

# „Machen Sie Ihre Patienten glücklich!“

Was Patienten begeistert und Ärzten Erfolg bringt.



31. Oktober 2012  
HVB HeilberufeForum

mit der mehrfach ausgezeichneten  
Expertin für Servicequalität und -kultur  
Sabine Hübner

Das Leben ist voller Höhen  
und Tiefen. Wir sind für Sie da.

Willkommen bei der  
 **HypoVereinsbank**  
Member of  **UniCredit**

# Die Kunst, Patienten zu begeistern.

Patienten sehen sich heute als Kunden und erwarten medizinische Leistungen in höchster Qualität und mit bestem Service. Nur wer sein Angebot auf diese Bedürfnisse ausrichtet, steigert nachhaltig die Patientenzufriedenheit und profitiert von großer Praxistreue – oder kurz gesagt: macht seine Patienten glücklich!

Wie das geht, erfahren Sie bei unserem HVB HeilberufeForum, zu dem wir Sie hiermit herzlich einladen möchten.

Für den Impulsvortrag konnten wir **„Deutschlands Service-Expertin Nummer 1“ (Pro7) Sabine Hübner** gewinnen. Sie wird auf das Thema „Patientenzufriedenheit und Servicekultur in Heilberufen“ eingehen und wertvolle Praxis-Tipps geben.

Anschließend werden unsere Experten das Thema bei der Podiumsdiskussion vertiefen und Ihre Fragen beantworten. Mit einem Imbiss können wir den Abend ausklingen lassen.

Mehr Informationen zu unserer Referentin erhalten Sie auch unter [www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)

## Daten zur Veranstaltung

**Datum:** Mittwoch, 31. Oktober 2012

**Einlass:** 18:30 Uhr

**Beginn:** 19:00 Uhr

**Ort:** Puro Sky Lounge Berlin GmbH  
Tauentzienstr. 9–12  
10789 Berlin

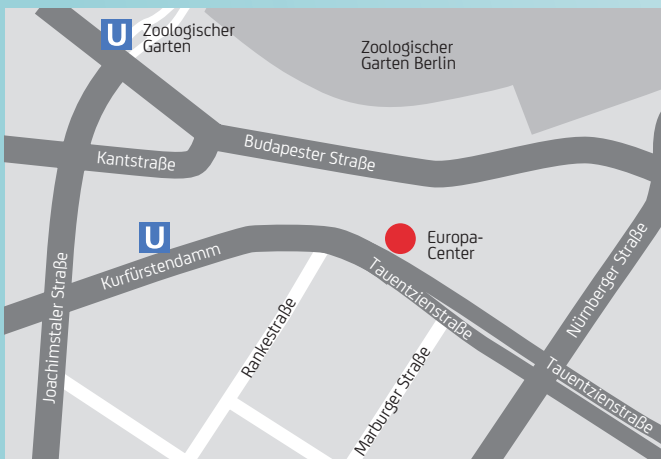
U.A.w.g.

Bitte bringen Sie Ihre Einladung zur Veranstaltung mit.

# Programm

- **Aperitif**
- **Begrüßung**  
Dr. Christine Trapp  
Leiterin der Niederlassung Heilberufe Berlin, HypoVereinsbank
- **Vortrag**  
„Machen Sie Ihre Patienten glücklich!“  
**Was Patienten begeistert und Ärzten Erfolg bringt.**  
Sabine Hübner  
Expertin für Servicequalität und -kultur
- **Podiumsdiskussion**  
Moderation durch Sabine Hübner  
  
Caroline Freifrau von Wolff  
Augen-Tagesklinik Groß Pankow MVZ  
  
Dipl.-Kfm. André Bertram  
Vertriebsleiter NOWEDA Berlin/Mittenwalde  
NOWEDA eG Apothekergenossenschaft  
  
Ingo Horak  
Geschäftsführer DocInsider  
  
Dr. Wolfgang Schmiedel  
Präsident Zahnärztekammer Berlin  
  
Dr. Stephan Ziegler  
Zahnarzt Praxis KU64 Berlin  
  
Dr. Helga Frank  
Branchenexpertin der HypoVereinsbank
- **Empfang und Imbiss**  
ab ca. 20:30 Uhr

## Anfahrtsskizze



Puro Sky Lounge Berlin GmbH  
Tauentzienstr. 9–12, 10789 Berlin

### Lage

Im 20. OG des Europa-Centers direkt am Kurfürstendamm;  
der Eingang befindet sich neben Saturn.

### Anfahrt

A100, Bundesallee, Kurfürstendamm  
Regional-, S- und U-Bahn Zoologischer Garten

### Parken

Tiefgarage direkt im Europa-Center, Einfahrt Nürnberger Straße

Das Leben ist voller Höhen  
und Tiefen. Wir sind für Sie da.

Willkommen bei der  
 **HypoVereinsbank**  
Member of  **UniCredit**

UniCredit Bank AG  
Katrin Scharein  
Leibnizstr. 100  
10625 Berlin  
Fax-Nr.: 030 34004-550

Teilen Sie uns Ihr Kommen per Fax oder Post baldmöglichst mit.

## ANTWORTFAX

Absender

Firma/Praxis/Apotheke \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Straße, Nr. \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Telefon/Fax/E-Mail \_\_\_\_\_

An der Veranstaltung „Machen Sie Ihre Patienten glücklich! Was Patienten begeistert und Ärzten Erfolg bringt.“,  
am 31. Oktober 2012, um 18:30 Uhr in der Puro Skylounge

nehme/n ich/wir teil.

nehme/n ich/wir nicht teil.

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

### COMPLIANCE-VORGABEN/UNTERSCHRIFT

Die Teilnahme hat in Übereinstimmung mit den internen Regularien Ihrer Praxis/Ihres Unternehmens zu stehen und muss von dieser/diesem genehmigt sein.

Hiermit bestätige ich, dass die Teilnahme in Übereinstimmung mit den internen Regularien, insbesondere den Compliance-Vorgaben meiner Praxis/meines Unternehmens steht und von dieser/diesem genehmigt ist.

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift des Teilnehmenden)

Test