

Allgemeine Hinweise

Die Veranstaltungen finden im Bildungszentrum der Landesärztekammer Hessen statt.

Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit unserem Anmeldeformular an (siehe Website).

Interessentenliste

Für die Kurse, die ohne Veranstaltungstermin ausgeschrieben sind, wird eine Interessentenliste geführt. Bei Interesse melden Sie sich bitte mit dem Anmeldeformular unverbindlich an. Bei ausreichender Interessentenzahl wird ein Kurstermin festgelegt, über den wir Sie schriftlich informieren.

Teilnahmebescheinigung / Zertifikat / Urkunde

Teilnahmebescheinigung nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs

Übernachtung im Gästehaus

Wenn Sie im Gästehaus übernachten möchten, melden Sie sich bitte mit dem Formular „Buchungsanfrage Gästehaus“ an (siehe Website).

Änderungen vorbehalten
Stand: März 2023

Ausführliche Informationen finden Sie auf unserer Website:



Kontakt:

Zakia Ahmad
Fon: 06032 782-172
E-Mail: zakia.ahmad@laekh.de

Telefonsprechzeiten:

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:00 Uhr
Freitag 08:00 bis 14:00 Uhr

Carl-Oelemann-Schule der Landesärztekammer Hessen

Carl-Oelemann-Weg 5 | 61231 Bad Nauheim
Fon: 06032 782-100 | Fax: 06032 782-180
E-Mail: verwaltung.cos@laekh.de
www.carl-oelemann-schule.de



Landesärztekammer Hessen
Körperschaft des öffentlichen Rechts

COS

Professionelle Telefonkommunikation

für Medizinische Fachangestellte



www.carl-oelemann-schule.de



Professionelle Telefonkommunikation

PAT 3

Souverän, stressfrei und kompetent telefonieren

Das Telefon ist häufigstes Kommunikationsmittel in der Arztpraxis und gleichzeitig Service- und Marketinginstrument. Die ersten Sekunden eines Telefonats entscheiden, ob dieses zielorientiert, konstruktiv und erfolgreich verläuft.

Erfahren Sie die Wirkung verbaler und nonverbaler Kommunikation am Telefon und die Bedeutung einer guten Telefonorganisation und eines gekonnten Terminmanagements.

Durch einen souveränen Umgang mit Beschwerden am Telefon können Sie Stress reduzieren.

Ziel: zufriedene Patienten - zufriedenes Praxisteam.

Neben theoretischem Input, Diskussionen und Übungen stehen Fallbeispiele und Fragestellungen aus Ihrem Praxisalltag im Vordergrund.

Praktische Übungen und viele Tipps werden in der Fortbildung durchgeführt und besprochen, z. B. wie Sie innerhalb weniger Minuten erkennen, wann ein Patient verärgert ist und wie Sie positiv, souverän und stressfrei darauf reagieren können.

Inhalte:

- Visitenkarte Telefon: bedeutendes Service und Marketinginstrument
- Kommunikationsgrundlagen/-techniken
- Praxisorganisation/ Telefonmanagement/ Telefon-Marketing
- Gesprächsvor- und -nachbereitung (Telefonleitfaden / Notfallcheckliste)
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Professionelle Telefonkommunikation/ positive Gesprächsatmosphäre herstellen
- Wirkung von Stimme und Sprache
- Terminvergabe: zielgerichtet telefonieren
- Zeitmanagement: Gespräche auf den Punkt bringen
- Konstruktiver Umgang mit Beschwerden am Telefon
- Telefon-Knigge
- Stressmanagement

Kursdauer: 8 Stunden

Termin PAT 3: Interessentenliste

Gebühr: 125 €

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

