

# Überzeugend und erfolgreich Gelungene Patientengespräche und Telefonate leicht gemacht!

Man lernt nie aus: das Kompakttraining für Einsteigerinnen und erfahrene Mitarbeiterinnen



Von Mitarbeitern am Empfang u./o. mit Patientenkontakt wird Freundlichkeit, rhetorische Sicherheit, starke Belastbarkeit und Kompetenz erwartet. Nicht zu Unrecht: Ein freundlicher und harmonischer Erstkontakt färbt alle weiteren Gespräche und Begegnungen positiv, erleichtert den Praxisalltag und sorgt für positive Mundpropaganda!

## Lassen Sie diese Chance nicht ungenützt!

In diesem Workshop werden neben den bedeutendsten Kommunikations- und Telefonregeln auch Gesprächs- und Telefonsituationen aus der Praxis beleuchtet. Mit Hilfe kleiner Übungen lernen Sie, wie Sie Ihren Gesprächspartner überzeugen und wie Sie mit schwierigen Anrufern und heiklen Situationen umgehen. Neue Patientenansprüche und Herausforderungen im Praxisalltag finden dabei ebenso Berücksichtigung wie der Umgang mit Emotionen.

**Übungen und Checklisten helfen, damit es dann auch im Alltag klappt.**

- **Telefonieren kann doch jeder – ODER?**
- **Grundlagen effektiver Kommunikation** – ungemein hilfreich
- **Was in einem Gespräch überzeugt** – überlassen Sie nichts dem Zufall
- **Die persönliche Visitenkarte am Telefon** – der erste Eindruck entscheidet
- **Psychologie und Kommunikation** – darüber sollten Sie Bescheid wissen
- **Das Vier-Seiten-Modell** – über häufige Störungen im Kommunikationsprozess
- **Der Patient stets im Mittelpunkt** – gezielte Ansprache
- **Eingefahrene Kommunikationsmuster** – erkennen und ausräumen
- **Aktives Zuhören** – zentrale Gesprächsführungstechnik mit Wirkung
- **Fragen** – unverzichtbare Technik in der Gesprächsführung
- **Einwand vs. Vorwand** – so reagieren Sie richtig
- **Umgang mit Angriffen** – souverän reagieren und abwehren



**Veranstaltungsbeitrag:** € 120,- (€ 144,- inkl. USt), inkl. ausführlicher Skripten und Verpflegung.

**Wo?** 1090 Wien, Währinger Straße 47/2/6

**Seminarleitung:** Viktoria Hausegger, Agentur mehr.wert. für ärzte und apotheker  
Dipl.-Trainerin und Expertin für wirkungsvolles Praxismanagement und -marketing.  
Inhaberin des renommierten Beratungsunternehmens mehr.wert. für ärzte und apotheker.

## Information und Anmeldung:

Tel: +43 (0) 664 460 16 35, oder [office@mehrwertmarketing.at](mailto:office@mehrwertmarketing.at)

**5% Frühbucherrabatt bei Anmeldung bis 15.9.2017**

[www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)

- **Professionelles Marketing für die Arztpraxis** – gezielt und effektiv
- **Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis!**

Viktoria Hausegger | Währinger Straße 47/2/6 | 1090 Wien | Tel + 43 664 460 16 35  
[office@mehrwertmarketing.at](mailto:office@mehrwertmarketing.at)

**mehr.wert.**

für ärzte und  
apotheker

**marketing,  
das gezielt bewegt**