

Absender

Name, Vorname Seminarteilnehmerin

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Rechnungsempfänger

Unternehmen

Ansprechpartner

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon

Fax

Datum

Unterschrift

Bitte beachten Sie unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen unter: www.die-sprachwerkstatt.de/paderborn/agb

Ihre Anmeldung bitte über

www.die-sprachwerkstatt.de

oder per Fax an

05251 77999-79

www.die-sprachwerkstatt.de



Sie profitieren

- vom Know-how unserer Trainer
- von der individuellen Beratung
- vom Zuschnitt der Seminare auf Ihre Anforderungen
- vom hohen Praxisbezug aller Angebote

Firmenschulungen

Berufsbegleitende Weiterbildung

Umschulungen mit IHK-Abschluss

Deutsch als Fremdsprache

**KOMMUNIKATIONS-
UND
TELEFONTRAINING**

IM

GESUNDHEITSWESEN

Kommunikations- und Telefontraining im Gesundheitswesen



Bildungsziel

- Verbesserung der Kommunikation der Teilnehmenden am Telefon und im direkten Kunden-/ Patientenkontakt
- Sensibilisierung der Mitarbeiter/ -innen auf ein aufmerksames und zuvorkommendes Vorgehen mit Kunden / Patienten.
- Erleichterung im Umgang mit „schwierigen“ Kunden/Patienten
- Erfahrungsaustausch

Ihr Nutzen

Steigerung von ...

- Kunden-/ Patientenzufriedenheit
- Kunden-/ Patientenbindung
- Servicequalität
- Mitarbeiterkompetenz

Inhalt

- **Grundlagen der Kommunikation**
Verbale und nonverbale Kommunikation
- **Auftreten im Unternehmen bzw. in der (Arzt-)Praxis und Verhalten dem Kunden/Patienten gegenüber**
Kleidung
Begrüßung/Höflichkeitsformen
Körpersprache
- **Service- und Beratungsgespräche und kundenorientierter Umgang mit Problemsituationen**
Der Patient als Kunde
Der richtige Draht zum Kunden
Positives Denken und Motivation
Servicestrategien
Beschwerdemanagement und der Umgang mit „schwierigen“ Kunden
- **Verhaltensregeln im Unternehmen, Geschäftspartnern (Ärzte, Krankenkassen, Lieferanten etc.) und Patienten gegenüber**
Stil und Etikette
- **Telefontraining**

Die Inhalte werden an die Bedürfnisse der Unternehmen bzw. den Kenntnisstand der Teilnehmenden angepasst.

Organisation

Termin	Mittwoch, 06.04.2011 09:00 – 17:00 Uhr
Ort	die Sprachwerkstatt GmbH Stettiner Str.40-42 33106 Paderborn
Preis	189,00 Euro

Der Preis versteht sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Snacks und Getränke sind im Schulungspreis enthalten.

Gerne erstellen wir für Sie auch ein individuelles Angebot für eine Inhouse-Schulung.

**Sprechen Sie mit uns,
wir beraten Sie gern.**

Thomas Voß
Diplom-Handelslehrer
Bereichsleiter
Aus- und Weiterbildung
Tel.: 05251 / 77999-26
t.voss@die-sprachwerkstatt.de



Viktoria Wibbeke
Kaufmännische Assistentin
Aus- und Weiterbildung
Tel. 05251 77999-29
v.wibbeke@die-sprachwerkstatt.de