



Praxis Dr. Dr. Mrosk  
Zahnwerft | An der Alten Werft 5 | 26871 Papenburg  
T. 04961 66177 | F. 04961 66376  
mrosk@dr.mrosk.de | www.dr.mrosk.de



Facharzt für Mund-, Kiefer- & Gesichtschirurgie  
Implantologie (M.Sc.)  
Ästhetische Gesichtschirurgie



## FORTBILDUNG IN DER ZAHNWERFT

Thema:

„Führung eines exzellenten  
Servicegedanken, um Kollegen und  
Patienten zu finden und zu halten!“

# GRUSSWORT

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ich möchte Sie herzlich zur Fortbildung  
„**Führung eines exzellenten Servicegedanken,  
um Kollegen UND Patienten zu finden und zu halten!**“  
einladen.

• Mittwoch, den 02. November 2022

• 15.00 - 18.00 Uhr

## Location

Zahnwerft  
Seminarraum  
An der Alten Werft 5  
26871 Papenburg

Fortbildungspunkte: 3

## Gebühren

Keine Teilnahmegebühr.  
Vielen Dank für die  
Unterstützung der Firma:



Melden Sie sich am besten noch heute per Mail an:  
[mrosk@dr.mrosk.de](mailto:mrosk@dr.mrosk.de)

Ich freue mich sehr, Sie in der Zahnwerft Papenburg  
begrüßen zu dürfen.

Ihr Thomas Mrosk



Wichtiger Hinweis: Die Fortbildung findet unter Schutz- und Hygienemaßnahmen statt.  
Bitte informieren Sie sich am Veranstaltungstag über die aktuellen Hygiene-Richtlinien.

# AGENDA

## Begrüßung & Einführung

Dr. Dr. Thomas Mrosk



## Impulsvortrag

Frauke Reckord



### Haltung und Handbuch - Führung eines exzellenten Servicegedanken, um Kollegen UND Patienten zu finden und zu halten!

**Kollegen mit Servicehaltung zu finden und zu halten ist die  
Herausforderung unserer Zeit!**

Exzellenten Patientenumgang zu bieten mit ehrlicher Zuwendung,  
aufmerksamer Umgangsform, professioneller Patientenkommunikation  
und der Bereitschaft auf die Ängste und Bedürfnisse des anderen  
einzugehen, die Idealvorstellung einer guten Praxis.

- Wie können wir diese Werte nutzen, um Kollegen zu gewinnen und die Praxis als Arbeitgeber attraktiv zu machen?
- Wie können wir neue Wege gehen im Umgang mit verschiedenen Generationen?
- Kann man verhalten konsequent steuern?
- Welche Methoden nutzen andere Branchen, um stabile Teams zu formen?

Unser Ziel ist das gute Gefühl, das der Patient und gleichermaßen der Mitarbeiter mit nach Hause nehmen. Dadurch verbessert sich die Arbeitsatmosphäre, die Patienten und die Mitarbeiterbindung. Der Vortrag gibt Impulse, wie wir motivieren können aber auch welche Regeln fest definiert sein sollten. Langjährige Personalführung der Referentin in der internationalen Top Hotellerie und über 10 Jahre im Training und Coaching in exzellenten, dienstleistungsorientierten Unternehmen und Praxen, ergeben den Erfahrungsschatz dieses Vortrags.

## Vorstellung des neuen Neoss-Intraoral-Scanners

Dr. Dr. Thomas Mrosk

NeoScan™ 1000 - schnell • präzise • einfach



## Im Anschluß:

Nettes Beisammensein & reger Austausch unter Kollegen, Fingerfood, Drinks & Wine!