

Telefongespräche mit herausfordernden Patienten

PAT 4

Anhand von Fallbeispielen wird das Verhalten am Telefon trainiert. Im Mittelpunkt der Übungen steht die Zufriedenheit der Patienten und des Praxisteams durch konflikt- und stressfreies, patientenorientiertes Telefonieren.

Kursdauer: 7 Stunden

Termine:

PAT 4_1: Sa., 02.02.2019

Anmeldeschluss: 12.01.2019

Veranstaltungsort: Wiesbaden

PAT 4_2: Sa., 14.09.2019

Anmeldeschluss: 24.08.2019

Veranstaltungsort: Bad Nauheim

Zeit: 09:30–16:00 Uhr

Gebühr: 110 €

Inhalte:

- Professionelle Telefonkommunikation und ihre Besonderheiten
- Kommunikation/Kommunikationstechniken
- Was Sie ausstrahlen, kommt zurück (Tipps zum Thema Stimme und Sprache)
- Positive Gesprächsführung in herausfordernden Situationen, u. a. ungeduldige, dominante, stille, ältere Patienten und Patienten mit kommunikationsbehindernden Erkrankungen wie z. B. Demenz, Depressionen
- Souveränes Handhaben von Konflikt- und Beschwerdetelefonaten
- Innere Haltung als Ressource erkennen/nutzen

Kontakt: Elvira Günthert

Fon: 06032 782-132

E-Mail: elvira.guenthert@laekh.de