

Willkommen am Telefon!

Ihnen ist vertraut: Lächeln „bandelt“ an, fördert Vertrauen und lässt den Patienten aktiv werden. Nur – wie sieht die tägliche Realität am Telefon aus? Vielfachbelastungen an der Rezeption auf der einen Seite, verunsicherte Patienten, Schönredner, Laberwichte... auf der Anderen. Wie übernehmen wir gezielt und positiv das Gespräch? Trainieren Sie mit mir alltägliche Praxisbeispiele!

Basics

- Das 1x1 der Telefon-Kommunikation
- Organisation: Ausgehende/eingehende Telefonate
- „Anonyme“ Anrufer: Wie geht's?
- Aktives Zuhören: Wer viel weiß, hat viel gefragt
- Der Ton macht's – eine Stimme, die nicht stimmt verstimmt
- „Ehre, wem Ehre gebührt“: Namen, Lob, Bitte, Danke... sind kostenlos, nicht umsonst
- Recall-Systeme, Terminbestätigungen, Rückrufe
- Nachbereitung der Telefonate

Praktisches

- Bereit sein ist alles: Vorbereiten und loslegen!
- Umgangsformen: Wertschätzung und Respekt hinterlassen Eindruck
- Gezieltes Beraten und Argumentieren
- Fordernde Anrufer: Positive Worte und Formulierungen
- „Neulich beim Arzt...“: Lösungen statt Lamento
- Diskret, sachlich..., durchstellen – wann und zu wem?
- Anrufbeantworter – Kommunikation auf Schleichwegen

Tageskurs für Praxispersonal

Dozentin: **Brigitte Kühn**

Teilnehmer: 20

Kursnummer 13507

Mittwoch, 24. April 2013, 09.00 – 17.00 Uhr

Kursgebühr

€ 295,00 inkl. MwSt.



Brigitte Kühn

Ausbildung zur Zahnarzhelferin und ZMV, QM-Auditorin, Lehr- und Praxistätigkeit mit den Schwerpunkten Organisation, Verwaltung, Telefon, Marketing und Qualitätsmanagement

Hiermit melde/n ich/wir mich/uns verbindlich zu nachfolgender Fortbildungsveranstaltung an:

Willkommen am Telefon!

Dozentin: Brigitte Kühn

Kurs 13507, vitalsmile® Seminarraum, Bahnhofplatz 15, 94315 Straubing
Mittwoch, 24. April 2013
09.00 – 17.00 Uhr

€ 295,00 inkl. MwSt.

Veranstalter

fortbildungsinstitut vitalsmile®
Bahnhofplatz 15
94315 Straubing
Tel.: 09421-830 255

Kursort

vitalsmile® Seminarraum
Bahnhofplatz 15
94315 Straubing

Teilnehmer/in (Vor- und Nachname in Druckbuchstaben)

1) _____ 2) _____
3) _____ 4) _____

Rechnungsadresse Praxisanschrift Privatanschrift

Name / Vorname: _____

Straße: _____

PLZ / Ort: _____

Telefon / Telefax: _____

E-Mail: _____

Organisation/Anmeldung

vitalsmile® GbR
– Sabine Ahlers –
Bahnhofplatz 15
94315 Straubing
Tel.: 09421-830 255
Fax: 09421-830 254
kursorg@vitalsmile.de
www.vitalsmile.de

Bezahlung

Hiermit ermächtige/n ich/wir das fortbildungsinstitut vitalsmile®, die von mir/uns für die angegebene/n Fortbildungsveranstaltung/en zu entrichtende/n Kursgebühr/en frühestens vier Wochen vor Kursbeginn zu Lasten meines/unseres Kontos einzuziehen:

Praxiskonto Privatkonto

Kontoninhaber/in

Konto-Nr. BLZ Bank

Die aktuellen Geschäftsbedingungen von vitalsmile® (unter www.vitalsmile.de einsehbar) sind mir bekannt, mit ihrer Geltung bin ich einverstanden:

Datum

Unterschrift/Praxisstempel