Das Telefon - Die Visitenkarte der Praxis

Die patientenorientierte Kommunikation am Telefon ist ein wichtiger Marketingfaktor für die Praxis. Über das Telefon gewinnen die Patienten einen ersten Eindruck von der Praxisatmosphäre und den organisatorischen Abläufen. Darüber hinaus bestimmen die telefonischen Terminvereinbarungen maßgeblich den weiteren Sprechstundenverlauf. Deshalb ist professionelles 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
- Sicher werden in der Gesprächsführung
- Positiv- und Negativformulierungen
- Gespräche kurz halten und trotzdem freundlich bleiben
- Was tun bei Beschwerden und verbalen Angriffen

Zielgruppe:
Praxismitarbeiter*innen

Teilnehmeranzahl:
20

Seminartermin:
Mittwoch, 22. September 2027
15:00 bis 18:30 Uhr

Seminarort:

Zertifikat seit 2007
audit berufundfamilie

WebSeminar
Bitte geben Sie bei Buchung unbedingt eine gültige E-Mail-Adresse ein, da wir Ihnen sonst keine Einladung zum WebSeminar zusenden können.

Teilnehmergebühr:
85 Euro pro Person

Ansprechpartnerin:
Frau Heike Knief
KV Niedersachsen
Berliner Allee 22
30175 Hannover
Telefon: 0511 380-3379
E-Mail: seminarangebote@kvn.de

Status:
offen