



**INSTATIK GmbH**

Der Trainings-Spezialist für Präsentation und Verkauf

Geschäftsführer: Dipl.-Paed. Peter Mohr  
Handelsregister: AG Mannheim  
HRB 701975  
UST-ID-Nr.: DE253689892

Post: Barlachstrasse 4  
D – 69168 Wiesloch  
Fon: +49-6222-385852  
Fax: +49-6222-385853  
E-Mail: [instatik@instatik.de](mailto:instatik@instatik.de)  
Internet: [www.instatik.de](http://www.instatik.de)

## IGeL-Verkaufs-Training

# IGeL-Leistungen patientenorientiert verkaufen

## Systematischen Zusatz-Umsatz durch IGeL-Leistungen generieren

### Trainings-Ziel:

Der Arzt wird zunehmend zum Unternehmer und die Arztpraxis zu einem Unternehmen. Hierbei sind Konkurrenzdruck und Umsatzrückgang zunehmende Risiken für das Unternehmen Praxis. Daher wird es für jede Arztpraxis immer notwendiger, Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) und Selbstzahlerleistungen systematisch anzubieten.

Denn durch das Anbieten dieser IGeL-Leistungen:

- gewinnt die Arztpraxis an Profil, Stellenwert und Branding
- gewinnt und bindet die Arztpraxis langfristig Patienten
- kann systematisch Zusatz-Umsatz etabliert und gesteigert werden

Igel-Leistungen verkaufen sich aber leider nicht von alleine. Stattdessen müssen diese in effektiven Patientengesprächen aktiv, sensibel und beratend verkauft werden – Und zwar nicht nur vom Arzt, sondern insbesondere auch von den Arzthelferinnen.

Dieses Intensiv-Training befähigt die Arzthelferinnen, ihre IGeL- und Selbstzahler-Leistungen in beratenden Patientengesprächen überzeugend darstellen und erfolgreich verkaufen zu können.

Hierzu vermittelt das Training ein effektives Know-How aus rhetorischen und kommunikationspsychologischen Techniken und Kniffen.

Dadurch entwickeln und verfeinern die Arzthelferinnen ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, ihre IGeL-Leistungen zukünftig noch überzeugender darzustellen und noch erfolgreicher zu verkaufen.

### Trainings-Inhalte:

- Chancen und Nutzen von IGeL-Leistungen für die Arztpraxis
- Die Praxis als Unternehmen und den Patient als Kunden erkennen
- Das Spagat zwischen Helfen und Umsatz-Generieren meistern
- Betriebswirtschaftliches Feeling im Umgang mit dem Patienten
- Sensibles und sicheres Auftreten gegenüber dem Kunden Patient
- Grundlagen der Kommunikations-Psychologie in der Arztpraxis
- Die Optimierung des eigenen Kommunikationsstils mit Patienten
- Der rhetorische Einsatz von Sprache und Körpersprache
- Der sensible Gesprächseinstieg und die aktive Ansprache des Patienten
- Systematische Bedarfsermittlung beim Patienten
- Patientenbedürfnisse erkennen und Bedarf wecken
- Patientenorientierte Argumentations- und Verhandlungstechniken
- Patientenorientierte Erläuterungen und Formulierungen
- Die patientenorientierte Präsentation von IGeL-Leistungen
- Rhetorisches Werkzeug im Gespräch mit dem Patienten
- Überzeugungsorientierte Gesprächsstrategie und Gesprächstaktik
- Wirkungsvolle Nutzenargumentation aus Patientensicht
- Sensitives Eingehen auf die Psycho-Logik des Patienten
- Gekonnter Umgang mit Fragen und Einwänden des Patienten
- Wirkungsvolle Methoden bei Preis-Nennung und Preis-Argumentation
- Effektive Abschlusstechniken
- Cross-Selling-Potentiale und Upgrade-Selling-Chancen nutzen
- Erfolgreiches Beziehungsmanagement im Verkaufsprozess
- Den Patientenstamm systematisch binden, sichern und erweitern
- Langfristige Patientenbindung systematisch erreichen
- Empfehlungen generieren und neue Patienten gewinnen
- Der souveräne Umgang mit schwierigen und reklamierenden Patienten
- Der erfolgreiche Umgang mit Stress, Hektik und Motivationstiefs
- Die DOs and DONTs im IGeL-Verkaufs-Prozess

### Trainings-Methodik:

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten mit Video-Analyse
- Jeder Teilnehmer erhält eine eigene Videoaufzeichnung seiner Übungen
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)
- Ausführliche Seminarunterlagen und Checklisten
- Streng begrenzte Teilnehmerzahl: Maximal 8 Teilnehmer

### Zielgruppe:

Alle Arzthelferinnen, Zahnarzthelferinnen und Physiotherapeuten, die ihre IGeL-Leistungen gegenüber Patienten erfolgreich erläutern, anbieten und verkaufen wollen.

Anfänger werden grundlegend qualifiziert.  
Fortgeschrittene bekommen ihren Feinschliff.

### Die Trainerin:

Frau Christiane Wilke – Fachtrainerin für Patienten-Kommunikation und Verkauf im Gesundheitsbereich

Frau Wilke ist eine Trainerin aus der Praxis für die Praxis.

Frau Wilke hat eine Ausbildung im Bereich der Krankenpflege und hat selbst in Arztpraxen, Krankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen mit dem "Patient Kunde" gearbeitet und hat die Ausbildung zur Praxis-Managerin (IHK) absolviert.

Nach einer Trainer-Ausbildung arbeitet sie heute als Soft-Skill-Trainerin und ist hierbei hochgradig auf die Themenbereiche Patienten-Kommunikation, Verkauf von IGeL-Leistungen im Gesundheitsbereich und "Unternehmen Praxis" spezialisiert.

Neben Ihrer Trainer-Tätigkeit hat Sie sich bewusst Ihren Bezug zur Praxis aufrechterhalten. Sie arbeitet daher heute noch selbst im Verkauf von IGeL-Leistungen und leitet für eine grosse Gemeinschafts-Praxis den Bereich IGeL-Leistungen.

### Veranstaltungsorte und Veranstaltungstermine:

1-tägiger Intensiv-Crash-Kurs an einem Samstag  
In der INSTATIK-Zentrale in 69168 Wiesloch

Unter folgendem Link finden Sie den aktuellen Termin-Kalender:

<http://www.instatik.de/instatik-seminartermine.pdf>

### Teilnahme-Gebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt pro Teilnehmer: € 495.- zzgl. MWSt.

### Die Möglichkeit für ein Inhouse-Training in Ihrer Praxis:

Das Training kann auch direkt für Ihre Arztpraxis, Zahnarztpraxis oder Physiotherapiepraxis in Ihren Räumen durchgeführt werden.  
(Dies ist auch an einem Wochenende möglich)

Hierbei können wir Ihnen ein maßgeschneidertes Trainingskonzept entwickeln, das auf Ihre praxisspezifischen Belange zugeschnitten ist. Das Tageshonorar beträgt: € 995.- zzgl. MWSt.  
Dieses Tageshonorar ist ein All-Inclusive-Preis für bis zu 10 Teilnehmer, in dem unsere sämtlichen Aufwendungen bereits enthalten sind.