



Workshop:

„Telefoncoaching“

Das Telefon, die Visitenkarte Ihrer Praxis!

am **Freitag den 27. Januar 2012** von 14.00 bis 18.00 Uhr in Kassel

Auch Arztpraxen werden immer mehr zu Unternehmen und das Telefon begleitet Sie den ganzen Tag. Sei es an der Anmeldung, im Labor oder in der telefonischen Sprechstunde. Dabei wird vorausgesetzt, dass jeder telefonieren kann. Das Telefon ist die Visitenkarte Ihrer Praxis und es ist für Patienten oft der erste und entscheidende Eindruck für eine beständige Arzt – Patienten Beziehung. Denn die Kommunikation ist einer unserer wichtigsten Faktoren, wenn es um die Patientenzufriedenheit geht.

Dieser Workshop zeigt Ihnen die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon. Die grundlegenden Elemente helfen Ihnen Zeit zu sparen und Sie in Ihrem individuellen Praxismarketing zu unterstützen.

Inhalt

- Der erste Eindruck zählt
- Werkzeuge am Telefon
- Allgemeine Gesprächsführung
- Fragetechniken
- Vier-Ohren-Modell
- Positive Formulierungen
- Datenschutz am Telefon
- Die Terminvereinbarung
- Ihr Anrufbeantworter
- Feedback einholen
- Sie erhalten ein Teilnahmezertifikat
- Inkl. Seminarunterlagen
- Inkl. Bewirtung

Der Workshop ist konzipiert für **Ärzte und das gesamte Praxisteam** und wird von erfahrenen Fachreferenten geleitet.

Anmeldung per Fax an 0800 589 098 0098 (Gebührenfreie Faxnummer)

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Sie erhalten eine Buchungsbestätigung.

Ich melde mich zum Workshop „**Telefoncoaching**“ für 119,- € pro Person an (zzgl. MwSt.).

Vorname und Nachname

Veranstaltungsort:

medatixx-akademie **Kassel**
Kohlenstraße 49-51, 34121 Kassel
Kontakt: Tel.: 0951 9335 157
Fax: 0800 589 098 0098
www.medatixx-akademie.de
Unsere AGB finden Sie unter Impressum.

Praxisstempel und Unterschrift