

2011

Zahntechnische/r Laborsekretär/in mit Zertifikat



8. Fortbildungszyklus der bundesweit einmaligen Fortbildungsreihe

DLG Dienstleistungsgesellschaft
Gesundheit mbH der
Zahntechniker-Innung
Berlin-Brandenburg

Vorwort

Das Aufgabengebiet einer/s Verwaltungsangestellten im zahntechnischen Labor ist aufgrund des bestehenden Beziehungsgeflechts im Labor und der gesundheitspolitischen Veränderungen von ständig wachsenden und sich verändernden Anforderungen bestimmt. Gerade in Zeiten, die von steigender Komplexität der Aufgabenstellungen im Laborsekretariat geprägt sind, verlangt es nach Foren, Seminaren und Übungen, in denen ein intensiver Austausch mit praxisvertrauten Experten und gleichgesinnten Teilnehmern stattfinden kann. Denn nicht nur hier gilt: Eine gezielte Auseinandersetzung mit Themen, die die/den Laborsekretär/in im praktischen Alltag begleiten, eröffnet neue Sichtweisen, zeigt innovative Lösungen für die tägliche Arbeit und vermittelt neue, zusätzliche Kompetenzen. Kompetenzen, die für die/den leistungsstarke/n Laborsekretär/in und ihre/seine Schlüsselposition zwischen Laborchef, Mitarbeitern, Kunden und Patienten unverzichtbar sind.

Ziel des Kursprogramms

Um den oben genannten Anforderungen gerecht zu werden, haben wir unser aktuelles Kursprogramm wieder konsequent auf die praktischen Bedürfnisse im Labor zugeschnitten.

In sieben Einzelkursen sollen das Aufgabenspektrum eines/r Laborsekretär/in umfassend vorgestellt, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt und wichtige Empfehlungen für die tägliche Arbeit gegeben werden. Mit der Fortbildungsmaßnahme soll dazu beigetragen werden, den/die Laborskretär/in im Hinblick auf das **Anforderungsprofil zu einer/m modernen und leistungsorientierten „Büromanager/in“** zu qualifizieren und damit auch zur Entlastung des Laborchefs oder der Laborchefin wie zur eigenen Arbeitsplatzsicherung beizutragen.

Vor dem Hintergrund der **immer umfangreicher werdenden gesetzlichen Anforderungen im Bereich Medizinprodukterecht, im Bereich Abrechnung und Arbeits- und Gesundheitsschutz** haben wir gemeinsam mit den Referenten die Schwerpunkte insbesondere auf die Vertiefung dieser Themen gelegt.

Besonderer Wert wird auf die praxisorientierte Vermittlung der Seminarthemen gelegt, die somit rasch im täglichen Arbeitsablauf angewandt werden können.

Hinweise zur Anmeldung und Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kursaufbau

Es können Einzelkurse wie auch der Gesamtzyklus gebucht werden. Nach einer vollständigen Absolvierung aller Module kann der Gesamtzyklus mit einer Prüfung und einem „Zertifikat zahntechnische/r Laborsekretär/in“ abgeschlossen werden. Es wird empfohlen, den Gesamtkurs zu belegen.

Die Kurse finden ausschließlich an Samstagen und Sonntagen und außerhalb der Ferien statt, um eventuelle Arbeitsausfälle zu vermeiden.

Die Einzelkurse behandeln jeweils abgeschlossene Themengebiete und bauen nicht zwangsläufig aufeinander auf.

Teilnahmevoraussetzungen

Teilnehmen kann jede/r Beschäftigte aus einem gewerblichen Dentallabor, die/der bereits Berufserfahrung im Sekretariat bzw. in der Verwaltung eines Labors gesammelt hat oder neu in diesen Bereich eingestiegen ist bzw. darauf vorbereitet werden soll. Vorhandene berufliche Vorkenntnisse können im zahntechnischen wie auch kaufmännischen Bereich liegen.

Die Erfahrungen vorangegangener Kurse zeigen, dass der Besuch des Fortbildungszyklus ggf. durch Arbeitsagenturen gefördert werden kann.

Anmeldung

Ihre telefonische Anmeldung nehmen wir gern entgegen, bitten jedoch um schriftliche Bestätigung auf beiliegendem Anmeldeformular, das spätestens eine Woche vor Seminarbeginn vorliegen muss. Ihre Anmeldung ist mit Ihrer Unterschrift verbindlich. Eine schriftliche Bestätigung erfolgt nach Eingang der Anmeldung. Die zeitliche Reihenfolge der eingegangenen Anmeldungen entscheidet grundsätzlich über die Teilnahme. Die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen ist nur möglich, wenn Ihnen eine schriftliche Bestätigung vorliegt.

Vorbehalt

Für alle angebotenen Kurse behalten wir uns einen Dozentenwechsel vor. Die DLG behält sich darüber hinaus auch vor, Kurse aufgrund wichtiger organisatorischer Gründe terminlich zu modifizieren.

Rücktritt

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass bei Absage innerhalb von 5 Tagen vor Seminarbeginn grundsätzlich Stornierungskosten von 25 % der Seminarkosten anfallen, es sei denn, es wird ein Ersatzteilnehmer benannt. Bei Absage am Seminartag fallen grundsätzlich Stornierungskosten von 75 % der Seminarkosten an.

Zahlungsmodalitäten

Die aufgeführten Kurspreise für Innungsmitglieder beinhalten grundsätzlich einen Preisnachlass. Fortbildungskosten für Nichtinnungsmitglieder sind separat ausgewiesen. Fortbildungskosten werden vor Beginn der Veranstaltung abzugsfrei fällig. Etwaige Ansprüche auf Erstattung bereits gezahlter Kursgebühren z.B. bei unentschuldigtem Fehlen oder Nichtteilnahme ohne Absage bestehen nicht.

Bei Buchung der kompletten Ausbildungsreihe:

- wird bei einer Einmalzahlung **vor** Beginn des Fortbildungszyklus ein Preisnachlass von 10 % auf den Gesamtpreis gewährt.
- werden bei einer Zahlung in 2 Raten (vor Beginn und vor Kurs 5) 5 % auf den Gesamtpreis gewährt.

Preisübersicht

Kurs	Thema	Termine 2011	Preis IM	Preis NIM
1.	Zt. Arbeitsabläufe in DL & ZA-Praxis sowie Überblicksdarstellung der technischen Grundausstattung eines DL	09.04.	155,-€	215,-€
2.	Abrechnung zahnmedizinischer bzw. zahntechnischer Leistungen	14.05.	155,-€	215,-€
3.	Kaufmännische Büroorganisation	15.05.	155,-€	215,-€
4.	Datenverarbeitung mit Word und Excel	25.+26.06.	185,-€	275,-€
5.	Büroarbeit im Labor effektiv gestalten	20.08.	175,-€	235,-€
6.	Gesetzliche Forderungen im Dentallabor optimal erfüllen	21.08.	155,-€	215,-€
7.	Kontakt, Sympathie, Vertrauen - Kommunikations-Praxis im Verwaltungsbereich eines DL	03./04.09.	255,-€	390,- €
	Prüfung	noch offen	75,-€	150,-€

Gesamtpreis: 1.310 € 1.910 €

IM = Innungsmitglied
NIM = Nichtinnungsmitglied

Die Kurspreise beinhalten Seminarunterlagen, Getränke und Verpflegung und verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Übersicht der angebotenen Kurse

Kurs	Thema	Referenten	Termin
1.	Zahntechnische Arbeitsabläufe in Dentallabor und Zahnarztpraxis sowie Überblicksdarstellung der technischen Grundausstattung eines gewerblichen Dentallabors	Prof. Dr. I. Nitschke, MPH ZTM Buder, Meisterschule	Sa., 09.04.11 10 bis 17 Uhr
2.	Abrechnung zahnmedizinischer bzw. zahntechnischer Leistungen in zahnärztlichen Praxen bzw. gewerbl. Laboren im Festzuschussystem nach Bema und BEL II-2006	ZTM E. Behrend / B. Bobe, „Praxismanagerin für Zahnärzte“	Sa., 14.05.11 10 bis 18 Uhr
3.	Kaufmännische Büroorganisation und betriebswirtschaftliche Prinzipien in der Verwaltung eines DL / Zuarbeiten für das Steuerbüro leicht gemacht	Dipl.-Kfm. C. Thomas	So., 15.05.11 9.30 bis 17.30 Uhr
4.	Datenverarbeitung mit Word und Excel - Intensivkurs - Briefgestaltung, Serienbrief, Layoutfunktionen, - Aufbau und Gestaltung von Tabellen, Funktionen in Formeln, Diagrammerstellung	Christian Steiner	Sa. 25.06. & So. 26.06.11 jeweils 10-15 Uhr
5.	Büroarbeit im Labor effektiv gestalten Teil 1: Zeit- und Selbstmanagement Teil 2: Forderungsmanagement	Gereon Jörn und RA Judith Behra	Sa., 20.08.11 9.30 - 18.00 Uhr
6.	Gesetzliche Forderungen im Dentallabor optimal erfüllen Teil 1: Arbeits- und Gesundheitsschutz Teil 2: Umweltschutz und Verbrauchsanalyse Teil 3: Medizinproduktegesetz Teil 4: Qualitätssicherung/ -management im Dentallabor und aktuelle Forderungen in der ZA-Praxis	Dr. I. Hölz, und Dipl.-Ing. B. Christalle	So., 21.08.11 10 – 18 Uhr
7.	Kontakt, Sympathie, Vertrauen - Kommunikations-Praxis im Verwaltungsbereich eines Dentallabors	Brigitte Simon	Sa. 03.09. & So. 04.09.11 jeweils 10 - 17 Uhr
	Prüfung	Prof. Dr. I. Nitschke, MPH Dipl.-Kffr. S. Strelau	noch offen

Detaillierte Kursbeschreibungen

Kurs 1

***Zahntechnische Arbeitsabläufe in Dentallabor und Zahnarztpraxis sowie
Überblicksdarstellung der technischen Grundausstattung eines gewerblichen
Dentallabors***



Bilder: proDente

Referenten: Prof. Dr. Ina Nitschke, MPH /
ZTM Buder, Meisterschule

Termin: Samstag, 09. April 2011, 10 - 17 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 155 € Nichtmitglieder: 215 €

Teilnehmer: max. 20 Personen

Orte: - Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle, 4. OG,
Obentrautstraße 16-18, 10963 Berlin,
Eingang über Ruhlsdorfer Straße 8-10 und
- Schulungslabor der Meisterschule, Mehringdamm 14, 10961 Berlin

Hinweis: Dieses Seminar ist für Teilnehmer, die eine zahntechnische
Ausbildung haben, fakultativ.

Ziel: Vertiefung des Wissensstandes über Produktions- und
Planungsabläufe im zahntechnischen Labor

Schwerpunkte:

- zahntechnische Arbeitsfluss- und Planungsdiagramme zur abgestimmten Zusammenarbeit zwischen zahnärztlichen und zahntechnischen Arbeitsschritten bei der Herstellung von Zahnersatz
- fachliche Begriffsklärungen und Erläuterung sowie Demonstration von Arbeitsgängen im Dentallabor an praktischen Arbeiten
- der Maschinenpark eines Dentallabors

Kurs 2

Abrechnung zahnmedizinischer bzw. zahntechnischer Leistungen in zahnärztlichen Praxen bzw. gewerblichen Laboren im Festzuschusssystem nach BEMA und BEL II - 2006



Referenten: ZTM Erwin Behrend / Frau Bobe, „Praxismanagerin für Zahnärzte“

Termin: Samstag, 14.05.2011, 10 bis 18 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder 155 € Nichtmitglieder 215 €

Teilnehmer: max. 20 Personen

Ort: Kommunikationsraum der ZIBB, Obentrautstraße 16-18, 10963 Berlin

Ziel: Die Grundlagen der zahntechnischen Abrechnung von gesetzlich und privat Versicherten nach BEL und BEB-Zahntechnik[®] in einem gewerblichen Dentallabor sollen erlernt und vertieft sowie Einblick in die zahnärztliche Abrechnung erlangt werden.

Schwerpunkte:

- Grundlagen der zahntechnischen und zahnärztlichen Abrechnung
 - Definition von Begriffen aus dem Bereich des Abrechnungswesens
 - Vollständiger und korrekter Laborauftrag
 - formale Anforderungen an die zahntechnische Rechnung
 - Härtefälle, aktuelle Informationen
- Zahntechnische Abrechnung
 - Rechnungslegung nach BEL II
 - Rechnungslegung nach der BEB-Zahntechnik[®]
- Vertiefung der kooperativen Arbeitsabläufe zwischen zahnärztlicher Praxis und zahntechnischem Labor
- Einblick in die zahnärztliche Bema und GOZ
- Übungen zur Rechnungslegung anhand von Patientenfällen, inklusive Implantatarbeiten
- Häufig vergessene Positionen

Kurs 3

Kaufmännische Büroorganisation und betriebswirtschaftliche Prinzipien in der Verwaltung eines Dentallabors / Zuarbeiten für das Steuerbüro leicht gemacht



© S. Hofschläger / PIXELIO

© R. Sturm / PIXELIO

Referent: Dipl.-Kfm. Christian Thomas

Termin: Sonntag, 15.05.2011, 9.30 - 17.30 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 155 € Nichtmitglieder: 215 €

Teilnehmer: max. 20 Personen

Ort: Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle

Ziel: Bewältigung der vielfältigen Aufgaben des kaufmännischen Alltags in der Verwaltung eines zahntechnischen Labors in Verbindung mit der Vermittlung betriebswirtschaftlichen Grundwissens, das dazu befähigt, wirtschaftliche und Kostenrechnungsaspekte über den Arbeitsbereich hinaus zu erkennen und in die Arbeit mit einzubeziehen sowie Vermittlung von grundlegenden Kenntnissen zu steuerlichen Aspekten aus dem Aufgabenfeld einer Laborsekretärin und zur Vorkontierung und optimalen Ablagesystemen, um zielgerichtet Unterlagen für das Steuerbüro vorzubereiten.

Schwerpunkte:

1. Teil:

- Zahlungsabwicklung und Zahlungsverkehr
- Bonitätssignale und organisiertes Mahnungswesen
- Wareneinkauf und Wareneingangskontrolle
- Kennziffern zur wirtschaftl. Erfolgsmessung und ihre Anwendung im Labor
- Einblick in die Kostenrechnung eines Dentallabors

2. Teil:

- sinnvolle Vorbereitung und Aufbewahrung von Buchhaltungsunterlagen
- Möglichkeiten einer sinnvollen Vorkontierung für das Dentallabor
- Einblick in verschiedene, das Dentallabor betreffende Steuerarten und Hinweise zum ordnungsgemäßen Umgang
- steuerliche Rechnungslegungsvorschriften
- steuerseitige An- und Abmeldung von Mitarbeitern

Kurs 4

Datenverarbeitung mit Word und Excel – 2 Tages Intensivkurs

Referent: Christian Steiner

Termin: Samstag, 25.06. **und** Sonntag, 26.06.2011, jeweils 10 bis 15 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 185 € Nichtmitglieder: 275 €

Teilnehmer: max. 20 Personen

Ort: Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle, Berlin

Ziel: In diesem Praxisseminar werden die Kenntnisse im Umgang mit Word und Excel vertieft und erweitert. Auf dieser Basis sind Sie in der Lage, das Layout Ihrer Geschäftskorrespondenz schnell, effizient und professionell zu gestalten und Zahlenmaterial effektiv darzustellen und zu verwalten.

Schwerpunkte:

Teil 1: Word

- Briefgestaltung nach DIN 676 und DIN 5008, Vorlagen
- Tabellen erstellen, bearbeiten und formatieren
- Textbausteine (Autotext)
- Feldfunktionen
- Serienbriefe
- spezielle Zeichen- und Absatzformatierungen
- Seitenlayout
- Spaltensatz

Teil 2: Excel

- Aufbau und Gestaltung von Tabellen
- Inhalte und Formate kopieren
- Zellen kopieren, ausfüllen und löschen
- Zeilen und Spalten bearbeiten
- Relative und Absolute Zellbezüge
- Funktionen in Formeln (Summe, Mittelwert, etc.)
- Datensortierung und Datenselektion bei großen Tabellen
- Diagramme erstellen und einfügen

Hinweis: Basisgrundlagen in Word und Excel werden vorausgesetzt.

Kurs 5

Büroarbeit im Labor effektiv gestalten

Teil 1: Zeit- und Selbstmanagement

Teil 2: Forderungsmanagement im Dentallabor



© V. Mildenerger / PIXELIO

Referenten: Herr Gereon Jörn (Teil1)
Frau RA Judith Behra (Teil 2)

Termin: Samstag, 20.08.2011, 9.30 bis 18.00 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 175 € Nichtmitglieder: 235 €

Teilnehmer: max. 20 Personen

Ort: Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle

Ziel: Das persönliche Arbeitsverhalten wird anhand konkreter Beispiele und Checklisten analysiert und optimiert; Fähigkeiten und Tipps zur Arbeitsorganisation und zum persönlichen Zeitmanagement werden vermittelt, um als Laborsekretärin dem Chef den „Rücken freizuhalten“.

Im zweiten Teil geht es um konkrete Forderungsverwaltung, und die Optimierung des Mahnwesen.

Schwerpunkte:

Teil 1:

- Persönliche Ziele durch Prioritäten richtig setzen
- Den Papierkrieg bewältigen und Arbeitstechniken zum Abbau zeitraubender Gewohnheiten kennen
- Tipps und Regeln für eine effektive Tagesplanung
- Optimale Ablagesysteme für ein Labor

Teil 2:

- Ordnungsgemäße Rechnungslegung,
- Fälligkeit, Verzug und ihre Folgen,
- Zinsen und Verzugsschaden (Mahnkosten),
- Mahnwesen,
- Forderungssicherung (Abzahlungsvereinbarungen, Mahnbescheide, Schuldanerkenntnisse)
- Bedeutung der Dokumentation wesentlicher Fakten

Kurs 6

Gesetzliche Forderungen an das Dentallabor optimal erfüllen

Teil 1: Arbeits- und Gesundheitsschutz im Dentallabor

Teil 2: Umweltschutz und Verbrauchsanalyse

Teil 3: Medizinproduktegesetz

Teil 4: Qualitätssicherung/ -management im Dentallabor und aktuelle Forderungen in der Zahnarztpraxis



Referenten: Teil 1: Dr. Ingrid Hölz , Teil 2-4: Dipl.-Ing. B. Christalle

Termin: Sonntag, 21.08.2011, 10 bis 18 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 155 € Nichtmitglieder: 215 €

Teilnehmer: max. 20

Ort: Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle

Ziel: Es werden gesetzliche Vorschriften im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, Medizinproduktegesetzes, Umweltschutz und Qualitätssicherung und deren optimale Umsetzung im Dentallabor mittels einer aktiven Zuarbeit durch die Laborsekretärin vermittelt. Anhand praktischer Beispiele und Checklisten werden Lösungsvorschläge für eine gesetzeskonforme Umsetzung von Verpflichtungen vorgestellt. Zur Förderung des Verständnisses in der beidseitigen Zusammenarbeit zwischen Dentallabor und ZA- Praxis wird zudem ein Überblick über die aktuellen gesetzlichen Anforderungen in der Zahnarztpraxis vermittelt.

Kurs 6

Gesetzliche Forderungen an das Dentallabor optimal erfüllen

Schwerpunkte Teil 1:

Erläuterung gesetzlicher Grundlagen, die im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in einem Labor zu beachten sind, wie:

- Gefährdungsbeurteilung
- Terminmanagement
- Betriebsanweisungen
- Gefahrstoffkataster
- Desinfektion
- Unterweisungen
- Möglichkeiten der Unterstützung bei der Umsetzung gesetzlicher Vorschriften mit Hilfe von Checklisten sowie der EDV-gestützten Labor-Software BUSSARD-dental
- Überblicksdarstellung der aktuellen gesetzlichen Verpflichtungen im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der Hygiene in Zahnarztpraxen

Schwerpunkte Teil 2 - 4:

- Erläuterung gesetzlicher Grundlagen im Bereich Umweltschutz (Entsorgung, Gefahrstoffmanagement, umweltrelevante Einsparpotenziale) und Möglichkeiten einer Verbrauchsanalyse im Dentallabor.
- Erläuterungen zur laborindividuellen Umsetzung des Medizinproduktegesetzes (Medizinprodukteberater, Sicherheitsbeauftragter, Dokumentation, Konformitätserklärung)
- Aktueller Stand gesetzlicher Forderungen zu Qualitätssicherung / Qualitätsmanagement im Dentallabor und in der Zahnarztpraxis sowie nutzbringende Umsetzungsmöglichkeiten
- Erfassung, Strukturierung und Analyse von Reklamationen / Beschwerdeinformationen, die ein Labor über Zahnärzte/ Patienten erreichen

Kurs 7

Kontakt, Sympathie, Vertrauen - Kommunikations-Praxis im Verwaltungsbereich eines Dentallabors



Bilder: proDente

Referent: Frau Brigitte Simon, Trainerin

Termin: Samstag, den 03.09 und Sonntag, den 04.09.11, jeweils 10 -17 Uhr

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 255 € Nichtmitglieder: 390 €

Teilnehmer: max. 20 Personen

Ort: Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle, 4. OG,
Obentrautstraße 16-18, 10963 Berlin

Seminarinhalt:

1. Tag	<p>Erwartungen an eine professionelle Laborsekretär/in</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicebereitschaft, Kontakt- und Begrüßung• Professionelle Freundlichkeit und positive Ausstrahlung• wichtige Erfolgsfaktoren <p>Serviceorientierte Kommunikation im Dentallabor</p> <ul style="list-style-type: none">• Basiswissen Kommunikation• Kommunikationsmodelle und deren Anwendung in der Praxis• Techniken zur Gesprächssteuerung• Wirkfaktoren: Körpersprache und Stimme• Laborsekretär/in - Besonderheiten der Kommunikation• Gespräche vorbereiten und strukturieren• Schaffen eines positiven Gesprächsklimas• Mehrfachanforderungen meistern• Praxisberatung zu konkreten Gesprächssituationen: Gekonnt „vertrösten“, „Vielredner“ sanft bremsen• Delegieren „ohne Auftrag“, z. B. Kurierfahrer - „Tourenänderung“, Weitergabe von Kundenwünschen an Kollegen, z. B. „Nacharbeiten“ ...
-------------------	---

<p>1. Tag</p>	<p>Kommunikation am Telefon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besonderheiten der Kommunikation am Telefon • Stimme, Tonfall, Stimmung • Die 3 Phasen des Sekretariatstelefon • Das Anliegen richtig verstehen, gekonnt weiterleiten, motivierte Rückrufvereinbarung • Lösungsorientierung statt Problemdiskussion • Positive Rhetorik & Formulierungsideen bei Nichterreichbarkeit, Namensunverständlichkeit, für Anrufer mit ganz persönlichen Anliegen
<p>2. Tag</p>	<p>Beschwerden – Reklamationen – „Verärgerte“ Gesprächspartner</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chancen von Beschwerden für das Dentallabor • Positive Einstellung • Als Laborsekretärin nicht zwischen die Fronten geraten • Professionelle Gesprächsführung auch ohne konkretes Hintergrundwissen zur technischen Ausführung der Arbeit <p>Kommunikationspsychologische Grundlagen bei Konflikten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hintergrundwissen Kommunikation bei Konflikten • Reizthemen bewusst machen und geschickter formulieren • Gesprächsstrategien für „aufgebrachte Partner“ • Die 3 Phasen eines Beschwerdegesprächs • 9 Praxis-Schritte zur Gesprächsführung bei Beschwerden • Umgang mit Gesprächspartnern, die zu viel fordern, ein „parfümiertes Nein“ • Lehrvideo: Reklamationsgespräch • Praxisberatung zu Beschwerde-/Reklamationssituationen der Teilnehmer • Kommunikation auf Augenhöhe mit Zahnärzten/Helferinnen • Tipps zur Gesprächsführung bei sensiblen Themen: Z. B. Auftrag „falsch“/ unvollständig ausgefüllt..., Abdruck muss neu gemacht werden ... • Training und persönliche Tipps für zukünftige Konfliktgespräche <p>Selbstmanagement nach konfliktreichen Gesprächssituationen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stresswissen und Stressabbau • Souveräne Reaktion bei persönlichen Angriffen • Techniken für „Gute Laune auf die Schnelle“

Vorbereitung auf die Prüfung zum/r zahntechnischen Laborsekretär/in

Die Teilnehmer haben die Möglichkeit in der Prüfungsvorbereitungszeit noch offene Fragen aus den behandelten Modulen mit den Referenten oder der Leitung des Fortbildungsprogramms zu klären. Zudem wird die Möglichkeit geschaffen, dass sich die Teilnehmer selbstständig zu Lerngruppen zusammenfinden können.

Prüfung zum/r zahntechnischen Laborsekretär/in

Prüfer: Prof. Dr. I. Nitschke, MPH / Dipl.-Kffr. S. Strelau, M.Sc.

Termin: Der Prüfungstermin wird den Teilnehmern im Verlauf des Kurszyklus frühzeitig bekannt gegeben.

Kosten: ZIBB-Mitglieder: 75 € Nichtmitglieder: 150 €

Ort: Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle, 4. OG,
Obentrautstraße 16-18, 10963 Berlin,

Prüfungsvoraussetzung:

Nach der vollständigen Absolvierung des Gesamtzyklus (Kurs 1 bis 7) kann eine Prüfung abgelegt werden, die mit einem Zertifikat „Zahntechnische/r Laborsekretär/-in“ abschließt.

Veranstaltungsort

Kommunikationsraum der Innungsgeschäftsstelle, 4. OG
Obentrautstraße 16-18
10963 Berlin
Eingang über Ruhlsdorfer Str. 8-10

Öffentliche Verkehrsanbindungen:

U1/U15 bis Hallesches Tor
U6 bis Mehringdamm
U7 bis Mehringdamm

Impressum:

DLG Dienstleistungsgesellschaft

Gesundheit mbH

Obentrautstr. 16-18

10963 Berlin

Tel.: 030-39909961

Fax.: 030-3936036

<http://www.dlg-news.de>

Leitung des Fortbildungsprogrammes :

Prof. Dr. Ina Nitschke, MPH / Dipl.-Kffr. Sandra Strelau M.Sc.

An die
Dienstleistungsgesellschaft
Gesundheit mbH
Obentrautstr. 16-18

10963 Berlin

**Bitte zurück
bis zum 01.04.11
per Post oder
Fax: 030/393 60 36**

**verbindliche Anmeldung für den
8. Fortbildungszyklus „Zahntechnische/r Laborsekretär/in“**

Hiermit melde ich mich verbindlich an für

folgende einzelne Kurse

- | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kurs 1 | <input type="checkbox"/> Kurs 3 | <input type="checkbox"/> Kurs 5 | <input type="checkbox"/> Kurs 7 |
| <input type="checkbox"/> Kurs 2 | <input type="checkbox"/> Kurs 4 | <input type="checkbox"/> Kurs 6 | |

- den kompletten Fortbildungszyklus „Zahntechnische/r Laborsekretär/in“**

Bitte geben Sie die gewünschte Zahlungsweise für den Gesamtzyklus an:

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Einmalzahlung
vor Beginn | <input type="checkbox"/> Zahlung in 2 Raten
vor Beginn & vor Kurs 5 | <input type="checkbox"/> Zahlung pro Kurs |
|--|--|---|

- Ich habe Interesse am nächsten Fortbildungszyklus in 2012.
Bitte informieren Sie mich über den Programmbeginn.

Vorname / Nachname: _____

Rechnungslegung an: _____

Strasse : _____

PLZ / Ort: _____

Telefonnr.: _____

Ort / Datum

Stempel / Unterschrift