

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



Dozentin
Christine Rieder
Dipl.-Betr.wirtin (FH),
Praxisberaterin für
Kommunikation & Verkauf von Zusatzleistungen,
Fachbuchautorin für Telefontraining

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA25.09.20	Freitag, 25.09.20	10.00-17.00	195,00 €	---	Seminarraum ZBV, Straubing	Auszubildende 2. & 3. Lehrjahr, Praxispersonal

Ziel dieses Spezialtrainings ist es, Berufseinsteigern ein kompaktes Wissen für ein professionelles und selbstsicheres Auftreten in der Praxis und im vielfältigen Patientenkontakt zu vermitteln – auch wenn das Hintergrundwissen und die Erfahrung noch fehlen. Mit praktischen Übungen werden die wichtigsten Praxissituationen vom Patientenempfang am Telefon über die professionelle Patientenaufnahme in der Praxis bis hin zur Patientenverabschiedung trainiert. So werden anfängliche Unsicherheiten im Patientenkontakt schnell abgebaut und Freude am Patientenkontakt entwickelt. Die Teilnehmer/Innen erhalten gezieltes Kommunikations- und Verhaltens-Know-how für Berufsanfänger, damit sie typische Kommunikationsfallen vermeiden, vermeintlich unangenehme Situationen sicher meistern und ihre Patienten sicher und schnell für die Praxisdienstleistungen gewinnen.

1. Selbstsicheres Auftreten in der Praxis:

- Der erste Eindruck
- Wirkungsfaktoren: Körpersprache und Erscheinungsbild

2. Professionell und aktiv am Praxis-Telefon:

- Die akustische Imagebildung am Telefon – die Visitenkarte
- Mit der richtigen Fragetechnik den Anrufer gezielt steuern
- Kommunikationsleitfaden für Situationen am Telefon:
 - Begrüßungsformel
 - Weiterverbinden
 - Informationen geben
 - Terminvereinbarung
 - Verhalten bei „ich weiß etwas nicht ...“
 - Terminverschiebung
- Aktive oder passive Sprache am Telefon – Kennen Sie den Unterschied?
- Wann wird ein Anrufer „schwierig“?
- Image-Killer und Erfolgsgaranten am Telefon

3. Praxis-Knigge:

- Der gekonnte Patientenempfang
- Sinn und Zweck des Patienten-Smalltalk
- Vom Wartezimmer bis zum Stuhl – wer verhält sich wie professionell?
- Schwierige Situationen gelassen und sicher meistern – Verhaltensleitfaden

<p>Maximale Teilnehmerzahl: 20</p>
