

IHRE REFERENTIN



Susann Strömer
Consiliomed
Telefontraining und Kommunikation

- verheiratet, zwei Kinder
- seit mehr als 15 Jahren im Bereich Personalaus- und -weiterbildung
- davon 5 Jahre Lehrtätigkeit an Berufsfachschulen für MTAs und Arzthelferinnen
- seit 1999 Dozentin für Telefontraining und Kommunikation am Berufsförderungswerk Würzburg
- Mitglied in den IHK-Prüfungsausschüssen "Telefonmarketing" und "Dialogmarketing"
- erfahrene Trainerin, die aus der Praxis kommt und die Erfordernisse des Praxisalltags kennt

Consiliomed Dialogmarketing · Susann Strömer
König-Heinrich-Str. 49 · 97082 Würzburg
Fon 0931 7843860 · Fax 0931 7843749
eMail: s.stroemer@consiliomed.de · www.consiliomed.de

ANTWORTFAX

BITTE SENDEN AN 0931 7843749

Ja, wir interessieren uns für ein Kommunikations- und Telefontraining:

- Bitte rufen Sie mich wegen eines Beratungsgesprächs an
- Termin/Uhrzeit:
- Folgende Themen interessieren uns besonders:
.....
.....
.....

Bitte informieren Sie uns über zusätzliche Trainingsangebote

- Offene Seminare im Raum Würzburg
- Vertiefungsseminare, Einzelcoaching
- Spezial-Workshops für Azubis und Wiedereinsteiger

Termine und Inhalte unter www.consiliomed.de

Das besondere Angebot:

- Praxis-Service-Check
(mehr unter www.consiliomed.de)

Absender (Praxisstempel):

.....
Name/Praxis

.....
Straße

.....
Ort

.....
Telefon/Fax/eMail



Kommunikation

Telefontraining

Coaching für Arztpraxen



**Patientenorientierung
in der Praxis
und am Telefon**

Workshop für Ihre Arztpraxis

RAHMENBEDINGUNGEN

Termin:

nach individueller Absprache mit Ihnen

Ort:

in Ihren Praxisräumen
oder externe Räumlichkeiten*

Dauer:

Gantages- und Halbtagesmodule
oder Einzelstunden nach Absprache

Teilnehmerzahl:

Kleingruppen bis max. 10 Personen

Investition:

499,00 € (zzgl. MWSt.) Halbtagesseminar

899,00 € (zzgl. MWSt.) Gantagesseminar

zzgl. Fahrtkostenpauschale bei weiter entfernten Seminarorten

*zzgl. Raumkosten

Ihre Vorteile:

Sie bestimmen die Seminarinhalte oder wählen aus
einer Themenliste Ihre Wunschthemen aus. Auf-
baumodule jederzeit buchbar.

INHALTE



- Grundlagen der Patientenorientierung (Umgangston, verständliche Sprache, richtiges Formulieren, innere Einstellung ...)
- Eingehen auf unterschiedliche Gesprächspartner (Dauerredner, Besserwisser, Fremdsprachler, Nörgler ...)
- Perfekter Patientenempfang: Wahrnehmung, Gestik, Mimik
- Gesprächskonzepte für effiziente Terminvergabe
- Selbstzahlerleistungen verständlich und nutzenorientiert erklären
- Mit den richtigen Fragen das Gespräch führen
- Souverän mit kritischen/aggressiven Patienten
- Besprechung aktueller Beispiele aus dem Praxisalltag, Übungen, Feedback und Diskussion

IHR ZUSATZNUTZEN

- Angenehme Seminaratmosphäre
- Ausführliche Trainingsunterlagen und Checklisten
- Video- und Hörbeispiele
- Abwechslungsreiche Trainingsmethoden, die zum Mitmachen und selbst Ausprobieren einladen
- Teilnahmezertifikat
- Vor- und Abschlussbesprechung
- Zeit- und Kostenersparnis, da Intensivschulung am Arbeitsplatz

EFFEKTIVER GEHT'S NICHT:

- Lebendige Trainings, die ganz auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt werden
- Wir analysieren mit den Teilnehmern Abläufe und Gesprächssituationen und erarbeiten individuelle Strategien und Lösungsmöglichkeiten für eine überzeugende Kommunikation
- So gelingt es jedem Mitarbeiter, sein Potential zu erkennen und zu optimieren

UNSER GEMEINSAMES ZIEL:

- Die Teilnehmer fühlen sich jederzeit sicher und kompetent im Patientengespräch



König-Heinrich-Straße 49 · 97082 Würzburg

Telefon 0931 7843860 · Fax 0931 7843749

eMail: s.stroemer@consiliomed.de

Jetzt per eMail,
Post oder Fax
anmelden!