

Umgang mit Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten am Empfang und am Telefon

Basiskurs

Daten: **3. Oktober 2019**

Ort: **Bern**

Anmeldung bis 30. August 2019

Kosten: CHF 600.–,
CHF 500.– für Mitarbeitende Lungenliga

Lernziele

Die Teilnehmenden kennen nach Abschluss dieser Weiterbildung:

- ihre Wirkung als Visitenkarte für die Firma;
- die persönliche Wirkung;
- das zielgerechte Telefonieren;
- die Einwirkungsmöglichkeiten eines Telefongesprächs;
- die möglichen Erwartungen des Gesprächspartners;
- die positive und verbindliche Formulierung;
- die Methode des zielgerechten Telefonierens und die rationalen/emotionalen Phasen beim aktiven Telefonieren;
- die Methode der Gesprächsmeisterung bei einer schweren Kommunikation (z.B. Meisterung von Reklamationen, Überbringen einer schwierigen Nachricht);
- die Problematik der Telefonnotiz und des Telefonbeantworters;

Praxis

Aktuelle Rollenspiele

- Begrüssung am Empfang
- erster Anruf
- Rückruf

Lehrmittel

- Präsentation der Referenten

Referentin

B. Krauer
IKA-Lehrende, Dozentin WB

Anmeldung

Lungenliga Schweiz
Martine Borde, m.borde@lung.ch
Tel. +41 (0)31 378 20 12

[Onlineanmeldung](#)