

## Effektive Patientenbetreuung: Digital, Telefon und am Empfang

Sichere Kommunikation und Rhetorik mit Patienten und Angehörigen



Ort: **Nürnberg**

Termin: **Mi. 22. Mai 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr  
**Do. 23. Mai 2019** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 790,-** zzgl. MwSt., **€ 940,10** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering



### Beschreibung

In diesem Kommunikationsseminar lernen Sie die professionelle, digitale und telefonische Patientenbetreuung, optimale Gesprächsführung vor Ort sowie den Umgang mit schwierigen Patienten und Situationen.

Zudem werden in diesem Rhetorikkurs das effektive Beschwerdemanagement und geschicktes Lieferantenhandling trainiert.

### Nutzwert

Das Seminar „Effektive Patientenbetreuung“ bietet Ihnen eine umfassende Schulung für die professionelle Patientenbetreuung, nicht nur per E-Mail. Am Ende des Trainings beherrschen Sie als Seminargast einen patientenorientierten Kommunikationsstil und können die Herausforderungen im Praxisalltag souverän meistern. Sie haben Ihren Kommunikationsstil digital und analog verbessert und kennen den angemessenen Sprachstil einer professionellen Einrichtung des Gesundheitswesens. Nach dem Training werden Sie in der Lage sein, Patientenprobleme schnell zu lösen, Vereinbarungen zu treffen und herausfordernde Situationen souverän zu meistern.

### Lernziele

- Professionelle Patientenkommunikation beherrschen
- Strukturierte Patientenbetreuung meistern
- Effektiven Patientenservice bieten können
- Individuelle Patientenbetreuung bieten können
- Schwierige Situationen mit Patienten, Angehörigen und Industrievertretern meistern

### Besonderheiten

Leitfäden, Vorlagen und Checklisten für Ihre Praxis  
Fallarbeit zur schriftlichen digitalen Kommunikation  
Fallarbeit mit Telefonübungsanlage / Videofeedback zur Patientenkommunikation am Telefon und am Empfang  
Persönliches Feedback durch den Kommunikationstrainer  
Einsatz festangestellter und qualitätsgeprüfter Kommunikationstrainer

### Veranstaltungsort

Das Seminar wird in einem Hotel nahe Hauptbahnhof stattfinden. Bei der Auswahl des Seminarraumes achten wir auf helle und freundliche Atmosphäre.

### Catering inklusive

Wir legen großen Wert darauf, dass Sie sich während des Seminars wohlfühlen. Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen. Die Teilnahmegebühr für die Seminare versteht sich inkl. Mittagssnack und Kaffee.

## Effektive Patientenbetreuung: Digital, Telefon und am Empfang

Sichere Kommunikation und Rhetorik mit Patienten und Angehörigen



Ort: **Nürnberg**

Termin: **Mi. 22. Mai 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr  
**Do. 23. Mai 2019** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 790,-** zzgl. MwSt., **€ 940,10** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering



### Themen

- Professionelle telefonische und digitale Visitenkarte
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie für alle Fälle
- Gute Rhetorik im telefonischen oder persönlichen Patientengespräch
- Stil und Etikette in der digitalen Patientenkommunikation
- Sicherheit bei der Patientenbetreuung: Effektive Terminplanung und Patientenservice, nicht nur am Telefon
- Schnelle, strukturierte kommunikative Problemlösung für alle Fälle
- Fragetechniken und Filtertechniken, um Angehörigen- und Patientengespräche zu erleichtern
- Patiententypen und Industrievertreter empfängergerecht ansprechen
- Schwierige Persönlichkeiten und Problemfälle meistern
- Konfliktvermeidung und Deeskalation mit schwierigen Patienten, Angehörigen oder Industrievertretern

### Methoden

Seminar mit Workshop-Charakter  
Praxis-Training an der Telefonübungsanlage / Videofeedback  
Interaktive und anwendungsbezogene Gruppen- und Einzelarbeiten  
Praktische Fallbeispiele mit Auswertung  
Transferhilfen für den Alltag durch den Trainer

### Voraussetzungen

Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiter und Fachkräfte des Gesundheitswesens geeignet, die Umgang mit Patienten und deren Angehörigen haben.

### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen. Fotoprotokoll der Flipcharts.

### Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG

### Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- DIN EN ISO 9001 zertifiziert
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch in der Seminargruppe

### Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsbewacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

# Anmeldung

service@kompakttraining.de  
040 / 80 81 375-41



Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per E-Mail.

Ja, hiermit melde ich zu folgendem **Seminar** an



Thema: **Effektive Patientenbetreuung: Digital, Telefon und am Empfang: Sichere Kommunikation und Rhetorik mit Patienten und Angehörigen**

Ort: **Nürnberg**

Termin: **Mi. 22. Mai 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr; **Do. 23. Mai 2019** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 790,-** zzgl. MwSt., **€ 940,10** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>		
Straße:	<input type="text"/>	PLZ, Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

**weitere Teilnehmer/innen:**

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./  
Kostenstelle ist:

Firma:	<input type="text"/>		
Abteilung:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße:	<input type="text"/>	PLZ Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

**Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.**

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** [www.kompakttraining.de/agb/](http://www.kompakttraining.de/agb/) **Datenschutzerklärung:** [www.kompakttraining.de/datenschutz/](http://www.kompakttraining.de/datenschutz/)

**Datum, Stempel, Unterschrift:**

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de), per Fax an **040/8081375-41** oder per Post.

**Kompakttraining GmbH & Co. KG**  
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg  
Tel. +49(40)8081375-0 · Fax +49(40)8081375-41  
E-Mail [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de)  
[www.kompakttraining.de](http://www.kompakttraining.de)

Geschäftsführung Dipl.-Psych. Annette Feist · Dipl.-Kfm. Ingo Scheider  
Sitz und Registergericht Hamburg HRA 118788  
USt.-IdNr. DE299551378 · Finanzamt Hamburg Hansa  
Hamburger Sparkasse · BLZ 200 505 50 · Konto 1012218531  
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31 · BIC HASPDEHHXXX

