

Fortbildungsveranstaltung im Mai 2025

## Das Telefon als „Visitenkarte“ der Arztpraxis – Service und Kommunikation am Telefon

Sehr geehrtes Praxisteam,

das Telefon ist die „Visitenkarte“ jeder Arztpraxis – und gleichzeitig wird das Telefon oft von Mitarbeiter/-innen als einer der größten Stressfaktoren beschrieben. Professionelles und kompetentes Telefonieren gehört zu den wichtigsten Aufgaben im Patientenkontakt und trägt erheblich zu Patientenzufriedenheit und Patientenbindung bei.

Denn der Telefon-Service vermittelt einen ersten und bleibenden Eindruck – und ist ein entscheidendes Kommunikationsmittel zwischen Praxis und Patienten. Schließlich werden fast alle Terminvereinbarungen über das Telefon getätigt, Nachfragen gestellt, Wiederholungsrezepte geordert, etc.

Dieses Telefonseminar konzentriert sich auf typische Situationen aus dem Praxisalltag und vermittelt Strategien und Formulierungshilfen – auch für schwierige Gespräche. Und es versetzt Sie so in die Lage, Telefonate stressfrei, aktiv und selbstbewusst zu gestalten.

Termin:	Samstag, <b>10.05.2025, 9.30 – 14.00 Uhr</b>
Ort:	Schulungszentrum des MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund GbR (ÜBAG) Hansakontor 2. Etage, Silberstr. 22, 44137 Dortmund
Referentin:	Dr. Andrea Schuhmacher, Diplom-Psychologin, Köln - Beraterin, Coach und Trainerin, Expertin für Kommunikation, Organisations- und Personalentwicklung
Kosten:	150,00 € pro Person, 400 € für 3 Personen

### Programm:

- Das Telefon als „Visitenkarte“: „Sie haben keine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck.“
- Zum Unterschied zwischen privaten und professionellen Telefonaten
- Was Patienten vom Telefon-Service Ihrer Praxis erwarten
- Gezielte Gesprächssteuerung durch Instrumente der Kommunikation:
  - Besonderheiten Telefonkommunikation
  - Verstehen und Verständnis signalisieren mit aktivem Zuhören
  - Wirkungsvolle Fragetechniken nutzen
  - Klar und verständlich Informationen geben
- Notfall-Gesprächsstrategie zum Umgang mit aggressiven und verärgerten Anrufern
- Tipps zur Gesprächsvorbereitung und Entwicklung eigener Telefon-Standards

Mit freundlichen, kollegialen Grüßen



Dr. med. Petra Kappelhoff, MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund GbR (ÜBAG)  
17.2.2025

## Anmeldung

MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund GbR (ÜBAG)

z.Hd. Frau Stegemann

Brauhausstr., 44137 Dortmund

Tel.: 0231 / 453167, Mobil: 0172 / 2346428

Rückantwort per Fax.: 0231 / 443372 oder E-Mail an: stegemann@labmed.de

Hiermit melde ich mich / uns zur Teilnahme an der Fortbildungsveranstaltung an:

### **Das Telefon als „Visitenkarte“ der Arztpraxis – Service und Kommunikation am Telefon.**

Termin der Veranstaltung: **Samstag, 10.05.2025** von **9.30 – 14.00 Uhr.**

Veranstaltungsort: Schulungszentrum des MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund GbR (ÜBAG)  
44137 Dortmund, Silberstr. 22 Hansakontor, 2. Etage (Eingang neben dem Vapiano)

Kosten der Fortbildung: 150,00 € pro Person (400 € für 3 Personen)

Die Rechnungsstellung erfolgt über die GfLiD und ist steuerlich absetzbar. Bitte Mailadresse angeben.

(Für das leibliche Wohl ist gesorgt.)

Personenzahl: \_\_\_\_\_

Name/n: \_\_\_\_\_

Praxis: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_ (für Zusendung der Rechnung)

Praxisstempel

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Anfahrtsskizze und Anmeldebestätigung werden Ihnen zugesandt.

@

Mit freundlichen Grüßen

Gisela Stegemann

**Veranstaltungsorganisation**