

Telefonieren in der Arztpraxis – auch mit „schwierigen“ Patienten

Über das Telefon wird nicht nur meist der erste Kontakt hergestellt, sondern es ist überhaupt das am häufigsten benutzte Kommunikationsmittel in der Arztpraxis. Mit diesem Werkzeug richtig umgehen zu können, sollte deshalb für die qualifizierte Medizinische Fachangestellte (MFA) mehr als eine Selbstverständlichkeit sein. Doch immer wieder werden Fehler gemacht, die man selber häufig jedoch nicht bemerkt. Worauf es ankommt, und es sich MFA immer wieder vor Augen (und Ohren) zu führen haben, wird in diesem Seminar vermittelt.

Die wichtigsten Grundlagen der Telefonsprache, Tipps und Tricks zum richtigen Telefonieren werden ebenso angesprochen, wie einige Grundzüge moderner Kommunikationstechniken.

Inhalte:

- Telefon – wichtigstes Kommunikationsmittel der Arztpraxis
- Begeistern Sie Ihre Patienten bereits beim ersten Gespräch
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Kommunikationsregeln
- Schwierige Situationen vermeiden
- Schwierige Situationen meistern
- Notfall-Triage am Telefon
- Der erste Eindruck entscheidet – wie meldet man sich richtig
- Die Stimmung prägt den Gesprächsverlauf
- Die Einstellung prägt die Stimmung
- Telefonorganisation – Rückruf & Co.
- Sprache und Sprechtechniken
- Anrufbeantworter und Fax

Referent: Werner Lamers, medmarketing, Billerbeck

Zielgruppe: Medizinische Fachangestellte

Teilnehmeranzahl: 20

Seminartermin: Mittwoch, 17.10.2018, 15 Uhr bis ca. 18 Uhr

Seminarort: KVN-Bezirksstelle Aurich, Kirchstr. 7-13, 26603 Aurich

Fortbildungspunkte: keine

Teilnehmergebühr: 80,- Euro je Teilnehmer, (inkl. Verpflegung und Unterlagen) **Anmeldung erforderlich**

Ansprechpartnerin: Monika Lüken, KVN-Bezirksstelle Aurich, Tel.: 04941 6008-143, Fax: 04941 6008-144
E-Mail: monika.lueken@kvn.de

Verbindliche Anmeldung (bitte vollständig ausfüllen)

Ich nehme an dem Seminar mit _____ Person/en teil.

Vor- und Nachname(n) der/des Teilnehmer/s

Vor- und Nachname des Rechnungsempfängers (Praxis)

LANR.

Anschrift des Rechnungsempfängers (Straße, PLZ, ORT)

BSNR.

Datum

Telefonnummer für evtl. Rückfragen

E-Mail-Adresse

Mit der verbindlichen Anmeldung akzeptiere ich die AGB der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen.