

Patientenorientierte Kommunikation leicht gemacht

Wir wollen durch unser Kommunikations- und Servicetraining dazu beitragen, dass Kundenorientierung, Dienstleistung und Serviceverständnis nicht nur leere Phrasen bleiben, sondern mit Inhalten gefüllt und im Praxisalltag umgesetzt werden.

Nach dem Motto: „Kleine Ursache – große Wirkung“ vermitteln wir hilfreiche Tricks, die Ihnen die Kommunikation mit Ihren Kunden erleichtern.

In jeder Arztpraxis wird sehr viel Wert auf das technische Equipment, die Optik und die medizinisch fachliche Kompetenz gelegt. Dies allein reicht aber in der heutigen Zeit, in der sich der Wettbewerb auch im medizinischen Sektor immer mehr ausbreitet, nicht mehr aus. Patienten werden zunehmend anspruchsvoller. Zu Recht erwarten sie eine durchweg zufrieden stellende Behandlung. Hierbei ist aber nicht nur an die medizinische Versorgung durch den Arzt zu denken. Gerade das Praxisteam trägt einen Großteil zur Patientenbeziehung bei, da Patienten mehr Zeit mit den Arzthelferinnen verbringen als beim Arzt. Daher erweitert sich das Aufgabenspektrum des medizinischen Fachpersonals auch um Elemente der emotionalen Intelligenz und der kundenorientierten Kommunikation.

Leider ist vielen Arzthelferinnen ihre repräsentative Aufgabe am Telefon oder der Anmeldung nicht bewusst. Oft wird man als Patient als lästiges Übel empfunden und nicht als Kunde behandelt. Man überlegt sich dann gut, ob man in eine solche Praxis nochmal gehen wird. So sollte es dem gesamten Team klar sein, dass die Patienten den eigenen Arbeitsplatz sichern.

Denken Sie daher immer daran: „Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!“ Also nutzen Sie Ihre erste und einzige Chance und überzeugen Sie durch Ihr Auftreten und Ihre Sprache den neuen Patienten. Zeigen Sie ihm, dass er bei Ihnen in guten Händen ist und einen guten Service erfährt.

In unserem Training vermitteln wir Ihnen die wichtigsten Kommunikationstheorien. Sie erlernen eine effiziente Gesprächsführung am Telefon und erhalten Anleitungen, wie Sie sich an der Anmeldung professionell verhalten. Neben den Grundlagen des Telefonierens werden in diesem Training vor allem der Umgang mit schwierigen Patienten, die Gesprächsführung bei Reklamationen und das professionelle Verhalten an der Anmeldung trainiert.

Informationen zu unserem Kommunikations- und Servicetraining

Ausgewählte Inhalte:

- Kommunikationsformel und Regeln der Kommunikation
- Ich als Patient
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Das Medium Telefon & Werkzeuge am Telefon
- Kommunikationsknigge – Grundsätze des professionellen Gesprächs
- Das Eisbergmodell
- Klimafaktoren im Gespräch
- Gesprächsstruktur & Fragetechniken
- Schwierige Gespräche und Reklamationen
- Verhaltensknigge in der Arztpraxis

Methodik & Service:

- Zielgruppengerechte Vermittlung des notwendigen theoretischen Wissens: So viel wie nötig, so wenig wie möglich!
- Medien: Flipchart, Metaplan oder Powerpoint - Präsentation mittels Beamer
- Interaktive Gruppenarbeiten mit Präsentation durch die Teilnehmer: Zur Auflockerung und zur Verankerung der Theorie in der Praxis
- Rollenspiele mit digitaler Gesprächsaufzeichnung und Analyse im Team: So ist man bereits nach dem Training bestens für den Arbeitsalltag gerüstet
- Digitalisierte Bildprotokolle der erarbeiteten Module: Damit auch nach der Veranstaltung die erarbeiteten Inhalte in Erinnerung bleiben
- Teilnehmerunterlagen: Übersichtliche und komprimierte Zusammenfassung der besprochenen Themen
- Teilnehmerzertifikat: Jeder Teilnehmer erhält nach der Veranstaltung ein Teilnehmerzertifikat für seine Unterlagen.

Organisation:

- Zielgruppe: Praxisteam
- Das Training findet am besten samstags in Ihrer Praxis statt. So wird der reguläre Praxisbetrieb nicht gestört und Ihr Team bleibt in gewohnter Arbeitsumgebung.
- Gruppengröße: Max. 10 Teilnehmer. Damit genügend Zeit für die Rollenspiele bleibt.
- Beginn: 9 Uhr, Mittagspause: 12-13 Uhr, Ende: ca. 16 Uhr (abweichende Zeiten nach Vereinbarung)
- Kaffeepausen nach Bedarf

Kosten: 1190,00 € (zzgl. Anfahrts- und ggf. Übernachtungskosten)

Bei Fragen freuen wir uns auf Ihre Nachricht an mail@med2day.de.

Ihre Trainer

Kathrin Stehle Dipl.-Kffr., Kommunikations- und Verkaufstrainerin

- Ausbildung zur Kommunikationstrainerin an der HVB Akademie München
- Kommunikations- und Verkaufstrainerin bei einer der großen deutschen Direktbanken
- Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Agents im Bereich Telefonkommunikation
- Studium der Wirtschaftspädagogik und Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig-Maximilians-Universität München mit den Schwerpunkten Innovations- und Bankmanagement sowie Arbeits- und Organisationspsychologie
- Leitung Trainingsbereich bei med2day
- Langjährige Erfahrung als Trainerin für Telefonkommunikation, Kommunikation und Service, Verkauf und Reklamation
- Seit 2005 Treasury-Consultant bei einem großen internationalen Industrieunternehmen



Dr. med. Fabian Stehle Arzt, Zert. Gesundheitsökonom

- Studium der Medizin an der Ludwig-Maximilians-Universität und der Technischen Universität München
- Dissertation zum Thema „Ärztliche Werbung“
- Praktische Erfahrung im Health-Care-Management durch Mitarbeit in Arztpraxen und Kliniken
- Mehrjährige Autoren-Tätigkeit im Bereich QM
- Erfahrung mit der Durchführung von Praxisberatungen und Seminaren zu den Themengebieten Telefon, Kommunikation & Service, Praxisorganisation, Qualitätsmanagement, Verkauf von Selbstzahlerleistungen
- Seit 2005 Tätigkeit als Consultant und DRG-Berater Leistungs- und Gesundheitsmanagement bei einem großen internationalen Versicherungskonzern
- Projektleitung im Bereich Managed Care, Geschäftsprozessoptimierung, Pharma

Weitere Informationen zu unseren Beratungsangeboten finden Sie auf www.med2day.de