

EINLADUNG

Seminar:	Telefontraining Richtig abgehoben und gut aufgelegt
Referentin::	Bianca Wandersee, Dozentin der go4life GmbH
Ort:	GERL. Essen, Rellinghauser Straße 334 c, 45136 Essen
Termin:	Mittwoch, 27. März 2019, 13:00 - 17:00 Uhr
Kursgebühr:	€ 190,- zzgl. MwSt. Partnertarif € 240,- zzgl. MwSt. Normaltarif
Anmeldung:	per Fax unter 0800 801090-8

Perfektionieren Sie Ihre Kompetenz am Telefon: In diesem praxisnahen Seminar zeigen wir Ihnen, wie Sie künftig ganz einfach patientenorientierter und wirkungsvoller kommunizieren. Für den langfristigen Erfolg Ihrer Praxis ist der richtige Auftritt am Telefon ganz entscheidend, denn ein bedeutender Teil Ihrer externen Kommunikation erfolgt telefonisch. Hier gilt: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Künftig erzielen Sie gleich in den ersten Sekunden eines Gesprächs eine positive Wirkung auf Ihre Patienten. Mit dem nötigen psychologischen Hintergrundwissen legen Sie gleichzeitig erfolgreich den Grundstein für eine vertrauensvolle und patientenorientierte Beziehung.

Seminarinhalte:

- Grundlagen der Patientenorientierung
- der gelungene Gesprächseinstieg
- den Gesprächsverlauf lenken
- positiv und überzeugend formulieren
- souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- der richtige Abschluss des Telefonats
- Rückrufe, Telefonnotizen und Anrufbeantworter
- wertvolle Praxistipps und Arbeitshilfen

In der Pause ist für Ihr leibliches Wohl gesorgt!
Die Teilnehmerzahl ist auf 15 Personen begrenzt.

Mit freundlichen Grüßen
GERL. Akademie

Thomas Bönwitz

i.V. Thomas Bönwitz
Niederlassungsleiter GERL. Essen

