

Telefontraining

So Telefonieren und Kommunizieren leistungsstarke Zahnarztpraxen

Zum Seminar



Das Telefonmanagement zählt zu den wichtigsten Bausteinen einer erfolgreichen Praxisführung. Obwohl das Telefon tägliches Arbeitsinstrument in einer Zahnarztpraxis ist, wird es oft ungezielt benutzt. Wenn Ihre Mitarbeiterinnen telefonieren, prägen sie das Erscheinungsbild Ihrer Praxis. Gleichzeitig bietet das Telefon aktiv die Möglichkeit Patientenorientierung umzusetzen, Patientenbeziehung zu pflegen und das Telefon als Marketinginstrument zu nutzen.

Seminarinhalt

- **Patientenorientierung** in der Zahnarztpraxis
- **Die 10 Telefon-Gebote** – die Telefon-Bibel für jeden Mitarbeiter
- **Optimierung der eigenen Stimme** – ohne Lächeln geht gar nichts
- **Konzentriertes Zuhören** – spart sehr viel Zeit und ist höflich
- **Die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt** – zeigt Interesse und Empathie
- **Verständnis äußern** – besonders in schwierigen Gesprächen
- **Positiv Denken und Sprechen** – gibt dem Patienten ein gutes Gefühl
- **Der besondere Umgang mit schwierigen Patienten und wichtigen Privatpatienten**
- **Intensive Rollenspiele mit Analysen** – jeder lernt von jedem

Zielgruppe	Praxismitarbeiter
-------------------	-------------------

Referent	Joachim Brandes
-----------------	-----------------

Ort	München
------------	---------

Gebühr	pro Person (zzgl. MwSt.)
	ABZ eG-Mitglieder 180,- € (inkl. Arbeitsmaterial und Bewirtung)
	Nichtmitglieder 210,- € (inkl. Arbeitsmaterial und Bewirtung)

Veranstalter	ABZ Abrechnungs- und Beratungsgesellschaft für Zahnärzte eG, Kaflerstraße 6, 81241 München Telefon 0 89/ 89 26 33-0, Fax 0 89/ 89 26 33-33
---------------------	--