärzte	Optimale Zusammenarbeit zw. Zahnarzt und Dentalberaterin / Einblick in den Ausbildungsgang / Nutzen für den Zahnarzt / Vorteile für die Patienten	Lehrgespräch

Intervall 4	Ausbildungsziele	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	Ausbildungsziele	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

Ausbildungsinhalte

Intervall 6	Ausbildungsziele	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	Ausbildungsziele	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	Ausbildungsziele	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

Ausbildungsinhalte

Intervall 9	Ausbildungsziele	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	Ausbildungsziele	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

Ausbildungsinhalte

Intervall 11	Ausbildungsziele	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	Ausbildungsziele	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

Ausbildungskonzept

■ 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.

Methodik der Ausbildung

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 bzw. den Teamleitern 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 Erlernte 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 Beratungsgespräch**. Unter Anleitung des Trainers sowie unter Anwendung aktiver Lernmethoden wird das eigene produkt- und patientenbezogene Beratungsgespräch erarbeitet und sofort in die tägliche Praxis übernommen.

Didakt. Hintergrund der Ausbildung

■ 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.

Didakt. Hintergrund der Ausbildung

■ **Eigenmotivation und Begeisterung**

Motivation und Begeisterung sind oft unterschätzte Erfolgsfaktoren. Manch einer behauptet sogar, dass dies die Erfolgsfaktoren „Nummer 1“ sind. Bei diesem Thema werden selbst erfahrene TrainingsteilnehmerInnen wieder wach:

- Power tanken!
- Motivation mitnehmen, aber solche, die von innen kommt!
- Begeisterung wieder spüren und übertragen können!

Motivation und Begeisterung sind die Antriebsfeder für mehr Einsatz und Leistung.

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.



Mallastr. 69 - 73
68219 Mannheim

Telefon: (0621) 44 80 48
Telefax: (0621) 40 94 60

E-Mail: info@intem.de
www.intem.de
www.dentalberaterin.de

Sichern Sie jetzt Ihren Praxiserfolg
durch die Ausbildung
zur Dentalberaterin

