

So telefonieren, dass es durchs Telefon »lächelt«. So managen, dass Patienten sich betreut fühlen. Wirtschaftlich telefonieren, ohne dass es zu kurz angebunden wirkt. In diesem Seminar lernen Sie, sich auf verschiedene Telefonpartner einzustellen und präzise Vereinbarungen zu treffen. Ihre Patienten werden diesen neuen »Ton« zu schätzen wissen.

PVS forum

Frau Ursula Apitzsch

Tel.: 0208 4847-344

E-Mail: pvs-forum@ihre-pvs.de

## Inhalte im Überblick

- » Besonderheiten der Telekommunikation
- » Begrüßung am Telefon - der erste Eindruck zählt
- » der professionelle Arbeitsplatz
- » der Ton macht die Musik: Stimme, nonverbale Signale und Wortwahl
- » kompetent mit Anrufen umgehen (die Kunst des Zuhörens, mit Fragen führen, auf den Punkt kommen, Umgang mit Beschwerden und schwierigen Telefonpartnern)
- » die patienten- und zielorientierte Terminvereinbarung
- » der positive Gesprächsabschluss
- » der Anrufbeantworter als Marketing-Instrument
- » Rollenspiele bei Bedarf

## Weitere Details

Seminar-Nr.: F51-25

Termin: Mittwoch, 03.12.2025  
14:30 - 18:30 Uhr

Ort: PVS forum  
Solinger Str. 10  
45481 Mülheim an der Ruhr

Kosten: 150

Referent/in: Dr. med. Dipl.-Biol. Birgit Hickey (Kommunikations- und NLP-Lehrtrainerin, Fachärztin für Allgemeinmedizin)