

# EXZELLENT AM TELEFON

## „DER ERSTE EINDRUCK ENTSCHEIDET“



ELSER PRAXISBERATUNG

Exzellentes Telefonverhalten ist mehr als nur „Schönen guten Tag, was kann ich für Sie tun?“ Erkennen Sie in diesem Seminar die unzähligen Möglichkeiten, den Patienten durch ein professionelles und patientenorientiertes Telefonat an die Praxis zu binden, Regeln zu vermitteln und stets freundlich zu bleiben.

### In diesem Seminar lernen Sie:

- Das Telefon zur Visitenkarte Ihrer Ordination zu machen
- Eine einheitliche Linie von der Begrüßung bis zur Verabschiedung zu erarbeiten
- Die richtigen Fragen einzusetzen
- Zeitsparend und freundlich zu telefonieren
- Patienten bereits am Telefon zu begeistern
- Auch in schwierigen Situationen die Lage fest im Griff zu haben

Dieses Seminar richtet sich an alle, die die Wirkung des Telefons bereits erkannt haben und sich noch weiter verbessern wollen. Schritt für Schritt erarbeiten Sie, unter professioneller Anleitung Ihren ganz persönlichen Telefonleitfaden für Ihre Praxis und haben dabei die Möglichkeit wirklich ausreichend zu üben.

# PROFI AN DER REZEPTION

## „DIE MACHT DER SCHALTERKRAFT“

Der erste Kontakt eines Patienten in der Arztpraxis findet in den meisten Fällen an der Rezeption statt. Auch das Telefon - das Marketing-Instrument Nummer 1 wird meist von der Mitarbeiterin an der Rezeption bedient. Dieser Arbeitsplatz ist eindeutig als Schlüsselstelle in der Arztpraxis zu bezeichnen.

### In diesem Seminar lernen Sie:

- Mehr Effizienz und Effektivität an der Rezeption
- Auch in stressigen Zeiten die Ruhe zu bewahren
- Mit dem Terminplansystem professionell zu arbeiten
- Zeitsparend und freundlich mit Ihren Patienten umzugehen
- „Nein sagen“ zu lernen
- Auch in schwierigen Situationen die Lage fest im Griff zu haben

Durch die Kombination an Vortrag, Input, Diskussion und praktischen Übungen nehmen Sie ein Höchstmaß an Inhalten mit nach Hause und haben die Möglichkeit, das Erlernte sofort im Alltag umzusetzen.

### Die Termine:

#### **Profi an der Rezeption**

Fr. 13. Februar, 09:00-17:00 Uhr in WIEN  
Fr. 13. März, 09:00-17:00 Uhr in GRAZ  
Fr. 20. März, 09:00-17:00 Uhr in BREGENZ  
Fr. 10. April, 09:00-17:00 Uhr in LINZ

#### **Exzellent am Telefon**

Sa. 14. Februar, 09:00-17:00 Uhr in WIEN  
Sa. 14. März, 09:00-17:00 Uhr in GRAZ  
Sa. 21. März, 09:00-17:00 Uhr in BREGENZ  
Sa. 11. April, 09:00-17:00 Uhr in LINZ

### Seminaranmeldung für:

- ☐ ..... am ..... in ..... (€ 389,-- pro Person zuzügl. MwSt.)  
☐ „Kombination „Telefon-Rezeption“ am ..... in ..... (€ 619,-- pro Person zuzügl. MwSt.)

Im Preis enthalten sind Getränke, Tagungsunterlagen und Verpflegung. Bei Anmeldung von mehreren Teilnehmern erhalten Sie einen Sonderrabatt in Höhe von 10%.

|                     |              |                                   |
|---------------------|--------------|-----------------------------------|
| .....<br>Ordination | Teilnehmer 1 | € 389,-- / € 619,-- zuzügl. MwSt. |
| .....<br>Straße     | Teilnehmer 2 | € 311,20 / € 495,20 zuzügl. MwSt. |
| .....<br>Ort        | Teilnehmer 3 | € 350,10 / € 557,10 zuzügl. MwSt. |