

NEU: Professionelles Termin- und Telefonmanagement

PAT 3

Patientenorientierte, positive Kommunikation, ein professionelles Konflikt- und Beschwerdemanagement und ein gutes Terminmanagement sind häufig wesentliche Grundlage, um die Patientenzufriedenheit zu verbessern und damit auch Stresssituationen für das Praxisteam zu reduzieren.

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:

- Was Sie ausstrahlen, das kommt zurück (Tipps zu Stimme und Sprache)
- Positive Gesprächsatmosphäre herstellen
- Gesprächsführung mit „herausfordernden Patiententypen“
- Do's und don't's am Telefon (Telefon-Knigge)
- Visitenkarte Telefon: bedeutendes Service- und Marketinginstrument
- Praxisorganisation/Telefonmanagement/ Telefon-Marketing
- Stressmanagement (Tipps und Tricks fürs Telefon)
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Konflikt- und Beschwerdetelefonate souverän handhaben
- Gesprächsvor- und -nachbereitung (Zieldefinition/Telefonleitfaden/Notfallcheckliste)

Kursdauer: 8 Stunden**Termin PAT 3:** Sa., 15.09.2018**Zeit:** Sa., 10:00–17:30 Uhr**Gebühr:** 105 €

Kontakt: Elvira Günthert
Fon: 06032 782-132
E-Mail: elvira.guenthert@laekh.de