

Die Kunst des Telefonierens

„Telefonieren, das kann doch jeder...“ – so mögen viele denken. Wir sind davon überzeugt, dass professionelles Telefonieren eine Kunst ist, die gerade in der Kunden- bzw. Patientenbeziehung eine elementare Rolle spielt und sich durch gezieltes Training erlernen lässt.

Der erste Kontakt mit dem potentiellen Kunden findet im Gesundheitswesen sehr häufig telefonisch statt. Wenn man bedenkt, dass der erste Eindruck der prägendste und damit wichtigste für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist, dann sollte gerade im sensiblen Health Care Bereich besonders Wert darauf gelegt werden, dass die MitarbeiterInnen nicht nur medizinisches Fachwissen haben, sondern auch die Grundregeln der Kommunikation beherrschen.

Die Kunst der Kommunikation am Telefon ist es, durch geschickte Wortwahl und freundliche Stimme, dem Anrufer das Gefühl zu vermitteln, dass er als Kunde willkommen ist, dass sein Anliegen ernst genommen wird und dass er bei Ihrer Praxis in den besten Händen ist.

Denken Sie immer daran: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!

Wir möchten Sie in unserem Telefontraining in die Kunst des Telefonierens einweihen. Hier lernen Sie, wie Sie erfolgreicher und sicherer kommunizieren können. Wir zeigen Ihnen wie wichtig die Bauebene für ein erfolgreiches Gespräch ist. Dazu beschäftigen wir uns intensiv mit den verschiedenen Klimafaktoren und erarbeiten Werkzeuge, die gerade am Telefon äußerst wichtig sind.

Zuerst schaffen wir durch theoretische Grundlagen und Gruppenarbeiten eine gemeinsame Basis, was unter Kommunikation verstanden wird. Anschließend erfahren Sie durch Rollenspiele, die wir zusammen im Team analysieren, alle notwendigen Tricks und Kniffe, die Sie für eine gelungene Kommunikation brauchen. Sie erkennen Ihre Stärken und werden lernen Ihre Schwächen gezielt zu vermeiden.

Am Ende des Tagesseminars wissen Sie, was der Anrufer während des Gesprächs alles wahrnimmt, wie Sie eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen können, was sie auf keinen Fall am Telefon sagen sollten, wie sie auch in schwierigen Gesprächen gelassen bleiben und wie Sie durch geschickte Fragetechnik einen wichtigen Beitrag zum Zeitmanagement Ihres Teams leisten.

Informationen zu unserem Telefontraining

Ausgewählte Inhalte:

- Kommunikationsformel und Regeln der Kommunikation
- Non-verbale Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Das Medium Telefon
- Werkzeuge am Telefon
- Kommunikationsknigge – Grundsätze des professionellen Gesprächs
- Das Eisbergmodell
- Klimafaktoren im Gespräch
- Gesprächsstruktur
- Fragetechniken

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