

**LIVE über ZOOM - Überzeugend, selbstsicher
und aktiv im Patientenkontakt - professionelle
Verhaltensweisen für den entspannten
Umgang mit Patienten**

Spezialtraining für Auszubildende

Teil 1: Professionell und aktiv am Praxis-Telefon

**Teil 2: Professionelle Verhaltensweisen für den
entspannten und sicheren Umgang mit Patienten**



Dozentin
Christine Rieder
Dipl.-Betr.wirtin (FH)
Praxisberaterin für
Kommunikation &
Verkauf von Zusatz-
leistungen,
Fachbuchautorin für
Telefontaining

BITTE WÄHLEN	KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	ORT	ZIELGRUPPE
<input type="checkbox"/>	Teil 1 ZFA06.10.21	Mittwoch, 06.10.21	13.30 –17.00	99,00 €	Online- Seminar	Auszubildende, Praxispersonal
	Teil 2 ZFA13.10.21	Mittwoch, 13.10.21	13.30-17.00	99,00 €	Online- Seminar	Auszubildende, Praxispersonal
Wichtiger Vorab – Termin bei Teilnahme:	Vorab- Technik- Check-up mit der Trainerin:	04.10.2021: 14.00 – 16.00	Hinweis: Wer an dem Technik-Check-up nicht teilnimmt, ist selbst für einen funktionierenden Online-Beitritt verantwortlich. Zu Seminarbeginn kann nicht auf eventuelle individuelle Technik-Probleme eingegangen werden.			

Besonderheit: Ein/e Zahler/in – 2 Teilnehmer*innen

Sie können als Einzelperson an dem Online-Seminar teilnehmen oder zusammen mit einer/m Kollegen*innen aus Ihrer Praxis, mit der Sie die praktischen Übungen machen können. Dies kann auch schon eine erfahrene/r Kollege/in sein. Die Teilnahme der zweiten Person als „Trainingspartner/in“ ist kostenlos, sie erhält aber keine Seminarunterlagen wie die Teilnehmerin. Bitte teilen Sie uns bei der Anmeldung den Namen dieser/es Kollegin/en mit.

Ziel dieses zweiteiligen Spezialtrainings ist es, typische Situationen mit Patienten aufzuzeigen – sowohl am Telefon als auch im persönlichen Kontakt – in denen man mit entsprechend gekonnten Worten und Verhaltensweisen dem Patienten ein positives Gefühl vermittelt und Kompetenz ausstrahlt sowie sich selbst sicherer im Auftreten und Umgang mit Patienten fühlt.

Die Workshop-Inhalte sind konkret auf den Trainingsbedarf von Berufsanfängern abgestimmt.

- Details sh. Seite 2 -

Teil 1: Professionell und aktiv am Praxis-Telefon

- Hemmschwelle abbauen – mit Freude ans Praxistelefon gehen
- Wirkungsziel und Wirkungsfaktoren am Telefon professionell gestalten
- Patientenverhalten am Telefon mit positiver Sprache gezielt steuern
- Praktischer Kommunikationsleitfaden für folgende Situationen am Telefon:
 - a) Begrüßung
 - b) Terminvereinbarung
 - c) Terminverschiebung
 - d) Kompetentes Verhalten bei schwierigen Patientenfragen
- Typische Kommunikationskiller und -fallen professionell vermeiden

Teil 2: Professionelle Verhaltensweisen für den entspannten und sicheren Umgang mit Patienten

- Körpersprache und Erscheinungsbild für den professionellen 1. Eindruck
- Kommunikations- und Verhaltensleitfaden: „Do“s and „don“t“s vom Empfang bis zur Verabschiedung des Patienten
- Schwierige Situationen gelassen und sicher meistern

Praktische Übungen sichern die direkte Umsetzung der Lerninhalte und werden durch ein Teilnehmerskript ergänzt.

Was gewinnen Sie durch die Teilnahme an dem Online-Seminar (gilt für beide Teile)

- Sie können ganz konkrete Situationen am Telefon und im Umgang mit den Patienten sicher und entspannt meistern
- Sie überwinden die Hemmschwelle ans Telefon zu gehen
- Vermittlung von Kompetenz, Aktivität und Selbstsicherheit beim Praxistelefonat und im professionellen Umgang mit den Patienten

Maximale Teilnehmerzahl: 12
