

Das Telefon – Die Visitenkarte der Praxis

Inhalt

Die patientenorientierte Kommunikation am Telefon ist ein wichtiger Marketingfaktor für die Praxis. Über das Telefon gewinnt der Patient einen ersten Eindruck von der Praxisatmosphäre und den organisatorischen Abläufen. Darüber hinaus bestimmen die telefonischen Terminvereinbarungen maßgeblich den weiteren Sprechstundenverlauf. Deshalb ist professionelles und umsichtiges Verhalten der Mitarbeiter am Telefon wichtig.

Ziele

Kompetentes, sicheres und gewinnendes Telefonieren kann trainiert werden. Anhand von praktischen Übungen lernen Sie, worauf Sie beim Telefonieren in der Praxis achten müssen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie durch geschicktes Fragen, das Gespräch lenken, schwierige Situationen meistern und Gespräche im zeitlichen Rahmen halten können. Darüber hinaus geben wir wertvolle Tipps zum wirksamen Einsatz der Stimme und zur notwendigen Diskretion am Telefon. Mitmachen lohnt sich, denn für den ersten Eindruck (am Telefon) gibt es keine zweite Chance.

Schwerpunkte

- Der Telefonknigge – von der Meldung bis zur Verabschiedung
- Stimme und Sprechweise wirksam einsetzen
- Positiv- und Negativformulierungen
- Gespräche kurz halten und trotzdem freundlich bleiben
- Was tun bei Beschwerden und verbalen Angriffen
- Datenschutz und Diskretion am Telefon

Zielgruppe:	Praxismitarbeiter*innen
Teilnehmeranzahl:	20
Seminartermin:	Mittwoch, 22. Mai 2019, 15 bis 19 Uhr
Seminarort:	KVN Bezirksstelle Oldenburg Amalienstraße 3 26135 Oldenburg
Teilnehmergebühr:	89 Euro pro Person inklusive Verpflegung und Unterlagen
Anmeldung:	Heike Knief KV Niedersachsen
Straße Hausnr.	Berliner Allee 22
PLZ Ort	30175 Hannover
Telefon	0511 380-3379
Telefax	0511 380-4620
E-Mail	seminarangebote@kvn.de

Verbindliche Anmeldung (bitte vollständig und in Druckbuchstaben 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.