

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

## Basiskurs

Datum: **28. Oktober 2021**

Ort: **Bern**

**Anmeldung bis 14. September 2021**

**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](mailto:m.borde@lung.ch)  
Tel. +41 (0)31 378 20 12

[Onlineanmeldung](#)