

Das empathische Patientengespräch am Telefon – für Medizinische Fachangestellte



SEMINAR-MODUL 1

Inhalt

Der telefonische Kontakt mit Patienten ist Ihre telefonische Visitenkarte. Unser Telefontraining ist speziell für medizinische Fachangestellte konzipiert und vermittelt wichtige Kompetenzen für das Patientengespräch am Telefon. Sie lernen Ihre Wortwahl, Stimme und Tonlage überzeugend einzusetzen, positiv zu sprechen und den Patienten empathisch am Telefon zu begegnen. In diesem Training üben Sie in verschiedenen Rollenspielen professionell am Telefon zu kommunizieren. Durch das Aufzeichnen von praktischen Übungsgesprächen lernen sie Ihre eigene Wirkung am Telefon kennen. Die gemeinsame Gesprächsanalyse ermöglicht es Ihnen, einen zielführenden und empathischen Umgang mit ihren Patienten am Telefon zu erarbeiten.

Das Seminar beinhaltet folgende Themen:

- Besonderheiten beim Telefonieren
- Die innere Einstellung
- Stimme, Aussprache und persönliche Wirkung
- Typische Gesprächssituationen
- Aufbau und Wirkung der Meldeformel
- Mit Namen und Titeln richtig umgehen
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Der gewünschte Ansprechpartner ist nicht zu sprechen?
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Das Gespräch positiv und freundlich abschließen
- Häufige Fragen freundlich und richtig formulieren
- Aussagekräftige Notizen
- Positiv und überzeugend sprechen
- Small Talk

Methoden

Einzel- und Teamarbeit, Fall-Beispiele, Rollenspiele, Tape-Feed-Back, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe

Mitarbeitende in medizinischen Praxen und Kliniken mit telefonischen Patientenkontakt

Dauer

1 Tag

Teilnehmerzahl

Mind. 6, max. 8 Personen

Teilnahmegebühr

379,- Euro zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer inklusive Unterlagen und Tagungspauschale (ohne Übernachtung)

Inhouse-Seminar: Preis auf Anfrage

Trainerin



Stefanie Schweizer,
Teamentwicklung Telefonmarketing, Trainerin

Trainings
für Medizinische
Fachangestellte

Mittelstandstrainer[®]

Training – Beratung – Coaching

Büro Schwarzwald

Hansjakobstraße 3
79822 Titisee-Neustadt

Tel. 076 51 / 97 28 80-0

Fax 076 51 / 97 28 80-29

Büro Baden

Hauptstraße 44
79336 Herbolzheim

Tel. 076 43 / 934 632

Fax 076 43 / 934 638

info@mittelstandstrainer.de

www.mittelstandstrainer.de