

**Anlage zur Betriebsinhaber-Mitteilung BM 03/12 der Landesinnung für Orthopädie-
Technik Baden-Württemberg**

PROGRAMM

der Fortbildungsveranstaltung am Samstag, den 15.12.2012

Thema : **Erfolgreich im Umgang mit schwierigen Patienten**

Ort: **Rehabilitationszentrum Karlsbad Langensteinbach**

Beginn: **09:00 Uhr**

Referent : **Herr F. W. Schmidt / BUFA**

09:00 – 09:05 Uhr **Begrüßung durch die Landesinnung für Orthopädie-Technik**

09:05 – 10:15 Uhr **• Warum soll ich mich über eine Reklamation freuen –
der spinnt doch!
• Chancen einer Reklamation**

10:15 – 10:30 Uhr **Kaffeepause**

10:30 – 12:00 Uhr **• Wie tickt der Kunde?
• Was müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im
Kundenkontakt in Reklamationssituationen unbedingt
berücksichtigen?
• Hintergründe und praxisorientierte Gesprächstechniken für
Reklamationsgespräche**

12:00 – 12:30 Uhr **Mittagspause**

12:30 – 14:00 Uhr **• Konkrete Übertragung auf Alltagssituationen aus dem Geschäft
der Teilnehmer
• Praxisorientierte „Gedankenchecklisten“ für die tägliche Arbeit
• Die Selbstverpflichtung „ab sofort“**

ca. 14:30 Uhr **Ende**

Teilnehmergebühr: € 75,00